

Warszawa, dnia 17.03.2020

Szanowni Klienci i Partnerzy,

Biorąc pod uwagę bezprecedensową sytuację dotyczącą Covid-19 w Polsce, Europie i na świecie, pragniemy Państwa na bieżąco informować o krokach, jakie podejmujemy w Tchibo Coffee Service Polska, aby zapewnić niezakłóconą obsługę Klientów, regularne dostawy produktów i konserwację ekspresów. W szczególności sektor hotelarsko-gastronomiczny przeżywa obecnie jeden z najtrudniejszych okresów i dlatego uważamy, że dostawcy i klienci z całej branży powinni współpracować ze sobą bardziej niż kiedykolwiek.

W Tchibo Coffee Service Polska postępujemy zgodnie z oficjalnymi wytycznymi rządu i organów powołanych do walki z zagrożeniem epidemicznym. Pragniemy zapewnić Państwa, że ciągłe wsparcie dla Klientów i zdrowie Pracowników jest priorytetem dla naszej firmy. O podejmowanych działaniach będziemy na bieżąco informować w miarę pojawiania się nowych rozwiązań i zarządzeń.

Jesteśmy, aby pomóc Państwa firmie

Od poniedziałku 16 marca br. Dział Obsługi Klienta, podobnie jak pozostałe działy naszej firmy, na co dzień funkcjonujące w biurze, teraz pracują z domu. Ma to na celu zminimalizowanie ryzyka zarażenia przez naszych Pracowników. Zapewniamy jednak Państwa, że pomimo zmiany trybu pracy, bieżące kontakty telefoniczne i mailowe będą realizowane, jak dotychczas.

Konsultanci handlowi nadal mogą odwiedzać Państwa osobiście, przemieszczając się w tym celu wyłącznie samochodami służbowymi. Ze względów bezpieczeństwa zalecamy jednak rozważenie zastąpienia spotkań osobistych, kontaktami telekonferencyjnymi bądź wideokonferencyjnymi.

Konserwacja i naprawa ekspresów

Nasi serwisanci będą Państwa nadal wspierać. Niestety, w obecnej sytuacji czas reakcji Serwisu Technicznego może ulec wydłużeniu. Liczymy na Państwa wyrozumiałość w tym zakresie.





Dostawy towaru

W magazynach Tchibo Coffee Service Polska posiadamy wystarczającą ilość produktów oraz części zamiennych do ekspresów, aby kontynuować bieżącą działalność bez zakłóceń. Nasi Pracownicy magazynów i Dostawcy pracują bez zmian. Zaostrzyliśmy procedury higieniczne w tym obszarze, aby zminimalizować rozprzestrzenianie się koronawirusa. Wdrożona profilaktyka obejmuje m.in.:

- intensyfikację przypomnień o konieczności dokładnego i częstego mycia rąk,
- częste czyszczenie punktów kontaktowych w magazynie, tj. telefonów, drukarek, klamek, itp.,
- wykluczenie możliwości wejścia do magazynu jakiegokolwiek osoby trzeciej spoza łańcucha dostaw.

W jaki sposób będziemy przekazywać Państwu informacje

Jeśli pojawią się dalsze zmiany w organizacji pracy lub zakresie świadczonych usług, poinformujemy Państwa o nich za pośrednictwem naszej [strony internetowej](#) oraz mediów społecznościowych ([Facebook](#), [LinkedIn](#)). Będziemy również przysyłać te informacje do Państwa za pośrednictwem poczty elektronicznej lub przekazywać telefonicznie.

W przypadku jakichkolwiek pytań lub wątpliwości, prosimy o kontakt z naszym Działem Obsługi Klienta pod numerem telefonu: 22 231 87 51-55.

Aby uzyskać więcej informacji na temat sposobów zmniejszenia rozprzestrzeniania się choroby Covid-19, zalecamy postępowanie zgodne z oficjalnymi zaleceniami organów państwa prezentowanymi na [stronie internetowej](#) Ministerstwa Zdrowia.

Dziękujemy,

Zespół Tchibo Coffee Service Polska Sp. z o.o.

