



Kwaliteitsbeleid

Datum: 05-09-2022



Yourlight

professionals in industrial lighting



Inhoudsopgave

Kwaliteitsbeleid	1
Inhoudsopgave	2
Onze kernwaarden	3
Klantgerichtheid	3
Kwaliteit	3
Betrouwbaarheid	3
Onze belofte	4
Minder kosten, meer opbrengsten en een veiligere en meer duurzame werkomgeving	4
Waar staan en gaan we voor?	4
Ons kwaliteitsbeleid	5
Yourlight heeft een kwaliteitssysteem ingevoerd dat de volgende scope heeft	5
Producten en diensten Yourlight	5
Norm ISO 9001:2015	5
ERP systeem – Exact Online	5
Offerte	5
Logistiek	6
Installatie	6
Aftersales	6
Reclamaties	7
Medewerkers Yourlight	7



Onze kernwaarden

Wij streven ernaar ons door onze service, klantgerichtheid, kwaliteit en betrouwbaarheid te onderscheiden van onze directe- en indirecte concurrenten en de klant zo veel mogelijk te ontzorgen. Ook houden wij altijd een positieve en doelgerichte communicatie aan en streven wij ernaar om een band met de klant op te bouwen die tot verdere projecten en aanbeveling aan anderen leidt.

Klantgerichtheid

'Business with a smile.'

Tevreden klanten hebben is voor ons niet goed genoeg. We willen blije klanten. Een klant is tevreden als we hem hebben geholpen zijn probleem op te lossen en zijn doel te bereiken. Een blije klant heeft "meer" gekregen dan hij verwachtte. Naast de inhoudelijk beste verlichtingsoplossing, heeft hij namelijk óók op een plezierige en positieve wijze extra aandacht voor zijn project ontvangen. Want elk mens wil gezien en gehoord worden. We laten onze klanten voelen dat we zijn probleem of wens serieus nemen en hiervoor de oplossing in huis hebben. Daarbovenop laten hem een beetje speciaal voelen.



Kwaliteit

'We leveren het beste.'

Kwaliteit is voor ons een onderscheidend kenmerk ten opzichte van onze directe- en indirecte concurrenten. Kwaliteit is een subjectief begrip, maar wij streven ernaar om dit vatbaar te maken door al onze producten, diensten en dienstverlening te toetsen aan onze kernwaarden, internationale wet- en regelgeving en de deskundigheid van onze business partners. Dit betekent dat we op de hoogte moeten zijn van de laatste stand van de techniek en onze adviseurs de benodigde kennis in huis hebben en die continu verrijken. We dragen de verantwoordelijkheid om op de hoogte te blijven van de laatste (technologische) ontwikkelingen. Zo geven we onze klanten altijd een op maat gemaakt advies.



Betrouwbaarheid

'We doen wat we beloven en een stapje meer.'

Onze mensen, niet onze producten maken het verschil. We willen daarom de beste medewerkers, die gezamenlijk het beste team vormen. We leggen de lat hoog en we willen leren om beter te worden. Nieuwsgierigheid naar wat we meer of beter kunnen doen drijft ons voort. We halen voldoening uit het completer worden als mens, om onze taken beter te kunnen uitvoeren en onze doelen te realiseren. We willen groeien in de breedte én in de diepte.





Onze belofte

Minder kosten, meer opbrengsten en een veiligere en meer duurzame werkomgeving

Voor de huidige wet- en regelgeving was dit al een belangrijk onderwerp voor Yourlight. Het is onze passie om een veilige en duurzamere werkomgeving te creëren, want dit resulteert in minder kosten en meer opbrengsten. Niet alleen voor de werkgever, maar juist ook voor de werknemer.

Waar staan en gaan we voor?

Een duurzame wereld door de marktleider te zijn in industriële verlichtingsoplossingen! Dat kunnen we door het op maat realiseren van betrouwbare, duurzame en professionele verlichtingsoplossingen. We zetten uw situatie centraal, komen onze afspraken altijd na en zijn compromisloos als het om kwaliteit gaat.





Ons kwaliteitsbeleid

We werken in de meest uiteenlopende omgevingen, van kranen tot fabriekshallen tot (haven)terreinen. Overal waar licht het verschil kan maken voor uw bedrijfsvoering en werkomgeving. Onze klanten zijn de eigenaars én gebruikers van industriële objecten. Maar ook professionele installateurs, waarbij onze technische verlichtingskennis en -ervaring een aanvulling is op hun expertise op het gebied van elektrotechniek.

Yourlight heeft een kwaliteitssysteem ingevoerd dat de volgende scope heeft

- Het adviseren van klanten op het gebied van industriële verlichting en lichtplannen, inclusief technische ondersteuning en aftersales.
- Het verkopen van armaturen, toebehoren en diensten voor de implementatie van verlichtingsoplossingen.



Producten en diensten Yourlight

Wij zijn continue op zoek naar kwalitatief hoogwaardige producten voor een scherpe prijs die door leveranciers geleverd worden, die dezelfde DNA-structuur als wij hebben. Verder streven wij ernaar voor steeds meer verlichtingsprojecten een passende oplossing te kunnen bieden en om onze pool van installateurs steeds meer te vergroten.

Norm ISO 9001:2015

Om onze kwaliteit te borgen en zichtbaar te maken aan derden, laten we ons certificeren op basis van ISO 9001:2015. Alle eisen van deze norm zijn voor Yourlight van toepassing. Voor invulling van de door ons bedachte en ontworpen verlichtingsoplossingen bij onze klanten selecteren wij de kwalitatief hoogwaardige producten van onze leveranciers, die wij kwalificeren als 'preferred supplier'.



Nieuwe en huidige leveranciers worden beoordeeld op:

- Klantgerichtheid
- Kwaliteit
- Betrouwbaarheid

Gekozen op basis van een zorgvuldig selectieproces, waarbij wij de nodige certificaten en kwaliteitsbeloftes hebben gecheckt. Deze afspraken worden vastgelegd en beide partijen hebben er akkoord op gegeven. Verder toetsen wij onze leveranciers jaarlijks in een vastgelegd evaluatieproces. Het hele jaar door houden wij meldingen en klachten over producten en mogelijk van onze standaard afwijkende werkwijzen van leveranciers bij en monitoren deze wekelijks om zeker te zijn dat wij structurele problemen of cumulatie van klachten snel en betrouwbaar herkennen en daarbij direct actie kunnen ondernemen richting onze klanten en leveranciers. Uiteraard passen wij de meest kwalitatief hoogstaande en kosteneffectieve armaturen in onze lichtoplossingen toe. De benodigde certificaten van de producten van 'preferred suppliers' worden door ons gecontroleerd en gevalideerd. Producenten met ISO-certificering(en) hebben altijd onze voorkeur.



ERP systeem – Exact Online

Alle documentatie komt uit ons ERP systeem (Exact Online) en wordt door Yourlight verzorgd.

Offerte

In het offerte proces worden alle onderdelen van de offerte, dus de lichtberekening, de installatiebegroting en de toegepaste producten, zorgvuldig aangevraagd, gevalideerd en getoetst aan onze eigen kwaliteitsstandaarden, maar ook aan de geldende wet- en regelgeving. De verschillende onderdelen van een aanbieding worden als één geheel aan de klant gecommuniceerd met uitgebreide uitleg en (technische) toelichting van onder meer de door ons opgezette lichtberekening.



Ons doel is om binnen een werkdag contact met degene op te nemen, die via chat, contactformulier, telefoon of email heeft aangevraagd om een project te begeleiden. In dit eerste gesprek streven wij ernaar om achter de echte behoefte van de klant te komen en alle informatie te verzamelen om een oplossing op maat aan te kunnen bieden. Onze interne doelstelling is nauw afgestemd met de klant om deze op de juiste tijd met de nodige informatie te verzorgen om bij voorbeeld een overleg met zijn directie of andere beslisser voor te bereiden of budgetten te kunnen plannen. Elke verkoopkans heeft een projecteigenaar, die alle ins en outs van het project kent en een nauwe band heeft met de contactpersoon van de klant.

Op moment dat de offerte tot opdracht wordt, vindt een intern overdracht tussen de projecteigenaar en Operations plaats. De projecteigenaar informeert Operations over alle bijzonderheden en omstandigheden van het project en Operations neemt vanaf dit punt het contact met de klant, de bestellingen, het contact met de leveranciers, de leveringen, afstemming met installateurs en facturering voor haar rekening.

Logistiek

Ook op het gebied van logistiek doen wij ons best om een snelle, soepele maar ook milieubewuste levering te faciliteren. Ook de kosten van het transport vragen wij zorgvuldig aan. Om de meest passende maar ook meest kostenefficiënte en verantwoorde keuze te maken, werken wij nauw met de producent, de klant en verschillende transportondernemingen samen.

Installatie

Wij staan klaar om de klant te allen tijde ter zijde te staan als er vragen zijn met betrekking tot de installatie.

In het geval dat ook de installatie bij Yourlight in opdracht wordt gegeven, maakt Yourlight de keuze uit haar pool van installateursbedrijven, die eveneens in een zorgvuldig selectieproces zijn gekozen.

Nieuwe en huidige installateurs worden getoetst aan onze kernwaarden:

- Klantgerichtheid
- Kwaliteit
- Betrouwbaarheid

De keuze welke installateur wordt gekozen voor een specifiek project hangt af van de volgende selectiecriteria.

Selectiecriteria installateur:

- Industrietak
- Hoogte van montagewerkzaamheden
- Veiligheidseisen in industrietak
- Scope van installatiewerkzaamheden en ervaring in bepaalde werkzaamheden

Alle leveranciers van installatiewerkzaamheden beschikken over de vereiste certificaten. Dit wordt eveneens jaarlijks geëvalueerd en alle meldingen worden bijgehouden.

Aftersales

Aftersales - service maakt ook een belangrijk deel van onze service uit. Inzake klanttevredenheid is ons doel om 100% zeer tevreden klanten te hebben. Ook hiermee willen wij ons onderscheiden van concurrenten door snel, soepel en ongecompliceerde service aan de klant te bieden. Hiervoor werken wij nauw samen met onze leveranciers en geven een hoge prioriteit aan deze activiteiten in onze eigen organisatie.



Elke opdracht, uitgezonderd de herhaalopdrachten van bepaalde klanten met wie wij in continue contact zijn, wordt rond drie weken na factuurstelling op klanttevredenheid onderzocht. Hiervoor nemen wij met de projectleider van de klant contact op om zowel de tevredenheid met de armaturen als ook met onze service en communicatiemanier te achterhalen. Ook vragen wij onze klanten om een review te geven middels de onafhankelijke 'Feedback Company'. Het digitale platform om onze reputatie te meten en verbeteren.

Reclamaties

Een reclamatie betekend dat het product niet volgens kwaliteitsstandaarden is, zij het door transport of andere schade of ook door een technisch probleem. Het product wordt dan vervangen of gerepareerd. Een klacht kan zowel transportschade als ook vragen over installatie, bekabeling, lichtverdeling of wat zo ook inhouden. Reclamaties (RMA's) en klachten worden nauwkeurig bijgehouden en volgens een vast protocol afgehandeld om onze klant van de beste en snelste service te voorzien.



Medewerkers Yourlight

Intern zijn wij continu aan de slag om de technische kennis en onze werkwijze te verbeteren om daarmee de invulling van oplossingen te versnellen en te verbeteren en de klant professioneel ter zijde te kunnen staan. Hiervoor worden de medewerkers intern over productontwikkelingen, wetgeving en procesmatig werken geïnstrueerd. Externe trainingen kunnen eveneens toegepast worden. Wij hebben een fijne bedrijfscultuur en werken volgens onze principes samen en lopen de extra mile voor onze klanten en voor elkaar.

