

Escutar. Responder. Conseguir.

"Nós nos esforçamos para proporcionar experiências que transformam vidas por meio de serviços de qualidade superior e soluções inovadoras."

Como você é um cliente valioso para nós, estamos comprometidos com seu sucesso.

Na Carestream, nosso objetivo é proporcionar experiências incríveis do jeito mais fácil possível para nossos clientes e parceiros por meio de um serviço de qualidade superior e das soluções mais inovadoras no mercado.

Todos os nossos colaboradores assumem um compromisso pessoal com os comportamentos descritos neste folder. Por meio do desempenho consistente desses comportamentos, trabalhamos para criar uma cultura com foco no cliente que viabiliza seu sucesso.

Compartilhamos nossa visão aqui para que você saiba o que esperar de nós. Este documento descreve o que significa ser um Defensor do cliente, alguém que proporciona a melhor experiência possível. Quando o comportamento de qualquer um dos membros de nossa equipe Carestream superar suas expectativas, informe-nos através do site carestream.com/exceed.

Todd

Todd Clegg,
presidente e diretor executivo

Nosso objetivo é garantir o sucesso do cliente proporcionando a melhor experiência possível.

Se você tiver algum problema ou preocupação, saiba que utilizaremos o processo denominado LEARN:

Escutar. Learn.

Listen	Ouvimos atentamente o que você diz e reiteramos o problema para verificar se entendemos corretamente.
Empathize	Nós nos colocamos em seu lugar e imaginamos como você se sente.
Apologize	Assumimos a responsabilidade sem apresentar desculpas.
Respond	Estamos comprometidos a tentar resolver seu problema. Isso significa informar quais medidas adotaremos e apresentar um plano para que você saiba como o problema será resolvido. Em seguida, acompanhamos para ter certeza de que suas necessidades e expectativas foram atendidas.
Notify	Informamos as equipes internas apropriadas sobre seu problema e as medidas que estamos adotando para que elas possam não apenas responder, mas também realizar melhorias pensando no futuro.

Seu sucesso é nosso sucesso.

Alinhamos nossos esforços para viabilizar seu sucesso. Temos a responsabilidade de colocar em prática esses comportamentos em nosso trabalho diário e nas interações com você.

Seja um Hero.

Helpful	Seremos sempre prestativos e tomaremos decisões visando aos seus melhores interesses.
Exceed	Superaremos suas expectativas de formas valiosas para você, nos esforçando ao máximo para garantir que sua experiência seja a melhor possível.
Respect	Trataremos você com respeito. Explicaremos claramente os problemas, ouviremos você e nunca iremos menosprezá-lo. Manteremos uma postura profissional e utilizaremos a linguagem apropriada na sua presença.
Outstanding	Forneceremos a você um excelente desempenho, proporcionando a melhor experiência do cliente ao dedicar nosso máximo potencial, demonstrando consistentemente orgulho em nosso trabalho.



Esperamos que nosso relacionamento e seu sucesso perdurem.

Sempre há oportunidades para melhorias e estamos comprometidos com isso. Como seu feedback é importante para nos ajudar a avaliar nosso desempenho, você poderá receber uma pesquisa de acompanhamento em seu e-mail sobre qualquer uma de suas experiências com a Carestream.