

# МЕМОРАНДУМ ПО КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТИ



## ЦЕЛЬ МЕМОРАНДУМА

Целью настоящего Меморандума является закрепление основополагающих принципов клиентоориентированного подхода как во взаимоотношениях с партнерами СИБУРа, так и между сотрудниками компании.



## ОПРЕДЕЛЕНИЕ

Клиентоориентированность – это системная и непрерывная работа каждого сотрудника СИБУРа, направленная на создание и развитие взаимовыгодных и долгосрочных отношений с клиентами как внешними, так и внутренними.



## ОСНОВОПОЛАГАЮЩИЕ ПРИНЦИПЫ

Сотрудники СИБУРа признают следующие основополагающие принципы клиентоориентированного подхода:

- **ВЗАИМОВЫГОДНОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО И ПАРТНЁРСТВО**
- **ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПОДХОД, ПРЕВОСХОДЯЩИЙ ОЖИДАНИЯ**
- **ОТКРЫТОСТЬ И ПРОЗРАЧНОСТЬ**



Мы создаём открытые партнёрские отношения с нашими клиентами, построенные на уважении и понимании стоящих перед ними вызовов.

Мы развиваем Клиентов, делимся с ними накопленными практиками и обеспечивая их успешность с использованием доступных возможностей.

Совместная работа обеспечивает наш **общий долгосрочный рост**



Мы вникаем в особенности бизнеса наших Клиентов, уделяем внимание деталям, гибко подходим к решению задач Клиента

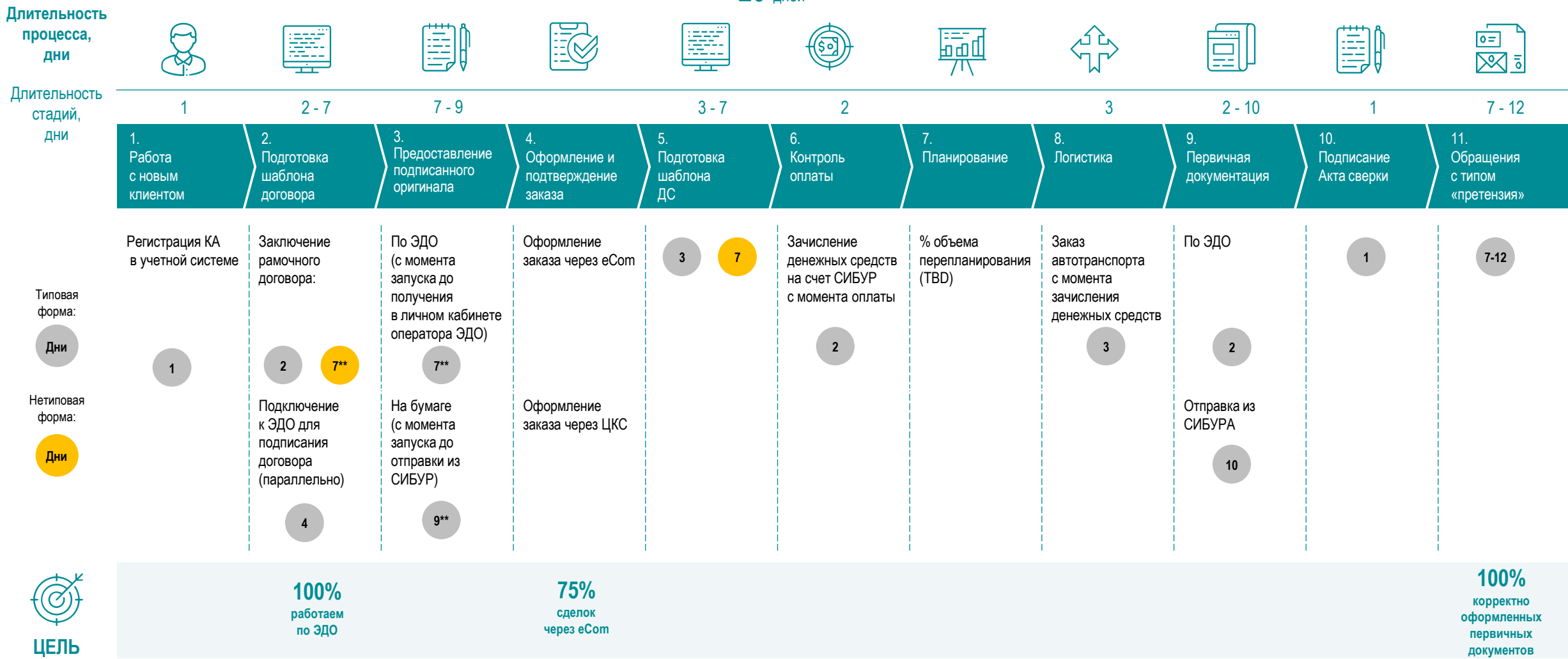


Мы постоянно собираем и анализируем обратную связь и опыт наших клиентов. На основании обратной связи формируются активности по улучшению процессов и качества обслуживания, улучшения и развития продуктов и сервисов компании.

# Временные сроки, которые берет на себя СИБУР (для рынков РФ)



~ 20 дней\*



\*Минимальный срок при **соблюдении следующих условий и без учета времени на стороне клиента:**  
 Типовая форма, контрагент уже зарегистрирован по ЭДО, стандартная цена, есть выделенный объем из ППР, предоплата или формула с отсрочкой, использование договор-счета, указание назначения платежа клиентом согласно договора  
 \*\* Временные сроки учитывают нахождение документов и работу над ними исключительно со стороны СИБУРА

\*\*\*Сроки на данном слайде указаны условно. Фактические сроки зависят от многих факторов и могут быть изменены по усмотрению СИБУРА в одностороннем порядке