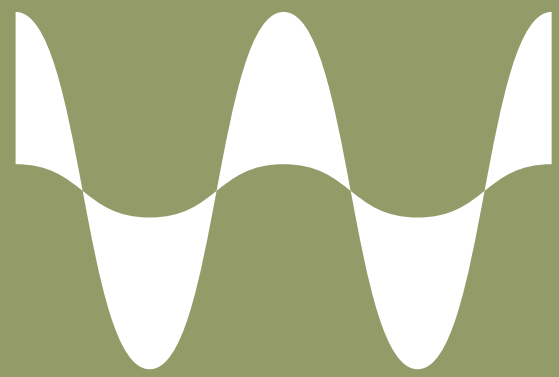


Стандарты сервиса



WILCO

Стандарты

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. Вербальная коммуникация
- 09. Надёжность и опережение ожиданий
- 10. Будь Wilco



Миссия и ценности

01.

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. Стекланные 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

06.

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 остаться — 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

07.

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.

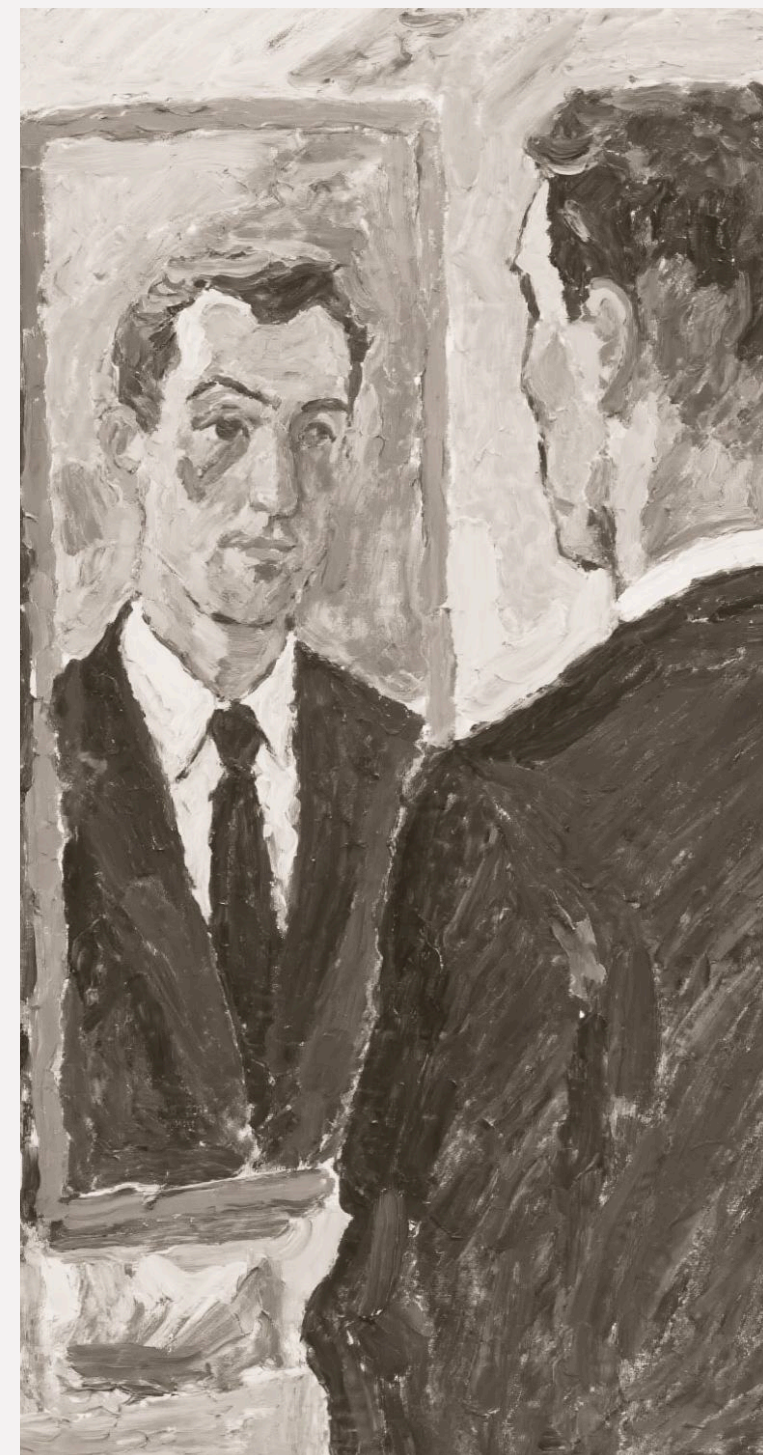
Наш внешний вид — часть общего впечатления от Wilco. Он формирует доверие, подчёркивает уровень, задаёт тон. Аккуратный, собранный облик — это, в первую очередь, уважение к себе.

Затем — к команде, компании и гостям.



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

- 7.1. Соблюдаем личную гигиену: чистые руки и ногти, натуральный макияж, аккуратная причёска, свежий и нейтральный аромат, сдержанные украшения.
- 7.2. Одежда чистая, выглаженная, выдержана 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

08.

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:

- устанавливаем визуальный контакт
- приветствуем искренне, с доброжелательной интонацией

8.7. Прощание:

- прощаемся первыми
- благодарим за визит
- сохраняем вежливый, спокойный тон

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
- Информлируем 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	1.0
Дата создания	25.07.2025
Дата последнего обновления	25.07.2025
Автор	Наталья Михайлова
Контактное лицо	Наталья Михайлова, Мария Чубарова
Статус документа	действующий

