

## חזון השירות:

החברה מובילה בשירות, במקצוענות, ביעילות ובחדשנות, מתוך לימוד והבנה של צרכי הלקוח החברה מאמינה ומחויבת לפעול לפי הערכים הבאים:

## • שותפות:

החברה שואפת לבנות יחסים עסקיים עם הלקוחות שלה מתוך הבנה ורצון לשיתוף פעולה בטווח הארוך. יחסים אשר יטיבו עם שני הצדדים ויובילו להצלחה.

## • מקצוענות:

החברה מקפידה על סטנדרטים גבוהים ומקצועיים ומעניקה שירות מקצועי המבוסס על ידע רחב וניסיון בתחום כלי העבודה.

## • מצוינות:

החברה שואפת באופן מתמיד לשיפור תוך השקעת המיטב בדרך הטובה והנכונה ביותר ליצירתיות מחשבתית ולמנהיגות עסקית ואנושית, והכל כדי להביא למצוינות בביצועים ובשביעות רצון הלקוחות, החברה רואה עצמה מחויבת להיטיב ולטפח את איכות השירות, ערוצי התקשורת והפתיחות בין העובדים ללקוחות השונים.

## • יושרה ואמינות:

החברה מתחייבת לנהוג בהגינות כלפי הלקוחות ותקפיד שכל פעולותיה ייעשו תוך שיקול דעת, תקשורת פתוחה, עקביות וכבוד האדם, ביושרה אישית וצדק מקצועי ובראיה והתמקדות בצרכי הלקוח. ככלל, החברה שואפת ליישום מדיניות איכות, שיפור מתמיד והעמקת מומחיותה בתור ספק על כל רבדיו וזאת מתוך אחריות ומעורבות חברתית לקהל לקוחותיה. אמנת השירות גובשה מתוך תפיסה הממקמת את הלקוח במרכז העשייה ולפיכך, החברה פועלת באופן מתמיד לשיפור חווית הלקוח בכל היבטים:

## • שירות תיקונים:

החברה מתחייבת לתת שירות למוצרי המותג "Hunter" בהתאם לתקנון האחריות המופיע באתר החברה [www.smithtools.co.il](http://www.smithtools.co.il) ובהתאם לנקודות שמוצגות להלן:

## • שירות תיקונים אקספרס - עד 72 שעות:

בתחנות השירות שלנו, הנמצאות בפריסה ארצית - אנו מתחייבים על תיקון כלים חשמליים, נטענים, ומוטוריים בתוך 72 שעות.

## • שירות תיקונים רגיל:

בכל מאות החנויות המשווקות את מוצרנו אנו מתחייבים על תיקון כלים חשמליים, נטענים, ומוטוריים בתוך 5 ימי עסקים (למעט אזורים מוחרגים).

## • אחריות על המותג "Hunter":

- החברה מתחייבת לקבל חזרה לצורך תיקון מוצר שהיה בשימוש ואינו תקין
- החברה מתחייבת לקבל חזרה לצורך החלפה מוצר אשר נפגם במשלוח או בכל שלב אחר בדרך ללקוח עד שבוע מיום הרכישה.
- החברה מתחייבת לתת אחריות של 12 או 24 על כל הכלים החשמליים, נטענים, בהתאם לתקנון המופיע באתר החברה: [/https://www.smithtools.co.il](https://www.smithtools.co.il) ולמעט הכלים המוחרגים.

## • התמקדות בצרכי הלקוח:

החברה מציבה את צרכי הלקוח בראש סולם העדיפויות, תוך שמירה על גבולות החוק, תוך גילוי יושר, הוגנות, מתן כבוד ומתן מידע שלם ומדויק.

## פתיחות למשוב:

החברה מעודדת את לקוחותיה להעיר לה על כל פן של השירות שהיא מעניקה, לחלוק על החלטות החברה ולהשיג עליהן ואף להתלונן, מתוך אמונה שביקורת מביאה לשיפור בשירות והכל - בתקשורת טלפונית ודיגיטאלית.

## • בקרה:

החברה מקפידה לנהל מערך של מעקב, בקרה ומדידה שוטפים, במטרה לשפר את האיכות והמקצועיות שלה ושל עובדיה. החברה קשובה ולומדת מהמשוב שהיא מקבלת מלקוחותיה.

## • מענה וזמינות:

החברה שואפת לתקשורת יעילה וזמינה עם לקוחותיה, תספק מענה לכל פנייה בזמן סביר ותפעל לעדכון הלקוח לגבי, הזמנות, אספקה ושירות תיקונים. **בהתאם לכך, החברה הגדירה את דרכי התקשורת הבאים כמפורט להלן:**

## דברי המנכ"ל:

"הלקוח הוא המבקר החשוב ביותר שלנו. הוא לא הפרעה בעבודה שלנו, הוא המטרה שלה. הוא לא זר בינינו, הוא חלק מאתנו. אנחנו לא "עושים לו טובה" בהיותנו נותנים לו שירות, אנחנו רוצים לתת לו שירות וגם לעשות זאת על הצד הטוב ביותר"

## דברי מנהל מחלקת השירות:

"לקוחותינו הם מעל לכל ותפקידנו הוא לראוץ שהיו מרוצים באמצעות קיום מערכת יחסים פתוחה, מתוך רצון להעניק לכל לקוח חווית קניה ושירות יוצאת דופן לטוב. העולם משתנה בקצב מסחרר ואנו מתחייבים להתאים עצמנו למציאות המשתנה תוך פיתוח פתרונות טכנולוגיים חכמים" אנו נמשיך ונפעל לשיפור וייעול מתן השירות ללקוחות סמיט טולס הנטר, מתוך ראייה בלקוחותינו כשותפים להצלחתנו ומתוך מחויבות למקצועיות ורמת שירות לשביעות רצון לקוחותינו.

ובאנו על החתום: חברת סמיט טולס הנטר בע"מ לכבוד:



### פניות לגבי תיקונים ועזרה טכנית:

• טלפון במשרדים: 04-8412182

### שלוחה 3

זמינות בין 08:00 ל- 16:00

• וואצפ שירות ותיקונים:

זמינות בין 08:00 ל-16:30

• מייל: [lab@smithtools.co.il](mailto:lab@smithtools.co.il)



### פניות לגבי אספקה:

• טלפון במשרדים: 04-8412182

### שלוחה 1

זמינות בין 08:00 ל-16:30

• מייל: [sales@smithtools.co.il](mailto:sales@smithtools.co.il)



### פניות לגבי הזמנות

• סוכן המכירות

• טלפון במשרדים: 04-8412182

### שלוחה 1

זמינות בין 08:00 ל-16:30

• מייל: [sales@smithtools.co.il](mailto:sales@smithtools.co.il)