

KWALITEITSBELEID

“WAARDEVOLLE OPLOSSINGEN BIEDEN AAN ONZE KLANTEN”

De Flinesstraat 22
1099 CC Amsterdam

Na een periode van investeringen in een nieuwe IT-infrastructuur en professionalisering van de organisatie, staan voor Personal Car Lease de ondernemingsdoelstellingen in het teken van gedoeerde groei, verbetering van de winstgevendheid en een optimale klanttevredenheid. Wij beschouwen als onze klanten: de organisatie, de bestuurders en de maatschappij.

HET BELEID VAN PERSONAL CAR LEASE IS GERICHT OP:

- Het bieden van specifieke leaseoplossingen voor onze klanten. De vraag van de klant staat hierbij centraal. De interne processen van de klant zijn het uitgangspunt bij het definiëren van het uiteindelijke leaseproduct. Personal Car Lease zal zijn dienstverlening maximaal toespitsen op deze klantprocessen en de afspraken met de klant vastleggen. Op deze wijze zal PCL een waardevolle partner van haar klanten zijn en onderscheiden wij ons positief in de branche.
- Het creëren en continue verbeteren van een goede relatie met de bestuurder van een Personal Car Lease voertuig. De bestuurder moet een ‘zorgeloos’ gebruik hebben van het ter beschikking gestelde voertuig. Personal Car Lease informeert zijn bestuurders dan ook over de relevante wet- en regelgeving, informeert de bestuurder over het gebruik van het voertuig, helpt de bestuurder bij de keuze van zijn voertuig en zorgt er voor dat Personal Car Lease helder is in de kosten die aan de klant worden doorbelast. Processen van PCL zijn gericht op het mobiel houden van de bestuurder en maximale zorg te verlenen bij incidenten. Teverden bestuurders zijn in het belang van de klant én de organisatie.
- Het steeds verder beperken van de milieubelasting van onze activiteiten op de leefomgeving. Het minimaliseren van milieuschade is belangrijk voor onze klanten, de bestuurders, onze medewerkers en de maatschappij in zijn geheel. Personal Car Lease kan hier slechts aan voldoen door zelf verstandig om te gaan met de beschikbare middelen, het stimuleren van het gebruik van energiezuinige voertuigen, het aanbieden van alternatief vervoer en de klant bewust te laten worden van zijn belasting op de leefomgeving.

STERK ACCOUNT MANAGEMENT

Wij richten ons op een sterk account management. Het account management is verantwoordelijk voor een zorgvuldige intake van de klant waarbij de wensen en behoeften van de klant in kaart worden gebracht middels een intakeformulier. De klant kan behoefte hebben aan een standaard leaseproduct waarvoor een standaard Service Level Agreement (SLA) geldt, hij kan behoefte hebben aan een leaseproduct “op maat”, waarbij de klantspecifieke wensen worden vastgesteld in de mantelovereenkomst en de SLA of hij heeft behoefte aan een leaseproduct waarbij de looptijd van de leaseovereenkomst flexibel is, t.w. Flexlease. Gekeken wordt of de afgesproken processen ook juist uitgevoerd worden, signaleren wij op potentiële risico's en sturen wij continue bij.

ZORGELOOS RIJDEN

Het mobiel houden van de berijder waarborgen wij middels afspraken met landelijk werkende verhuurmaatschappijen, schadereparateurs en merkdealers. Voor internationale borging van mobiliteit maken wij gebruik van de diensten van Eurocross Assistance. Door proactief te communiceren met de klant over contract, voertuig, regel- en wetgeving kan een berijder 'zorgeloos' in zijn of haar voertuig rijden. Alle noodzakelijke informatie bereikt PCL door het lidmaatschap van diverse brancheorganisaties en onze inkoopcombinatie.

SCOPE VAN HET KWALITEITSMANAGEMENTSYSTEEM

De scope van het kwaliteitsmanagementsysteem van PCL is gericht op het realiseren van een optimale mobiliteitsbehoefte van de zakelijke berijder. Om te bepalen in hoeverre wij succesvol zijn in het bieden van waardevolle oplossingen voor onze klanten, houden wij management reviews. Hierin vindt de beoordeling van het kwaliteitsmanagementsysteem plaats. Onderwerpen die hierbij onder andere aan bod komen, zijn: klantentevredenheid, berijder tevredenheid, klachtenmanagement, milieubelasting, resultaten van de in- en externe audits en proces- of productprestaties. Wij zijn steeds bezig met het optimaliseren van onze processen om onze bedrijfsprestaties te verbeteren. Personal Car Lease beoordeelt de nationale- en internationale wet- en regelgeving en leeft deze strikt na.

Voor de implementatie van een kwaliteitsmanagementsysteem hebben wij een kwaliteitsmanager benoemd, die verantwoordelijk is voor de juiste invoering en werking van dit systeem. Uiteindelijk heeft dit geleid tot een certificering van dit systeem conform ISO 9001:2008.

Bij alle activiteiten van Personal Car Lease staat voorop dat wij optimale oplossingen willen bieden voor vragen van onze klanten en zorgzaam zullen zijn voor onze berijders en het milieu. PCL is er van overtuigd dat dit beleid zal bijdragen aan het realiseren van haar ondernemingsdoelstellingen.