

Kapitał relacyjny

Kapitał relacyjny LOTOSU

- Trwałe kanały sprzedaży i satysfakcjonujący klientów system dystrybucji;
- Stabilna pozycja rynkowa;
- Reputacja wiarygodnego dostawcy najwyższej jakości produktów;
- Wysoka jakość obsługi klienta;
- Wypracowane zaufanie i zaangażowanie, które prowadzą do ochrony relacji z klientami, dostawcami i partnerami biznesowymi;
- Zrównoważony łańcuch dostaw.

Nasze cele w zakresie gospodarowania kapitałem relacyjnym:

- Maksymalizacja efektu ekonomicznego poprzez optymalne wykorzystanie zasobów i możliwości rynkowych i w konsekwencji budowa wartości dla akcjonariuszy.
- Zbudowanie trwałych relacji z klientami poprzez koncentrację na zrozumieniu ich potrzeb oraz zapewnienie im wysokiej jakości i bezpieczeństwa produktów.

Kluczowe działania:

- Umacnianie reputacji wiarygodnego dostawcy produktów.
- Poprawa satysfakcji klientów ze współpracy poprzez m.in. doskonalenie procesów obsługi i sprzedaży zgodnie z ich oczekiwaniami, w tym ujednoczenie procesu reklamacyjnego dla całej grupy kapitałowej, opracowanie projektu wdrożenia systemu ewidencji i aktywnego zarządzania kontaktami z klientami, rozwój sieci stacji segmentu ekonomicznego LOTOS Optima.
- Optymalne zarządzanie łańcuchem dostaw (planowanie, zaopatrzenie, produkcja oraz dystrybucja).
- Kontynuacja polityki dywersyfikacji kierunków i źródeł dostaw ropy.

Uzyskiwane wyniki:

Systematyczny wzrost poziomu satysfakcji klientów ze współpracy

Eksport produktów marki LOTOS do 75 krajów świata

Dynamiczny rozwój sieci stacji paliw segmentu ekonomicznego

Upowszechnianie dobrych praktyk handlowych w łańcuchu dostaw

Pozycja lidera w kluczowych kategoriach produktów

