

Kodeks Dobrych Praktyk – Sprzedaż Samochodów Używanych

1. Uczciwość i transparentność

- Przekazuj Klientom pełne i prawdziwe informacje o stanie technicznym samochodu, jego historii oraz przebiegu.
- Nie zatajaj wad ani nie przedstawiaj nieprawdziwych danych co do parametrów samochodu.
- Udostępniaj dokumentację samochodu (np. raporty serwisowe, przeglądy, historia właścicieli).

2. Profesjonalna obsługa Klienta

- Traktuj każdego Klienta z szacunkiem, cierpliwością i zaangażowaniem.
- Odpowiadaj na pytania jasno i rzeczowo, bez wywierania presji na podjęcie natychmiastowej decyzji zakupowej.
- Zapewnij możliwość jazdy próbnej oraz konsultacji z niezależnym mechanikiem.

3. Jakość i bezpieczeństwo

- Dokładnie sprawdzaj każdy samochód przed wystawieniem na sprzedaż.
- Eliminuj usterki mogące wpływać na bezpieczeństwo eksploatacji samochodu. Współpracuj z zaufanymi serwisami i diagnostami.

4. Przestrzeganie prawa

- Działaj zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym przepisami dotyczącymi ochrony konsumenta, obowiązków podatkowych oraz procedur rejestracyjnych. Informuj klientów o ich prawach, w tym o gwarancji, rękojmi i możliwości zwrotu.

5. Etyka w reklamie i marketingu

- Nie stosuj manipulacyjnych technik sprzedaży ani fałszywych promocji.
- Reklamy powinny być zgodne z rzeczywistością i nie wprowadzać w błąd.
- Zapewnij spójność przekazu we wszystkich kanałach komunikacji – mediach społecznościowych, ogłoszeniach oraz na stronie internetowej.

6. Odpowiedzialność społeczna

- Promuj ekologiczne rozwiązania, np. sprzedaż samochodów hybrydowych lub elektrycznych.
- Wspieraj lokalne inicjatywy i działania charytatywne.
- Stosuj zasady odpowiedzialnej gospodarki odpadami, w tym właściwej utylizacji części i materiałów eksploatacyjnych.

7. Kultura organizacyjna

- Wspieraj rozwój pracowników poprzez szkolenia i dostęp do wiedzy branżowej.
- Promuj otwartą wymianę wiedzy i doświadczeń w celu wspólnego doskonalenia procesów sprzedażowych.
- Buduj atmosferę zaufania, współpracy i wzajemnego szacunku.