

MAGAZYN EKONOMICZNY

NR INDEKSU 360511 ISSN NR 1734-302X

Home & Market

PAŹDZIERNIK 2008, NR 10



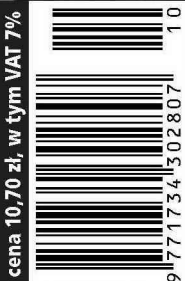
Wojciech Sobieraj
Helene Zaleski
ALIOR BANK

NAGRODY
PRYZNANE
NAJLEPSZY
PARTNER
W BIZNESIE

KLIENCI WYBRALI
PKO BP

Tylko w BZ WBK
mówią po angielsku?

RANKING
INSTYTUCJI
FINANSOWYCH



DODATEK **business young*** DLA MŁODYCH MENEDŻERÓW

NAJLEPSZY PARTNER W BIZNESIE

NAGRODY 2008

Tegoroczni Laureaci

- partner roku:
LOTOS
- bankowość internetowa:
INTELIGO
- ochrona mienia:
IMPEL
- towarzystwo funduszy inwestycyjnych:
SEB TFI
- CSR:
JERONIMO MARTINS
- budowa infrastruktury:
DOLNOŚLĄSKIE SUROWCE SKALNE
- telekomunikacja:
NETIA
- auto:
SUBARU
- deweloper:
PARKRIDGE
- deweloper:
RE PROJECT DEVELOPMENT
- dom maklerski
DM BZ WBK
- bankowość transakcyjna:
BPH
- ubezpieczenia komunikacyjne:
CU DIRECT
- ubezpieczenia majątkowe:
GENERALI
- ubezpieczenia na życie:
TU SKOK ŻYCIE
- fundusze emerytalne:
PTE POLSAT
- agencja reklamowa:
ALBEDO MARKETING
- informatyka:
SAS INSTITUTE
- wykonawca budowlany:
WARBUD
- agencja PR:
EURO RSCG SENSORS
- broker ubezpieczeniowy:
APRIL OGB
- operator satelitarny:
EUTELSAT
- leasing:
RAIFFEISEN LEASING
- bank:
BGZ

KATEGORIA: **OCHRONA MIENIA**
 NAGRODA DLA **IMPEL SECURITY POLSKA**



Łukasz Pucilowski
 prezes zarządu
 IMPEL SECURITY POLSKA

produktów, dzięki czemu powstały cztery linie produktowe: fizyczna ochrona mienia (FOM), monitoring (MON) oraz techniczna ochrona i cash handling.

Od dwóch lat realizujemy projekt „Standard Obsługi Klienta”. Szkolimy naszych pracowników w zakresie kontaktów z klientami, uczymy asertywności, dbałości o wygląd oraz uświadamiamy jak bardzo kultura osobista wpływa na relacje. Chcemy, aby rzetelnie i odpowiedzialnie realizowali usługę. Standardy obsługi i inwestowanie w rozwój pracowników oznaczają zupełnie nowe podejście w branży ochrony. Do tej pory firmy rywalizowały prawie wyłącznie ceną. My postanowiliśmy pójść o krok dalej.

Dziś możemy powiedzieć, że była to trafna decyzja. Nasze wysiłki już przynoszą efekty w postaci coraz wyższej jakości świadczonej usługi. Zauważają i doceniają to nasi klienci.

Jesteśmy uznawani za wiarygodnego i solidnego partnera, który wywiązuje się ze zobowiązań i dotrzymuje obietnic.

Inwestowanie w kadrę i podnoszenie jakości pracy doceniają również sami pracownicy. Dzięki temu łatwiej nam jest budować ich lojalność i pozyskiwać nowych. Staramy się wykorzystywać wszystkie możliwe źródła m.in. poprzez środki z funduszu socjalnego, jak również tworzyć nowe rozwiązania poprzez szkolenia czy imprezy integracyjne.

Jednocześnie też podejmujemy wysiłki zmierzające do edukowania naszych klientów, aby uświadamiać im, że wysoka jakość usługi ochrony jest ściśle powiązana z wyższą ceną.

Cieszy nas fakt, że coraz więcej klientów zdaje sobie z tego sprawę. Zmiana podejścia daje impuls do rozwijania i doskonalenia usługi.

Jakie są najbliższe plany Impel Security Polska?

Będziemy kontynuować projekt standardów obsługi klienta i podnosić jakość realizowanych usług. Rozwijamy nasze linie produktowe, szczególnie usługę wysokospecjalistyczną, jaką jest techniczna ochrona mienia. Chcemy umacniać pozycję i pozyskiwać nowe kontrakty, a także rozwijać naszą spółkę na Wyspach Brytyjskich – Impel UK Ltd. Mamy nadzieję, że zbliżający się rok 2009 umocni naszą pozycję w branży ochrony.

IMPEL SECURITY POLSKA wchodzi w skład Grupy Impel, największej firmy outsourcingowej w Polsce. Impel Security Polska jest wiodącą spółką w Grupie Ochrona – integruje i zarządza usługami security m.in. ochrony fizycznej, monitoringu, ochrony technicznej, cash processingu, ochrony imprez masowych. Firma posiada 26 placówek na terenie całej Polski. Zatrudnia około 16 tys. osób. Świadczy usługi na rzecz 5500 klientów instytucjonalnych i indywidualnych, chroni ponad 6600 obiektów. Posiada wiele certyfikatów – ISO 9001:2000, AQAP 2120:2006, PN-N 18001, OHSAS 18001. Impel Security Polska uhonorowana została nagrodą „Laur Klienta 2005 i 2007”. W rankingu BOOK of LISTS 2008, w kategorii „agencje ochrony” spółka zajęła drugą pozycję.

Standardy obsługi klienta są naszym priorytetem

Jakie znaczenie ma dla Pana i firmy Impel Security Polska zdobycie Nagrody Najlepszego Partnera w Biznesie?

Nagrody przyznawane na podstawie opinii przedsiębiorców są dla nas szczególnie cenne. Cieszymy się, że usługi oferowane przez naszą firmę zyskały uznanie. Potwierdza to zasadność kierunku rozwoju firmy zmierzającego do systematycznego podnoszenia jakości obsługi, dzięki czemu coraz lepiej spełniamy oczekiwania klientów. Nagroda będzie też z pewnością dla pracowników Impel Security Polska ogromną motywacją – zobaczą, że ich wysiłki zostały dostrzeżone i docenione.

Firma odniosła sukces. Co miało na niego największy wpływ?

Skupiliśmy się bardzo mocno na usystematyzowaniu oferowanych