



Värdegrund

Allmänt

Ett företags värdegrund är avgörande för verksamhetens resultat och framgång. Värdegrunden är uttalade värderingar som talar om vad som förväntas av varje medarbetare. Värderingarna blir på så sätt en signal såväl internt som externt, hur företaget vill uppfattas.

NTT Groups värdegrund ska fungera som ett verktyg och stöd i vardagen för att underlätta arbetet, när beslut ska fattas eller vid bemötande av såväl kunder och leverantörer som kollegor och samarbetspartners.

Med kunder menar vi både externa kunder (verksamheter utanför NTT Group) och interna kunder (bolag som ingår i NTT Group).

Värdegrund

NTT Groups värdegrund grundar sig på våra kärnvärden:

- Pålitliga
- Tillgängliga
- Samarbete



Pålitliga

Vår definition

Pålitliga innebär att våra kunder kan lita på att vi alltid erbjuder precis den produkt som kunden behöver. Det innebär också att vi levererar prisvärda artiklar och tjänster i rätt tid och till förväntad kvalitet. För att lyckas krävs att vi har egen avancerad produktion samt marknadens bredaste sortiment och stort lager. Det krävs också att vi internt litar på varandra och på att var och en i verksamheten tar ansvar och gör allt som krävs så att kunden känner sig trygg med oss som samarbetspartner.

Våra beteenden

- Jag är noggrann när jag utför mina arbetsuppgifter.
- Jag respekterar utlovade leveranstider.
- Jag gör mitt yttersta för att resultatet av mitt arbete ska motsvara den kvalitet som kunden förväntar sig.
- Jag delar med mig av min kunskap till kollegor. Min kunskap kommer NTT Groups kunder till godo genom god kundsupport och rådgivning.
- Jag arbetar i enlighet med givna instruktioner och bestämda rutiner.
- Jag håller vad jag lovar och jag lovar inte mer än jag kan hålla.
- Jag planerar och har framförhållning i mitt arbete och meddelar i god tid eventuella risker för avvikelser.
- Jag tar noggrant reda på kundens behov och krav.
- Jag tar ansvar för mitt arbete och resultatet av mina arbetsinsatser.



Tillgängliga

Vår definition

Vi är alltid tillgängliga för våra kunder. För att lyckas krävs att vi är enkla att nå och lätta att kommunicera med. Det innebär också att vi, tack vare vår kunskap och våra erfarenheter, ser möjliga lösningar, istället för oöverstigligen problem. Vi är öppna för att hjälpa till och snabba på att erbjuda och leverera den bästa lösningen för kunden. Tillgängliga innebär att vi är lyssnande, omhändertagande och ger föredömlig kundservice. Vi är en svensk koncern med egna produktionsanläggningar. Inom koncernen är vi också enkla att kommunicera med.

Våra beteenden

- Jag har alltid kunden i fokus när jag arbetar, och bemöter honom/henne som jag själv vill bli bemött.
- Jag svarar snabbt i telefon och på e-post.
- Jag är alltid trevlig mot kunder, leverantörer, kollegor och samarbetspartners.
- Jag lyssnar alltid uppmärksamt.
- Jag ger alltid god och snabb service, till såväl externa som interna kunder.
- Jag är flexibel för jag förstår att kundernas förutsättningar kan förändras och därmed deras behov och krav.
- Jag meddelar mina kollegor/min chef om jag inte är tillgänglig, och säkerställer att det finns andra som kan hjälpa till istället.
- Jag är stolt över att representera NTT Group och över att kunna bidra med min yrkeskunskap och göra våra kunder nöjda.



Samarbete

Vår definition

Vi ska alltid se relationen med våra kunder som ett samarbete. Samarbete innebär att vi alltid har kundens behov och önskemål i fokus, för att hjälpa kunden att nå sina mål och visioner.

För att lyckas krävs att vi är lyhörda, ödmjuka, innovativa och flexibla. Det bästa samarbetet sker när vi arbetar så proaktivt att vi vet vad kunden behöver innan kunden själv är medveten om det. Även internt samarbetar vi för att lyckas med att hjälpa våra kunder.

Våra beteenden

- Jag söker alltid den bästa lösningen för kunden – helst en bättre lösning än vad kunden själv frågat efter och med produkter/tjänster från alla bolag inom NTT Group.
- Jag är tydlig och konsekvent i min kommunikation med min omgivning. Jag pratar med mina kollegor – inte om dem.
- Jag frågar eller ber om hjälp när det uppstår situationer där jag är osäker. Jag hjälper andra när så behövs.
- Jag gör alltid mitt yttersta för att få så bra underlag som möjligt från kunder och leverantörer, så att vi lever upp till kundens förväntningar.
- Jag samarbetar med mina kollegor, både i det egna bolaget och i systerbolagen, för att vi tillsammans ska få nöjda kunder.
- Jag respekterar kundernas och kollegornas olikheter och söker lösningar som gynnar alla parter.
- Jag bidrar med konstruktiva förbättringsåtgärder om jag upplever brister i rutiner/system.
- Jag tar till mig information om koncernens mål och arbetar tillsammans med mina kollegor för att nå dit.