

Carglass® Greece Responsible Business Insights Report

Οι Πυλώνες μας

Δομές Υπεύθυνης
Λειτουργίας

Άνθρωποι

Πελάτες

Περιβάλλον

Βιώσιμη Πολιτική
Προμηθειών

Ανταποδοτικότητα

Η Carglass® Ελλάδα

Η Carglass® είναι μέλος του ομίλου **Belron®**, ηγέτιδα δύναμη στο χώρο της επισκευής και αντικατάστασης κρυστάλλων αυτοκινήτου παγκοσμίως. Λειτουργεί στην ελληνική αγορά από το 2001. Διαθέτει 22 εταιρικά καταστήματα, 150 επιπλέον σημεία εξυπηρέτησης, 24ωρο τμήμα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης και πλήρως εξοπλισμένες κινητές μονάδες.

Αποτελεί την μοναδική εταιρεία του κλάδου θραύσης κρυστάλλου που είναι πιστοποιημένη από τον κορυφαίο οργανισμό Institute of the Motor Industry για την αυστηρή εφαρμογή πρότυπων διαδικασιών, τόσο στην επισκευή και αντικατάσταση κρυστάλλων αυτοκινήτων, όσο και στην Παραμετροποίηση Κάμερας ADAS.

Το όραμα της Carglass® είναι να αποτελεί τη φυσική επιλογή του πελάτη και **Σκοπός της είναι να κάνει τη Διαφορά δίνοντας λύση στα προβλήματα των ανθρώπων με πραγματικό ενδιαφέρον.**

Φιλοσοφία της Carglass® είναι η αδιαπραγμάτευτη προτεραιότητα που δίνει στην απόλυτη ικανοποίηση των πελατών της. Η φιλοσοφία της αυτή διέπεται από τρεις κατευθυντήριες αρχές:

- **Ακεραιότητα**
- **Σεβασμός**
- **Εμπιστοσύνη**

Οι Άνθρωποι της εταιρείας, που αποτελούν την κινητήριου δύναμη της Carglass® Ελλάδα, καθοδηγούνται από αυτή τη φιλοσοφία, δημιουργώντας μία αμφίδρομη σχέση εμπιστοσύνης με πελάτες, είτε εσωτερικούς είτε εξωτερικούς. Η συστηματική εκπαίδευση από αναγνωρισμένους φορείς και η καλλιέργεια της ομαδικότητας οδηγούν επίσης προς την απόλυτη ικανοποίηση των πελατών, οι οποίοι αποτελούν τους καλύτερους πρεσβευτές μας.



Λειτουργώντας Υπεύθυνα

Η Carglass® είναι ένας οργανισμός άρρηκτα συνδεδεμένος με την κοινωνία, γι' αυτό και από την αρχή της δραστηριοποίησης της στην Ελλάδα, πριν από δύο δεκαετίες, ξεκίνησε να αναπτύσσει δράσεις που αποτελούν ουσιαστική έκφραση της Εταιρικής Κοινωνικής Υπευθυνότητας. **Με επίκεντρο την υπεύθυνη εταιρική πολιτική και τη βιωσιμότητα, η Carglass® υλοποιεί προγράμματα και υιοθετεί στρατηγικές που αφορούν αφενός την ίδια την λειτουργία της και την σχέση της με το ανθρώπινο δυναμικό και αφετέρου την ανταποδοτικότητά της προς την κοινωνία.**

Ως υπεύθυνη επιχείρηση δεσμευόμαστε:

- Για τον μετασχηματισμό της επιχείρησής μας μέσω **βελτίωσης διαδικασιών, ευέλικτων τρόπων εργασίας και μεγαλύτερης χρήσης τεχνολογίας** για να κάνουμε τη διαφορά στους πελάτες και τους ανθρώπους μας
- **Για την ανάπτυξη ικανών ανθρώπων.** Θέλουμε να διατηρούμε ένα ιδανικό περιβάλλον εργασίας και να έναν παραγωγικό χώρο εργασίας και να αναπτύξουμε μια επιχείρηση στην οποία θα είμαστε όλοι δεσμευμένοι και για την οποία θα αισθανόμαστε υπερήφανοι

- Για να κάνουμε τα σωστά πράγματα και με τον σωστό τρόπο. **Αντιλαμβανόμαστε το αποτύπωμά μας στο περιβάλλον και επιδιώκουμε να ανταποδίδουμε στην Κοινωνία.**
- Για να διατηρήσουμε υγιείς τις επιδόσεις της επιχείρησής μας **με σκοπό την ευημερία όλων μας.**

Ο Όμιλος Belron έχει υπογράψει το Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών από το 2010. Το 2020 αναθεώρησε τη στρατηγική Εταιρικής Ευθύνης του και το 2021 ανέπτυξε το Πλαίσιο Belron Responsible Business. Το πλαίσιο αυτό συγκεντρώνει όλες τις πτυχές του τρόπου με τον οποίο η εταιρεία επιδιώκει να λειτουργεί υπεύθυνα, μέσα από το σκοπό και της αξίες της. Η Belron θέλει να είναι μια έμπιστη και ακέραια εταιρεία στα μάτια των ανθρώπων, των πελατών, των συνεργατών της και της κοινωνίας, κάνοντας το σωστό κάθε μέρα.

Οι προτεραιότητές μας σε αυτούς τους τομείς είναι:

- Η μείωση του περιβαλλοντικού μας αποτυπώματος
- Η διασφάλιση βιώσιμων και υπεύθυνων προμηθειών

- Η προώθηση της διαφορετικότητας, της ισότητας και της ένταξης
- Η προτεραιότητα στην ασφάλεια, την υγεία και την ευημερία των ανθρώπων μας
- Η ενίσχυση της ανταποδοτικότητας στην κοινωνία και τις τοπικές κοινότητες προσθέτοντας αξία και οδηγώντας σε θετικές αλλαγές

Επιπλέον, οι Δομές της υπεύθυνης λειτουργίας μας περιλαμβάνουν ισχυρές διαδικασίες διακυβέρνησης και διασφάλισης, συνεχίζοντας να εστιάζουμε στις αξίες και την ηθική μας και διασφαλίζοντας ότι θα διατηρήσουμε τη δική μας φήμη ως μια υπεύθυνη επιχείρηση και μια οργάνωση για την οποία είμαστε όλοι περήφανοι.

Δομές Υπεύθυνης Λειτουργίας

Η επιχείρησή μας βασίζεται σε σαφείς και σταθερές βάσεις υπεύθυνης εταιρικής διακυβέρνησης, που ανταποκρίνονται στον σκοπό μας να κάνουμε τη διαφορά με πραγματικό ενδιαφέρον. Αυτές οι βάσεις διασφαλίζουν επίσης τη διατήρηση της φήμης μας ως μια υπεύθυνη επιχείρηση και οργάνωση για την οποία είμαστε υπερήφανοι. Οι αποφάσεις και οι καθημερινές μας ενέργειες στηρίζονται στις αξίες μας για **ενδιαφέρον, καθοδήγηση, συνεργασία και ακεραιότητα**. Έχουμε καθήκον να φροντίζουμε να διατηρούμε υψηλά πρότυπα λειτουργίας και τις ηθικές αρχές μας, ώστε να διασφαλίσουμε τη μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα της επιχείρησής μας.

Μερικοί από τους τρόπους με τους οποίους το κάνουμε αυτό είναι:

- Η δέσμευση για την ορθή εταιρική διακυβέρνηση και την επίτευξη των επιχειρηματικών μας στόχων με **ειλικρίνεια, διαφάνεια και υπευθυνότητα**
- Η **εφαρμογή διαδικασιών** διαχείρισης κινδύνου και συμμόρφωσης
- Ο **περιορισμός των επιπτώσεων** μας στο περιβάλλον και η **ανταπόδοση στην κοινωνία**



Δομές Υπεύθυνης Λειτουργίας

Ο τρόπος εργασίας μας

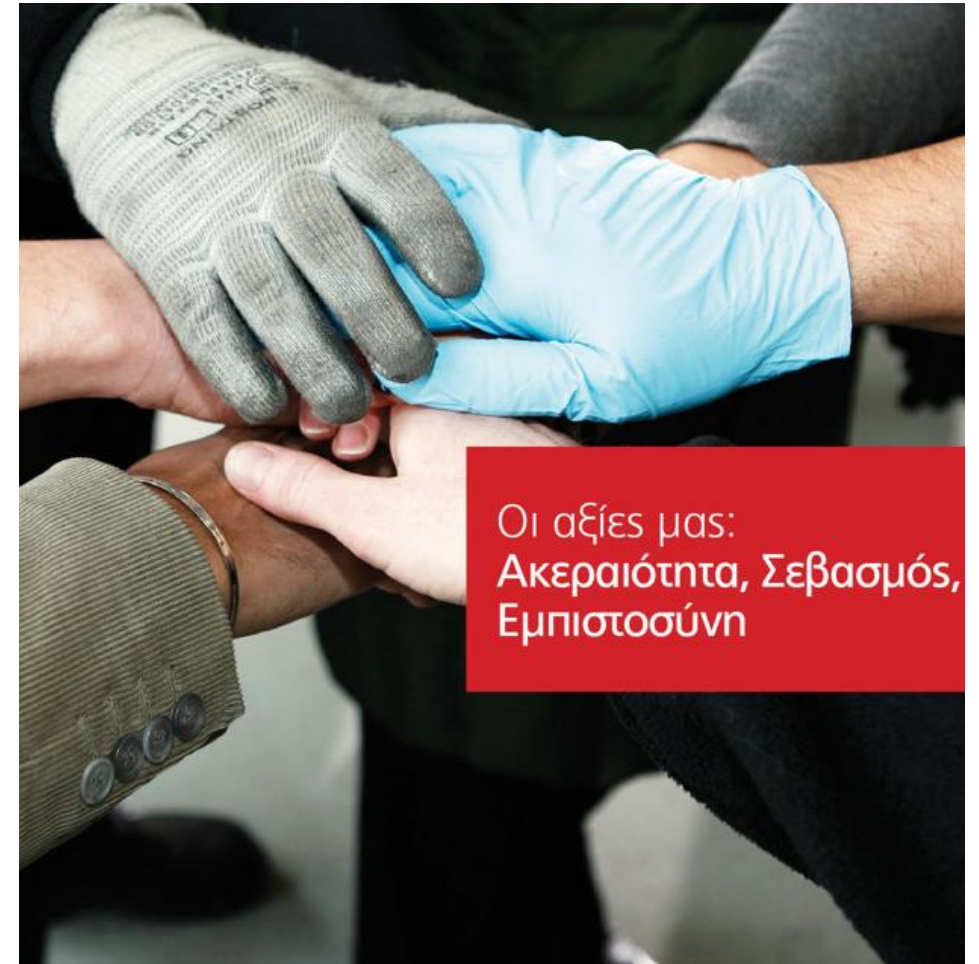
Ο κώδικας δεοντολογίας μας, «Ο τρόπος εργασίας μας» περιγράφει την προσέγγισή μας στον τρόπο που εργαζόμαστε και δραστηριοποιούμαστε, με γνώμονα τις **αρχές ομαδικού πνεύματος, αυτοβελτίωσης, ενδιαφέροντος, αριστείας και εμπιστοσύνης.**

«Ο τρόπος εργασίας μας» χωρίζεται σε τρεις βασικούς τομείς: πώς εργαζόμαστε με άλλους, πώς συνεργαζόμαστε και πώς διαχειριζόμαστε την επιχείρηση. Ο κώδικας καλύπτει ένα ευρύ φάσμα τομέων όπως τη δωροδοκία και τη διαφθορά, το ενδιαφέρον για το περιβάλλον, το δίκαιο του ανταγωνισμού, την προστασία δεδομένων, την επικοινωνία με τους πελάτες, τη διάκριση, την απάτη, την υγεία και την ασφάλεια, τα ανθρώπινα δικαιώματα, τις σχέσεις με προμηθευτές. Με την προώθηση και την επίδειξη των ηθικών αρχών σε ολόκληρο τον οργανισμό, χτίζουμε εμπιστοσύνη με τους ανθρώπους μας και ισχυρές σχέσεις με τους συνεργάτες μας. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να δημιουργούμε ένα ασφαλές και παραγωγικό περιβάλλον για όλους.

Εσωτερικός έλεγχος και διασφάλιση

Βλέπουμε τη συμμόρφωση ως μια συνεχή διαδικασία. Μέσα από **την τακτική επανεξέταση και έλεγχο των δικών μας δραστηριοτήτων, τα εσωτερικά πρότυπα και την εκπαίδευση των εργαζομένων μας,** διασφαλίζουμε ότι ο τρόπος που λειτουργούμε είναι πάντα υποδειγματικός. Η διαδικασία εσωτερικού ελέγχου περιλαμβάνει ελέγχους σε όλη την επιχείρηση, ώστε να διασφαλίζεται η λειτουργία μας σε **υψηλά πρότυπα.**

Οι τεχνικοί έλεγχοι βασίζονται σε ένα τυποποιημένο πρότυπο, βαθμολογούνται και αξιολογούνται βάσει του Belron Way of Fitting, το οποίο ακολουθούν όλοι οι τεχνικοί του ομίλου της Belron παγκοσμίως. Παρατηρήσεις που εντοπίστηκαν κατά τη διάρκεια των αξιολογήσεων αναλύονται και μας δίνουν τη δυνατότητα να βελτιώνουμε συνεχώς τα πρότυπα και τα επίπεδα συμμόρφωσης.



Οι αξίες μας:
**Ακεραιότητα, Σεβασμός,
Εμπιστοσύνη**

Κάθε χρόνο πραγματοποιούμε πάνω από 4.500 ώρες αξιολόγησης και επανεκπαίδευσης στο τεχνικό προσωπικό.

Άνθρωποι

Άνθρωποι

Στο πλαίσιο της διαρκούς εξέλιξης και καινοτομίας, η Carglass® επενδύει στους **Ανθρώπους της, διατηρώντας υψηλό επίπεδο εξειδίκευσης σε όλους τους τομείς ενδιαφέροντος**. Η εταιρεία βρίσκεται δίπλα στους εργαζόμενους με έμπρακτο ενδιαφέρον για την επαγγελματική τους εξέλιξη, παρέχοντας ετησίως, περισσότερες από **4.000 ώρες σε διαδικτυακά και δια ζώσης εκπαιδευτικά προγράμματα, καθώς επίσης και μεταπτυχιακά και πιστοποιήσεις από διακεκριμένους φορείς**. Αξιοσημείωτο είναι ότι το 2020, ολοκληρώθηκαν συνολικά 250 ώρες ένταξης σε νέα μέλη της Ομάδας.

Παράλληλα, η Carglass® παρέχει στους εργαζόμενους ανταγωνιστικό πακέτο ομαδικής ασφάλισης υγείας, ενώ μέσω στρατηγικών συνεργασιών εξασφαλίζει εκπτώσεις και προνόμια σε καταναλωτικά αγαθά και άλλους τομείς της καθημερινότητας. Ενδεικτικά, τη διετία της υγειονομικής κρίσης, η εταιρεία ενέταξε στις παροχές της δωρεάν 24ωρη γραμμή ψυχολογικής συμβουλευτικής υποστήριξης για τους Ανθρώπους της αλλά και τις οικογένειές τους, η οποία πραγματοποιείται από εξειδικευμένο πάροχο Employee Assistance Programs.

Ανάπτυξη Νέων

Η Carglass® δίνει έμφαση στην Ανάπτυξη των Νέων, μέσα από τη στρατηγική έρευνας και απόκτησης ταλέντων. Μέρος των προσλήψεων που πραγματοποιεί η εταιρεία είναι Άνθρωποι με μηδενική ή ελάχιστη πρότερη εμπειρία, οι οποίοι ενσωματώνονται στην ήδη υπάρχουσα κουλτούρα και έχουν τη δυνατότητα να αναπτυχθούν μέσα από την καθημερινή εμπειρία και τις συστηματικές εκπαιδεύσεις που πραγματοποιούνται. Ως συνέπεια αυτού, ο ηλικιακός μέσος όρος της εταιρείας να κυμαίνεται μεταξύ 35 – 40 ετών. Βασική επιδίωξη και πρακτική της εταιρείας είναι να αξιοποιεί και να αναπτύσσει τους Ανθρώπους της, δίνοντας τη δυνατότητα εσωτερικών μετακινήσεων σε περίπτωση νέων θέσεων και ρόλων, ενώ ταυτόχρονα δίνονται ευκαιρίες συνεργασίας σε αποφοίτους και μακροχρόνια ανέργους, μέσα από συνεργασία με τον ΟΑΕΔ.



Άνθρωποι

Δίνοντας βαρύτητα στην **εσωτερική επικοινωνία, την διαφάνεια και την ύπαρξη αδιάβλητου συστήματος αξιών**, που διέπει όλο το φάσμα λειτουργίας και δραστηριοποίησης της, η εταιρεία προσφέρει ένα σταθερό περιβάλλον επαγγελματικής εξέλιξης για τους Νέους και τους Ανθρώπους της, το οποίο μετουσιώνεται στην παροχή κορυφαίας εμπειρίας εξυπηρέτησης προς τους πελάτες.

Πρώθηση της ισότητας, της διαφορετικότητας και της ένταξης

Η Carglass® ενισχύοντας περαιτέρω τη δέσμευσή της υπέρ της ισότητας στο χώρο εργασίας, υπέγραψε την «Χάρτα Διαφορετικότητας», για την ενσωμάτωση στην καθημερινή λειτουργία πρακτικών αποδοτικής ένταξης διαφορετικών εργαζομένων. Η εταιρεία μας στέκεται δίπλα στη «Χάρτα Διαφορετικότητας» ως έμπρακτος υποστηρικτής στην προσπάθεια προώθησης της κοινωνικής ένταξης και των ίσων ευκαιριών σε εταιρείες και οργανισμούς.

Η «Χάρτα Διαφορετικότητας» αποτελεί πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, με ενεργή δράση στη χώρα μας από το 2019. Ήδη από το 2004, προωθείται στις χώρες-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης και υποστηρίζεται από Ηγέτες, Κρατικούς Φορείς, Συνδέσμους Επιχειρήσεων. Στη χώρα μας, η Χάρτα Διαφορετικότητας υλοποιείται από το ΚΕΑΝ. Στόχος της είναι να αναπτυχθούν και να προωθηθούν πρακτικές, οι οποίες θα ενισχύσουν την ενσωμάτωση και την ποικιλομορφία και ουσιαστικά θα περιορίσουν τις διακρίσεις και την κοινωνική ανισότητα εντός του χώρου εργασίας και στην ευρύτερη κοινωνία.

Η Carglass® με απόλυτο σεβασμό και αίσθημα βαθιάς υπερηφάνειας για τους Ανθρώπους της, στέκεται πάντοτε δίπλα στους εργαζόμενους, που καθημερινά δίνουν τον καλύτερό τους εαυτό στην εξυπηρέτηση των πελατών της. Η εταιρεία δείχνει με κάθε τρόπο και μέσο στον κάθε εργαζόμενο έμπρακτα, πως η προσωπική και επαγγελματική εξέλιξη των Ανθρώπων της αποτελεί πρωτεύοντα ρόλο, προσφέροντας ίσες ευκαιρίες στην εκπαίδευση, στην εξέλιξη και στην ατομική ευημερία και ισορροπία, επαγγελματικής και προσωπικής ζωής.



Άνθρωποι

Αναγνώριση των Ανθρώπων μας

Η αναγνώριση είναι θεμελιώδες στοιχείο της κουλτούρας μας. Είμαστε πραγματικά υπερήφανοι για τους ανθρώπους μας και επιδιώκουμε να αναδεικνύουμε τις επιτυχίες τους.

Ενδεικτικό παράδειγμα είναι τα **Belron Exceptional People Awards**. Τα βραβεία του ομίλου Belron®, που αποτελούν ετήσιο θεσμό, έχουν στόχο να αναδείξουν τους εργαζόμενους που κάνουν τη Διαφορά, τόσο για τους πελάτες όσο και για τους συναδέλφους τους και αποτελούν έμπνευση για όλους, ξεπερνώντας τα καθημερινά τους καθήκοντα. Βασικός στόχος των βραβείων είναι να ανταμείψουν την αληθινή αφοσίωση των εργαζομένων της Carglass® που κάνουν το κάτι παραπάνω για την εταιρεία και τους πελάτες της. Τα αποτελέσματα ανακοινώνονται ταυτόχρονα σε όλο τον κόσμο από τον CEO του ομίλου της Belron®, Gary Lubner. Η Carglass® Ελλάδα κατέχει από τα υψηλότερα ποσοστά βραβεύσεων στον όμιλο σε σχέση με τον πληθυσμό της εταιρείας.

Παράλληλα, η Belron διοργανώνει κάθε 2 χρόνια τον Παγκόσμιο Διαγωνισμό ανάδειξης τεχνικών, το **Best of Belron**. Στόχος του διαγωνισμού είναι να αναδειχθεί η δέσμευση και η τεχνική υπεροχή των Ανθρώπων του ομίλου, που καθημερινά κάνουν τη Διαφορά, δίνοντας λύσεις στα προβλήματα των Ανθρώπων με πραγματικό ενδιαφέρον. Η αξιολόγηση των τεχνικών βασίζεται στα αυστηρά πρότυπα και τα κριτήρια ασφαλείας που ορίζει το Belron® Way of Fitting σε περιστατικά αυτοκινήτων με συστήματα ADAS, όπου μετά την αντικατάσταση του εμπρόσθιου παρμπρίζ απαιτείται η εργασία της παραμετροποίησης της κάμερας ADAS.

Εθελοντική Αιμοδοσία

Η Carglass® πραγματοποιεί ετήσια εθελοντική Αιμοδοσία προσωπικού, για την Τράπεζα Αίματος που διατηρείται στο Λαϊκό Νοσοκομείο με σκοπό την υποστήριξη τόσο των Ανθρώπων της όσο και των συγγενών αυτών.



Πελάτες

Πελάτες

Σκοπός μας είναι να κάνουμε τη Διαφορά επιλύοντας τα προβλήματα των Ανθρώπων με πραγματικό ενδιαφέρον. Παρά την αρνητική ψυχολογία που προκαλεί η θέα ενός σπασμένου κρυστάλλου οχήματος, μέσω της επικοινωνίας μετατρέπουμε ένα αρνητικό συναίσθημα σε θετική εμπειρία εξυπηρέτησης, είτε και σε ενθουσιασμό.

Η Ανθρωποκεντρική Κουλτούρα δρα καθοριστικά τόσο στην άρτια επικοινωνία με τους πελάτες, όσο και μεταξύ των εκπροσώπων της εταιρείας. Η επικοινωνία είναι συνεχής και αδιάλειπτη με σκοπό την ανταλλαγή εμπειριών και τη μεταφορά της γνώσης.

Μέσω τακτικών εξατομικευμένων αξιολογήσεων καλλιεργούνται η αυτοπαρακίνηση, η ομαδικότητα και η αφοσίωση στους στόχους, και παράλληλα, παρέχεται η απαραίτητη υποστήριξη και ενίσχυση σε καθημερινά ζητήματα. Μέσω της αναγνώριση και ανάλυση σημείων προς βελτίωση των εκπροσώπων της εταιρείας, δημιουργείται πλάνο εξέλιξης με σκοπό την αποφυγή επαναλαμβανόμενης συμπεριφοράς ή τρόπου διαχείρισης που δεν ανταποκρίνονται στο υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης, που αναλογεί στην ανθρωποκεντρική κουλτούρα της εταιρείας μας. Με τον τρόπο αυτό, εταιρεία εφαρμόζει πρακτικές που ενισχύουν **την αξιοπιστία, την ενέργεια και τη θέληση για μέγιστη απόδοση, τα οποία τελικώς οδηγούν στην αυτό-βελτίωση.**

Το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών, πιστό στην φιλοσοφία του Οργανισμού και επιδιώκοντας να καλύψει τις διαφορετικές ανάγκες των πελατών, προσφέρει εξατομικευμένη εξυπηρέτηση. **Η στρατηγική της επικοινωνίας μας βασίζεται στη λογική του Omni-Channel Συστήματος,** όπου με τη χρήση πολλαπλών καναλιών που συνδέονται μεταξύ τους, συμβάλλουμε στην αποτελεσματική και γρήγορη εξυπηρέτηση του πελάτη, χωρίς να χρειάζεται να επαναλαμβάνει τα στοιχεία του ή το περιστατικό του σε κάθε επικοινωνία του με την Carglass®.



Πολλαπλά αναγνωρισμένη εμπειρία εξυπηρέτησης

Η συνεχής ανάπτυξη της Carglass® στην Ελλάδα από το 2001 μέχρι σήμερα αποτυπώνεται στην επιτυχημένη πορεία της και τις διακρίσεις της μέσα από καταξιωμένους θεσμούς. Δεν είναι τυχαίο ότι αποτελεί την πιο πολυβραβευμένη εταιρεία θραύσης κρυστάλλου, η οποία δημιουργεί πρότυπα στην εγχώρια αγορά τόσο σε επίπεδο λειτουργίας, όσο και σε επίπεδο ποιότητας υπηρεσιών και τεχνολογιών. Μέσα σε δύο δεκαετίες η εταιρεία έχει αποσπάσει πολυάριθμα βραβεία για τη δραστηριότητά της, τις υπηρεσίες που παρέχει, τη σχέση της με τους συνεργάτες και τους πελάτες, τα οποία προσθέτει στην φαρέτρα της και συνεχίζει να πορεύεται με βασικό άξονα την ασφάλεια των αυτοκινητιστών.

Πελάτες

Διαχείριση Παραπόνων

Το τμήμα Service Recovery, αναλαμβάνει τη διαχείριση των πιθανών Detractors και Passive πελατών και την μετατροπή τους σε Promoters. Μέσα, λοιπόν, από αυτή την αμφίδρομη επικοινωνία, λαμβάνουμε πληροφορίες σχετικά με τις επιπλέον ανάγκες των πελατών μας ως αυτοκινητιστές, που αξιοποιούνται τόσο σε επίπεδο Ομάδας και σε επίπεδο Οργανισμού. Αυτές αναλύονται στο μέγιστο βαθμό ώστε να εμπλουτίζεται συνεχώς η γκάμα των υπηρεσιών και προϊόντων μας και να προσφέρουμε τελικώς ολιστική εξυπηρέτηση.

Ποιότητα υπηρεσίας και ασφάλεια πελατών

Η ραγδαία εξέλιξη στον κλάδο του αυτοκινήτου και η συνεχώς αυξανόμενη κυκλοφορία νέων μοντέλων οχημάτων στους δρόμους της χώρας μας, επιτάσσει τη συνεχή εξέλιξη σε τεχνολογία και τεχνογνωσία, για τη διατήρηση του υψηλού επιπέδου υπηρεσιών που προσφέρει η εταιρεία.

Τα νέα δεδομένα έχουν οδηγήσει στην θέσπιση τριών βασικών προϋποθέσεων που πρέπει να εφαρμόζονται ταυτόχρονα για εγγυημένο αποτέλεσμα. Αυτές είναι:

- Η χρήση αποκλειστικών πατενταρισμένων εργαλείων σε κάθε εργασία επισκευής & αντικατάστασης κρυστάλλων οχημάτων.
- Η τοποθέτηση γνήσιων πιστοποιημένων κρυστάλλων, που παράγονται από τους μεγαλύτερους κατασκευαστές κρυστάλλων στον κόσμο.
- Η εφαρμογή πιστοποιημένων μεθόδων από τον κορυφαίο φορέα IMI, στην αντικατάσταση κρυστάλλων οχημάτων και στην παραμετροποίηση ADAS για παραδοσιακά, υβριδικά και ηλεκτροκίνητα οχήματα από τεχνικούς με πιστοποιημένες τεχνικές γνώσεις.



Η Carglass® αποτελεί το μοναδικό εταιρικό δίκτυο που μπορεί να εγγυηθεί για την ταυτόχρονη διασφάλιση και των τριών προϋποθέσεων, προσφέροντας υψηλή ποιότητα στην τοποθέτηση κρυστάλλων και στην παραμετροποίηση κάμερας ADAS σε όλη την Ελλάδα.

Πελάτες

Πιστοποιημένες Μέθοδοι

Η Carglass® είναι πιστοποιημένη για τις μεθόδους που εφαρμόζει στην αντικατάσταση κρυστάλλων οχημάτων και στην παραμετροποίηση κάμερας ADAS, από το Institute of Motor Industry (IMI), το μοναδικό Επαγγελματικό Ινστιτούτο της Αυτοκινητοβιομηχανίας παγκοσμίως, εξουσιοδοτημένο να αξιολογεί και να πιστοποιεί τεχνικούς και υπηρεσίες διασφαλίζοντας ότι οι καταναλωτές λαμβάνουν υπηρεσίες προκαθορισμένων υψηλών προδιαγραφών.

Προκειμένου να διασφαλίζεται η τεχνική αρτιότητα, οι τεχνικοί της Carglass® ακολουθούν το αυστηρό πρόγραμμα εκπαίδευσης του ομίλου Belron®, που βασίζεται στην μέθοδο Belron® Way of Fitting (BWof).

Η Carglass® Ελλάδα επενδύει συστηματικά από το 2014 σε εξοπλισμό και εκπαίδευση των τεχνικών της προκειμένου να παρέχει την υπηρεσία παραμετροποίησης καμερών ADAS που διαθέτουν τα σύγχρονα οχήματα. Υπηρεσία που σφραγίζει την πολυετή εμπειρία της εταιρείας, προσφέροντας στον πελάτη ολιστική εξυπηρέτηση και οδηγική ασφάλεια.

ISO 9001:2015

Η Carglass® Ελλάδα λαμβάνει αδιαλείπτως την πιστοποίηση ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2015, από τον φορέα πιστοποίησης Bureau Veritas Hellas A.E.

Η εταιρεία, με αίσθημα ευθύνης απέναντι στους πελάτες, τους συνεργάτες και τους Ανθρώπους της, έχει αναπτύξει και ακολουθεί ένα ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας που διασφαλίζει την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών και συμμορφώνεται πλήρως στις ενδεδειγμένες επιχειρησιακές πρακτικές.



Περιβάλλον

Περιβάλλον

Επισκευή εμπρόσθιου παρμπρίζ

Η οικολογία αποτελεί θεμελιώδη αρχή της εταιρείας και αυτός είναι και ένας από τους λόγους που η Carglass® δίνει προτεραιότητα στην επισκευή από την αντικατάσταση του εμπρόσθιου παρμπρίζ, όταν αυτό είναι δυνατό και ασφαλές, εξοικονομώντας μη ανακυκλώσιμα υλικά που θα κατέληγαν σε κάδο απορριμμάτων.

Η επισκευή εμπρόσθιου παρμπρίζ της Carglass® είναι ενσωματωμένη στην μέθοδο, Belron® Way of Fitting (BWoF), που ακολουθεί η εταιρεία. Το Belron® Technical, το τμήμα Έρευνας και Ανάπτυξης του ομίλου, έχει αναπτύξει αποκλειστική πατενταρισμένη τεχνολογία, με την οποία το εμπρόσθιο παρμπρίζ ανακτά πλήρως τις αρχικές του ιδιότητες, εξασφαλίζοντας ξανά την ασφάλεια του οδηγού και των συνεπιβατών, χωρίς να απαιτείται η αντικατάστασή του.

Στην Ελληνική αγορά, η Carglass® προσφέρει την υπηρεσία της επισκευής από το 2001, παρέχοντας εγγύηση εφ' όρου ζωής για την εργασία. Σημαντικές στιγμές στην ιστορία της επισκευής της Carglass® αποτέλεσαν το 2011 με την επαναστατική ρητίνη HPX3, που είναι πιο

δυνατή και διαρκεί περισσότερο στο χρόνο από οποιαδήποτε άλλη του εμπορίου, και το 2018 με την νέα τεχνολογία ART®, που προσφέρει 40% καλύτερο αποτέλεσμα από οποιαδήποτε άλλη μέθοδο επισκευής.

Η επισκευή παρμπρίζ αντί της αντικατάστασης δεν είναι μόνο καλύτερη για τους πελάτες μας οικονομικά, είναι επίσης καλύτερη για το περιβάλλον. Επισκευάζοντας το παρμπρίζ αντί να το αντικαταστήσουμε μειώνουμε αυτόματα τα παραγόμενα απόβλητα καθώς και τις έμμεσες επιπτώσεις τους. Αυτές οι έμμεσες επιπτώσεις περιλαμβάνουν τη μείωση χρήσης επεξεργασμένων πρώτων υλών και τον περιορισμό εκπομπών άνθρακα, που δημιουργούνται κατά την παραγωγή και μεταφορά ενός νέου παρμπρίζ.



Βιώσιμη Πολιτική Προμηθειών

Βιώσιμη Πολιτική Προμηθειών

Η προσέγγισή μας για υπεύθυνη και βιώσιμη πολιτική προμηθειών και η σχέση που έχουμε αναπτύξει με τους προμηθευτές κρυστάλλων και ανταλλακτικών, είναι το κλειδί για την επιτυχία μας. Εστιάζοντας στις προμήθειες με υπεύθυνο και βιώσιμο τρόπο, διασφαλίζουμε ότι παραμένουμε πιστοί στις αρχές μας ως επιχείρηση. Επιλέγουμε τους προμηθευτές μας με σαφείς και αξιοκρατικές διαδικασίες, χωρίς προκατάληψη ή ευνοιοκρατία, και συνεργαζόμαστε με εκείνους που όχι μόνο πληρούν τις τυπικές απαιτήσεις εφοδιασμού μας, αλλά παράλληλα, είναι υπεύθυνες κοινωνικά και περιβαλλοντικά και διαθέτουν υψηλά πρότυπα ηθικής συμπεριφοράς και συμμόρφωσης με το σχετικό νομοθετικό πλαίσιο. Σε αυτό το πλαίσιο καλλιεργείται ένα περιβάλλον σεβασμού και εμπιστοσύνης στη μεταξύ μας σχέση και συνεργασία.



Ανταποδοτικότητα

Ανταποδοτικότητα

Στην Carglass® θεωρούμε καθήκον μας να λειτουργούμε με στόχο την βιωσιμότητα και την ευημερία της κοινωνίας.

Μέσα από την Υπευθυνότητα και την Ανταποδοτικότητα συνεισφέρουμε έμπρακτα στο Κοινωνικό Σύνολο, με την υποστήριξη πρωτοβουλιών που προάγουν τη φιλανθρωπία μέσω της ενίσχυσης μη κερδοσκοπικών οργανώσεων, με την απρόσκοπτη δράση μας στην υποστήριξη της ισότητας στους εργασιακούς μας χώρους και με την συνεισφορά βοήθειας σε πληγείσες κοινωνικές ομάδες.

Όλα τα παραπάνω αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Carglass®.

Spirit of Belron Challenge

Το Spirit of Belron® Challenge αποτελεί διοργάνωση-θεσμό για τον όμιλο και στοχεύει στην οικονομική ενίσχυση του μη κερδοσκοπικού οργανισμού Afrika Tikkun συνδυάζοντας την Κοινωνική Ευθύνη και την Συνεισφορά με τη φυσική δραστηριότητα.

Το Afrika Tikkun έχει προσφέρει βοήθεια σε 90.500 παιδιά, έχει εφοδιάσει κατάλληλα ενήλικες 18-25 ετών για το εργασιακό τους μέλλον, έχει στηρίξει 75.000 οικογένειες και έχει σερβίρει περισσότερα από 20 εκατομμύρια γεύματα.

Η Carglass® Ελλάδα συμμετέχει κάθε χρόνο στη διοργάνωση με εκπροσώπηση από όλα τα τμήματα της εταιρείας.



