

# Стандарты сервиса



# Вводное СЛОВО

В Wilco мы создаём для клиентов не просто инвестиционные решения, а целостный опыт — в каждой детали, в каждом взаимодействии.

Сервис — это то, как мы проживаем ценности компании: доверие, креативность и витальность.

Этот документ фиксирует стандарты сервиса для всех сотрудников Wilco. Он помогает формировать единый стиль взаимодействия — с клиентами, партнёрами и друг с другом.

Эти стандарты — прикладное продолжение *Кодекса Wilco*. Они раскрывают, как ценности компании реализуются в конкретных действиях, ситуациях и ежедневных решениях.

## Зачем нужен этот документ

Документ создан, чтобы:

- задать единые стандарты клиентского и внутреннего сервиса;
- помочь сотрудникам действовать в едином стиле;
- обеспечить соответствие высоким стандартам Wilco на всех уровнях.

Стандарт обязателен для изучения и ежедневного применения всеми сотрудниками во всех офисах Wilco.

# Содержание

01. Миссия и ценности
02. Введение
03. Общие стандарты
04. Внешний вид офиса
05. Внутреннее пространство и рабочие места
06. Поведение в клиентском офисе
07. Внешний вид сотрудников
08. Верbalная коммуникация
09. Надёжность и опережение ожиданий
10. Будь Wilco

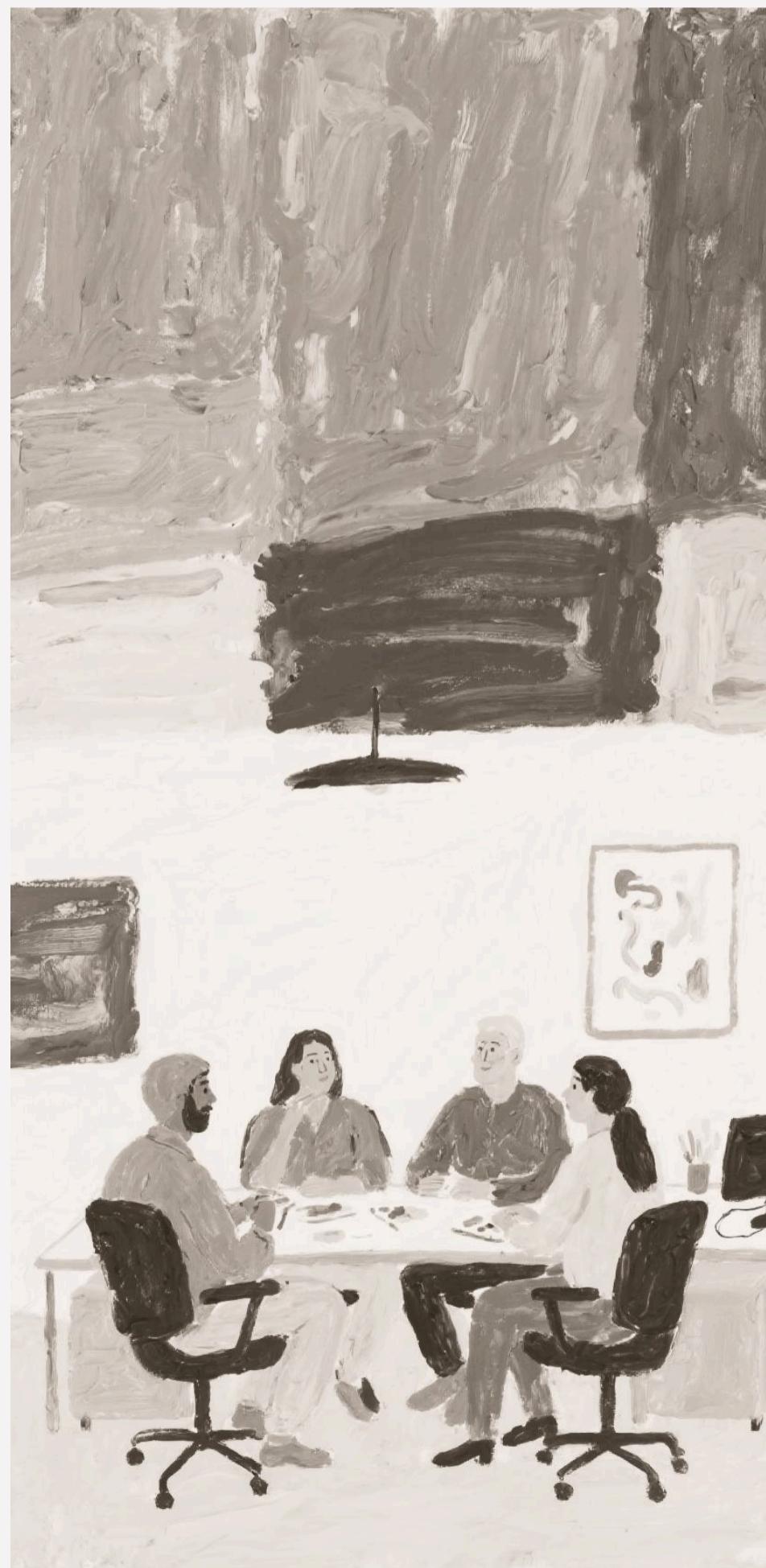


# Миссия и ценности

O1.

## 1.1. Миссия

→ Мы освобождаем пространство для амбициозных идей, искренних отношений и уникальных открытий — добавляя больше жизни в каждый час жизни клиента.



## 1.2. Ценности

### ДОВЕРИЕ

*Основа нашего успеха*

Движущая сила нашего бизнеса. Для клиентов мы — надёжные люди, плечо и опора друг для друга. Мы знаем своих клиентов лучше, чем кто-либо. Ценим достигнутые договорённости и всегда держим слово. Не останавливаемся, пока не добьёмся результата. Играем честно и уважаем личное пространство. Нас выбирают — и остаются с нами.

### КРЕАТИВНОСТЬ

*Наше ключевое преимущество*

Мы остаёмся новаторами на консервативном рынке. В каждую ситуацию мы входим с новым взглядом. Нас вдохновляют нестандартные задачи. Мы находим решения там, где другие их не замечают. Мы пробуем, исследуем, создаём. Мы задаём тенденции — и всё это ради того, чтобы приносить нашим клиентам максимум пользы.

### ВИТАЛЬНОСТЬ

*Источник нашей внутренней силы*

Мы по-настоящему увлечены тем, что делаем. Мы искренне любим всё, что связано с инвестициями, и глубоко вовлечены в задачи наших клиентов. Мы делаем много — и отдаём много, не акцентируя на этом внимание. Нам важен мир вокруг и люди рядом.

# Введение

02.

Сервис в Wilco начинается с отношения — к гостю, к команде, к делу. Наши стандарты основаны на принципах, которые определяют, как мы создаём атмосферу доверия, внимания и уважения в каждом взаимодействии:

- забота о комфорте
- конфиденциальность
- доброжелательность и работа с улыбкой

Эти принципы помогают нам не просто оказывать услуги, а проживать ценности Wilco в ежедневной работе. Они формируют единый подход: слушать и поддерживать друг друга, быть внимательными к гостям, предвосхищать их ожидания и делать их опыт по-настоящему исключительным.

Каждый сотрудник влияет на впечатление от Wilco. То, что запоминают гости, складывается из того, как мы общаемся, встречаем, решаем вопросы и поддерживаем контакт.

Следование стандартам делает сервис предсказуемо высоким, а общение с Wilco — естественным, лёгким и запоминающимся. Давайте воплощать эти принципы каждый день — чтобы было удобно, спокойно и по-настоящему приятно и нам, и нашим гостям.



# Общие стандарты

03.

Сервис начинается не с продукта и не с процесса, а с людей. Именно наши повседневные действия, интонации, жесты, вовлечённость и внимание к деталям формируют культуру Wilco.

Уважение, доброжелательность и аккуратность — не правила, а часть профессиональной этики, которую мы разделяем.

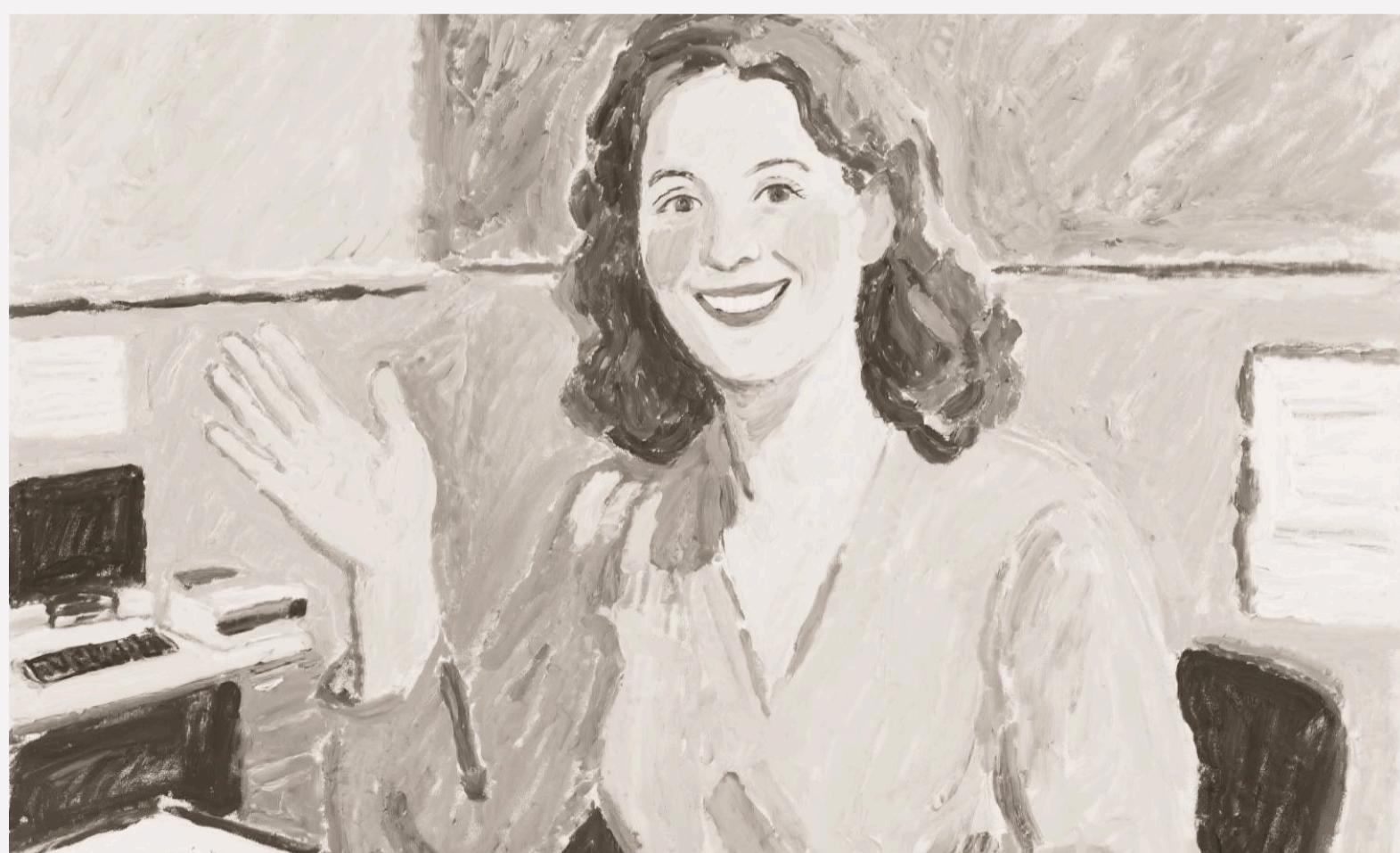
Каждый из нас влияет на атмосферу и впечатление, с которым гость покидает Wilco. Чистота, порядок, готовность помочь и взять ответственность — это язык, на котором мы говорим с коллегами и клиентами.

Стандарты — не про контроль, а про доверие. Мы применяем их не формально, а осознанно, каждый день, в большом и в малом. Именно так создаётся единое и запоминающееся клиентское и командное переживание.

3.1. Все сотрудники демонстрируют уважение, доброжелательность, внимание к деталям.

3.2. Ответственность за атмосферу начинается с каждого: чистота, порядок, готовность помочь.

3.3. Стандарты применяются ежедневно — в действиях, а не только в документах.



# Внешний вид офиса

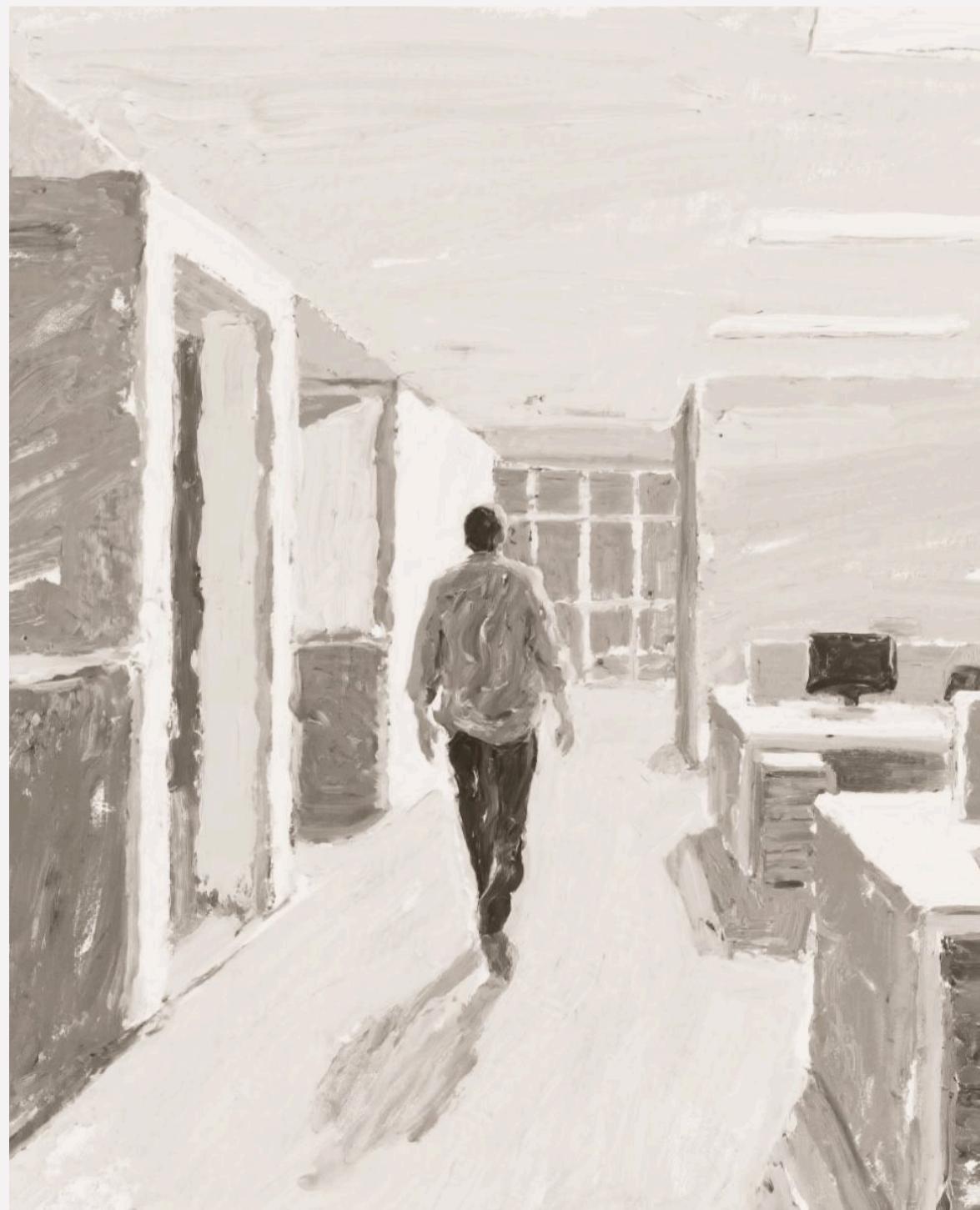
04.

Первое впечатление начинается ещё до входа.

Вид снаружи — это первая точка взаимодействия с гостями.

Опрятное и ухоженное пространство говорит о том, что мы внимательны к деталям, уважаем себя и заботимся о тех, кто к нам приходит. Чистота — один из самых простых и понятных способов выразить эту заботу.

- |   |   |   |
|---|---|---|
| 4.1. Прилегающая территория и входная группа — чистые и аккуратные.   | 4.2. Освещение у входа работает, особенно в тёмное время суток. | 4.3. Урны — не переполнены, выглядят опрятно. |
| 4.4. Стеклянные поверхности, двери и фасад — без следов пыли, грязи, отпечатков.  |   |   |
| 4.5. Любые мелкие проблемы (мусор у входа, загрязнение, неработающая лампа) устраняются сразу — самостоятельно или через сотрудника ресепшен. |   |   |



# Внутреннее пространство и рабочие места

05.

Мы проводим значительную часть дня внутри Wilco — и воспринимаем это пространство как наш общий дом. Здесь должно быть комфортно и приятно находиться как сотрудникам, так и гостям.

Чистота и порядок — это не только вопрос гигиены, но и проявление заботы. Именно так мы показываем гостям, что процессы внутри Wilco — выстроены, а стандарты — высоки.

Основное пространство офиса на Сарьяна предназначено для клиентов. Чтобы мы могли чувствовать себя комфортно и не мешать их опыту, для сотрудников Wilco предусмотрена отдельная функциональная зона на первом этаже: кухня, опенспейс для работы, гардероб, переговорная и санузел.

Мы просим использовать эти зоны по назначению. Все остальные помещения мы оставляем для наших гостей — чтобы обеспечить для них максимальный комфорт.



## Важно знать:

*Туалет рядом с ресепшен предназначен исключительно для гостей, в том числе тех, кто находится на -1 этаже, где отдельного санузла не предусмотрено. Пожалуйста, соблюдайте это правило и сохраняйте это пространство свободным и в идеальном порядке.*

- |      |   |      |  |      |  |
|------|---|------|--|------|--|
| 5.1. | Чистота и порядок — в зоне ресепшн, клиентских и рабочих пространствах. | 5.2. | Туалет для гостей — всегда чистый, с необходимыми принадлежностями.          | 5.3. | Отсутствие посторонних предметов на рабочих местах и в клиентских зонах. |
| 5.4. | Нейтральный запах, комфортная температура (около 20 °C).                | 5.5. | Соблюдение конфиденциальности — не обсуждаем личные темы в клиентских зонах. |      |  |

# Поведение в клиентском офисе

То, как мы ведём себя, общаемся и действуем в пространстве Wilco, отражает наш профессионализм, уважение к коллегам и внимание к гостям.

Мы создаём атмосферу, в которой хочется оставаться — спокойную и гостеприимную. Поэтому наше поведение всегда сдержанное, доброжелательное, с готовностью прийти на помощь.

Гости приходят за сервисом, но остаются благодаря ощущению, которое создаёт эта атмосфера. Им важно чувствовать, что они в надёжных руках — в пространстве, где работают внимательные, тактичные и увлечённые своим делом профессионалы. Там, где в центре — сам гость.

- |      |   |      |  |
|------|---|------|--|
| 6.1. | Устройства — в беззвучном режиме.         | 6.2. | Разговариваем спокойно, не повышаем голос.                   |
| 6.3. | Избегаем громкого смеха, эмоциональности. | 6.4. | Не обсуждаем личные темы или конфликты в присутствии гостей. |



# Внешний вид сотрудников

Мы уважаем пространство, в котором работаем, наше общее дело, коллег и гостей. Но прежде всего — уважаем себя. Мы стремимся всегда выглядеть опрятно и профессионально, чтобы и нам, и окружающим было приятно работать и взаимодействовать.

Наш внешний вид — часть общего впечатления от Wilco. Он формирует доверие, подчёркивает уровень, задаёт тон. Аккуратный, собранный облик — это, в первую очередь, уважение к себе.

Затем — к команде, компании и гостям.



*Доказано: те, кто внимательно относится к своему внешнему виду, получают большие удовольствия от работы и вызывают большие доверия у окружающих. В том числе — у наших гостей.*

- 7.1. Соблюдаем личную гигиену: чистые руки и ногти, натуральный макияж, аккуратная прическа, свежий и нейтральный аромат, сдержанные украшения.
- 7.2. Одежда чистая, выглаженная, выдержанная в корпоративном стиле.
- 7.3. Униформа (если предусмотрена) — в безупречном состоянии.
- 7.4. Личные вещи (сумки, сменная обувь, верхняя одежда) хранятся в гардеробной или специально отведённых зонах.



# Вербальная коммуникация

Речь — это не просто слова. Это инструмент, который помогает выстраивать доверие, задавать тон взаимодействию и делать общение с Wilco комфортным и профессиональным.

Вербальная коммуникация включает в себя всё: слова, темп, интонацию, громкость и паузы. Всё это влияет на то, как нас слышат и воспринимают.

Ваш голос и интонация — это основа общения. Правильно подобранные слова могут поддержать, настроить, вселить уверенность.

Хорошо выстроенная речь показывает гостю, что он в надёжных руках, а процессы — точные и продуманные.

- |  |   |
|--|---|
| 8.1. Речь — чёткая, уверенная, с хорошей дикцией.  | 8.2. Контролируем громкость, темп и интонацию: не слишком тихо, не слишком быстро, не монотонно.  |
| 8.3. Избегаем профессионального жаргона и сложных терминов, которые могут быть непонятны гостю.  | 8.4. Говорим просто, ясно и по существу — без длинных или запутанных формулировок.  |
| 8.5. Улыбка и тёплая интонация — важная часть каждой реплики.  | 8.6. Приветствие: <ul style="list-style-type: none"><li>· устанавливаем визуальный контакт</li><li>· приветствуем искренне, с доброжелательной интонацией</li></ul> |
| 8.7. Прощание: <ul style="list-style-type: none"><li>· прощаемся первыми</li><li>· благодарим за визит</li><li>· сохраняем вежливый, спокойный тон</li></ul> |   |

# Надёжность и опережение ожиданий

09.

9.1 Соблюдаем конфиденциальность

→ *Важная часть надёжности — защита конфиденциальности. Мы никогда не раскрываем имена гостей и клиентов без их прямого согласия. Даже если кажется, что контекст очевиден, право на приватность — безусловно.*

9.2. Проявляем инициативу:

- Запоминаем предпочтения гостей
- Информируем коллег
- Не перенаправляем — решаем от лица клиента
- Готовы дать рекомендации
- Проявляем внимание и чуткость в любой ситуации

9.3. Проверяем информацию перед передачей клиенту

9.4. Личная ответственность за выполнение запросов

9.5. Позитивный тон общения

9.6. Честные обещания — выполняем в срок



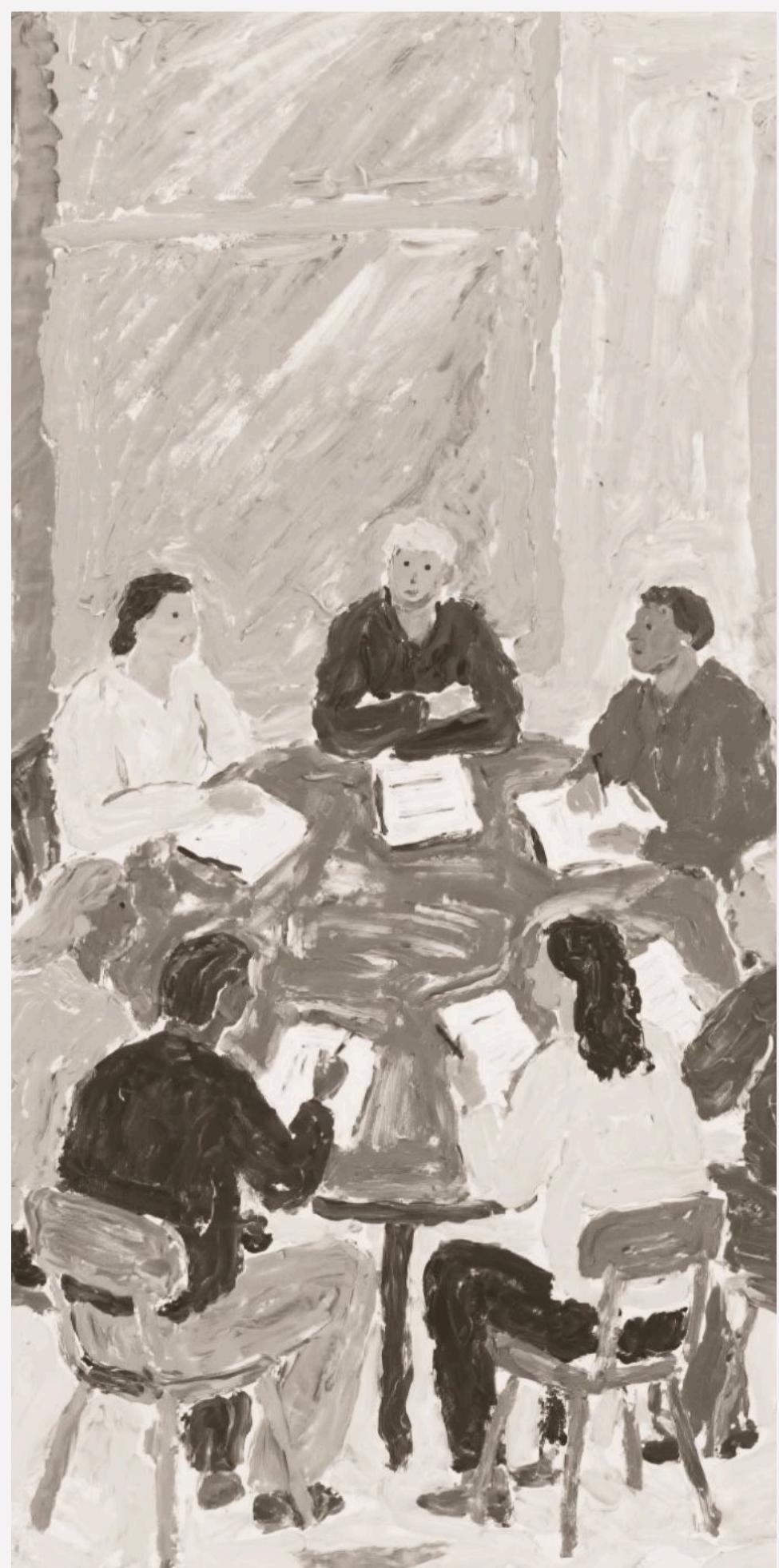
# Будь Wilco

10.

Сервис Wilco — это уважение, доверие,  
внимание к деталям.

Каждое действие сотрудника формирует  
впечатление о компании.

В ежедневной работе важно не просто  
соблюдать правила, а проживать их —  
в отношении к себе, коллегам и гостям.



Версия	<i>1.0</i>
Дата создания	<i>25.07.2025</i>
Дата последнего обновления	<i>25.07.2025</i>
Автор	<i>Наталья Михайлова</i>
Контактное лицо	<i>Наталья Михайлова, Мария Чубарова</i>
Статус документа	<i>действующий</i>

