

ETICKÝ KODEX Obchodního zástupce v rámci služby *T-Mobile Osobně*

Dodržování etického kodexu je povinné pro každého prodejce v rámci služby *T-Mobile Osobně*

Prodejce je povinen si předem vyžádat souhlas příslušného SVJ nebo družstva se vstupem do jejich prostor za účelem poskytnutí informací o nabízených službách.

Návštěva prodejce v dané lokalitě probíhá dle těchto pravidel:

1. Prodejce je vždy jasně identifikovatelný a má na sobě vždy oblečení v brandu obchodní značky T-Mobile Czech Republic a.s. – mikina/tričko/bunda, šňůrka s ID kartou
2. Prodejce má při sobě a používá pouze marketingový materiál v brandu obchodní značky T-Mobile Czech Republic a.s.
3. Každá návštěva prodejce je správně zaznamenána v interním systému
4. K používaným nástrojům se prodejce chová zodpovědně (auta, tablety)
5. Používané pomůcky má prodejce připravené k používání (nabitý tablet, magnetový blok, propiska)

Prodejce poskytuje informace o nabízených službách dle těchto pravidel:

1. Zákazníkovi vždy říká kompletní a přesné informace – konečná cena, proces instalace - vrtání, proces výpovědi
2. Nikdy nepomlouvá konkurenci! Nikdy nesděljuje nepravdivé, neúplné či zavádějící informace o službách konkurence (zejména informace o rychlosti využívaného internetu, o využívaných službách, o využívaném zařízení, atd.)!
3. Nikdy nesděljuje, že konkurence končí, nebo že přebíráme její zákazníky
4. Nikdy nepomlouvá jiné prodejní kanály, ani práci jiných oddělení před zákazníkem
5. Je týmový hráč a aktivně pomáhá všem ostatním, aby zákazník byl vždy spokojený
6. K řešení problémů se staví s osobní odpovědností
7. Vždy vystupuje profesionálně a zdvořile
8. Vždy poskytuje pravdivé informace ve srozumitelné podobě a sděluje všechny podmínky nabízených služeb

Prodejce bere na vědomí, že svým chováním reprezentuje obchodní značku T-Mobile Czech Republic a.s. a zároveň i sebe a souhlasím s výše uvedeným.