



**CÓDIGO DE CONDUTA
E BOAS PRÁTICAS
PARA VENDAS À DISTÂNCIA
E AO DOMICÍLIO**



Eletricidade

Gás Natural

Introdução

O Presente Código de Conduta é um documento que integra um conjunto de regras de natureza ética pessoal e profissional que devem orientar o comportamento dos Colaboradores dos Parceiros e da Empresa no desempenho das suas funções comerciais em atividades de vendas à distância, ou porta-a-porta.

É objetivo oferecer um Serviço de Excelência que permita:

- Angariar novos Clientes;
- Fidelizar os atuais Clientes da empresa;

Desta forma a cultura baseia-se nos seguintes princípios:

- O Cliente é o valor mais importante da empresa e a razão de ser do nosso desempenho.
- Cliente merece toda a nossa atenção e empenho.
- Eventuais reclamações de Clientes representam uma oportunidade de melhoria do serviço e não um problema.
- A Segurança e a Qualidade são a satisfação total dos Clientes.

Neste âmbito, temos consciência que:

- O serviço pode sempre melhorar, e todas as pessoas têm de contribuir. A qualidade é uma obrigação de todos.
- Todos os parceiros são responsáveis pela imagem que os Clientes possam construir sobre a atividade da Empresa.
- Uma pessoa só, é suficiente para prejudicar a imagem do serviço e da empresa, já que Clientes consideram que determinada atitude de um Colaborador é representativa da atitude de todos os colaboradores.
- Não se pode estar tranquilo quando se cometem erros ou falhas no serviço.
- O único juiz válido para certificar a qualidade do serviço, é o Cliente que o recebe. A qualidade não depende da forma como o profissional a percebe, mas da forma como o Cliente a percebe.
- O profissional assume que, naquele momento representa a imagem da empresa. Deve defender a empresa para a qual trabalha. A sua atitude face ao Cliente e ao trabalho que desempenha será interpretada como atitude geral da empresa.
- Deve manter o segredo profissional das informações a que tiver acesso no âmbito da sua actividade.

O seu comportamento é determinante para a imagem com que o Cliente fica, por isso, deve:

1. Apresentação e Identificação do Técnico

Identificador pessoal

O Técnico Comercial ao Serviço da Empresa deve ter em sua posse o seu cartão de identificação pessoal e deve exibi-lo sempre que se mostre necessário ou seja solicitado.

Imagem e Farda

- Limpeza e alinhamento da farda;
- O cabelo limpo e penteado e barba limpa e aparada;
- Ausência de odores que incomodem o Cliente (cheiro a tabaco, colónias demasiado fortes, etc.).

Apresentação

- A forma como o técnico aborda o Cliente e como se identifica: "Bom dia (tarde, noite). O meu nome é... e represento a Galp On. O objectivo da minha visita é...".
- Não entrar em casa do Cliente antes de ele convidar e pedir sempre licença;
- Limpar os pés antes de entrar;
- Não comentar eventuais dificuldades em estacionar ou em encontrar a morada;
- Não estender a mão ao Cliente. Deve ser este a tomar a iniciativa.
- Se o Cliente estender a mão, responder com um aperto de mão vigoroso (evitar a mão mole);

2. Postura Perante o Cliente

Simpatia e Disponibilidade

- Simpatia durante todo o contacto, disponibilidade para ouvir o Cliente e para a resolução da situação;
- Delicadeza dos gestos;
- Demonstrar cortesia e disponibilidade.
- Responder sempre a todas as questões do Cliente.

Comportamento durante a execução do serviço

- Nunca fumar em casa do Cliente ou no edifício.
- Não aceitar qualquer bebida oferecida pelo Cliente, especialmente se for alcoólica;
- Não utilizar a casa de banho do Cliente;
- Pousar a mala de trabalho cuidadosamente e evitar que seja em cima de mesas ou bancadas. Não efectuar comentários acerca da casa do Cliente, mesmo que sejam positivos;
- Evitar braços cruzados, mãos na cintura, mãos nos bolsos, óculos de sol na cabeça, boné em casa do cliente ou no edifício, mãos atrás nas costas, Gestos agressivos, mascar pastilha elástica.
- Não entrar em casa do Cliente, se apenas estiver um menor (sem a presença de um adulto). Dizer que volta noutra hora.

Relacionamento com o Cliente

- **Nunca** discordar e duvidar do que o Cliente diz;
- **Nunca** dizer ao Cliente que ele não tem razão;
- **Nunca** responder a provocações dos Clientes;
- Manter uma distância correcta do Cliente. Não revelar intimidade;
- Perante uma informação incorrecta ou uma reclamação, utilizar a expressão “Eu compreendo, mas...”;
- Deve respeitar as reclamações e objecções dos Clientes.
- Deve ter sempre uma atitude de compreensão para com o Cliente.
- Deve pedir desculpa por algum eventual trabalho menos correcto realizado por outro colaborador ao serviço da Galp On.
- Não aceitar gratificações dos Clientes.

3. Linguagem do Técnico

Rigor da Linguagem

- Utilizar no seu discurso uma linguagem clara e rigorosa.
- Discurso Positivo.
- Ter uma linguagem positiva.
- Evitar expressões que demonstrem pouca responsabilização:
- “não é comigo... não sei”.

Tratamento do Cliente

- Não tratar o Consumidor por “você”.
- Evitar a expressão “Minha senhora”. Referir: “o senhor... a senhora...”;
- Nunca tratar um Consumidor por “tu”. Mesmo se estiver presente uma criança em casa do Consumidor não a tratar por “tu”.

4. Cumprimento dos Procedimentos

- Cumprimento escrupuloso de procedimentos aplicáveis.

5. Desempenho durante o trabalho

Evidenciar competência e transmitir confiança.

- Não referir que é a primeira vez que executa aquele trabalho ou que nunca se deparou com uma situação semelhante há que se depara;
- Ser cuidadoso a mexer nos aparelhos que são pertença do Cliente;
- Actuar com profissionalismo e segurança;
- Revelar alegria e entusiasmo pelo trabalho e nunca manifestar aborrecimento e desinteresse; dizer que está a demorar mais que o previsto e tem de ir embora.

6. Código de Ética do Grupo Galp Energia

- Os Colaboradores dos Parceiros e da Empresa no desempenho das suas funções comerciais em atividades de vendas à distância, declaram conhecer e aceitar o conteúdo do Código de Ética da GALP Energia que se encontra disponibilizado em www.galpenergia.com, e também em anexo ao presente código de conduta dele fazendo parte integrante, obrigando-se a agir em conformidade com o mesmo.