

**PROJEKTO IKI KLIENTŲ VALDYBA**  
**DAŽNIAUSIAI UŽDUODAMI KLAUSIMAI (D.U.K.)**

**1. Kas yra IKI klientų valdyba?**

IKI klientų valdyba – tai atrinktų žmonių grupė, kuri teikia atsiliepimus, įžvalgas ir rekomendacijas apie IKI produktus ir paslaugas. IKI klientų valdybos įžvalgos naudojamos IKI produktų ir paslaugų kokybei gerinti.

**2. Koks yra IKI klientų valdybos tikslas?**

IKI klientų valdybos tikslas – užtikrinti, kad visiems IKI klientams būtų pagerinta apsipirkimo patirtis IKI parduotuvėse ir užtikrinti geriausi pasiūlymai.

**3. Kaip veikia IKI klientų valdyba?**

IKI klientų valdyba rinksis į gyvus susitikimus, kurie vyks ne dažniau nei kas antrą mėnesį, ne daugiau nei 6 kartus per kalendorinius metus. Susitikimų metu valdybai bus pristatyti svarbiausi einamieji darbai ir kampanijos, valdyba teiks atsiliepimus apie IKI ateities planus ir aptars artimiausius pokyčius ar projektus. IKI taip pat kreipsis į valdybos narius tam, kad jie pateiktų naujų idėjų ar atsiliepimų apie konkrečius produktus ir paslaugas bei užtikrintų, jog jos yra geriausias sprendimas visiems klientams.

**4. Kuriam laikui renkama IKI klientų valdyba?**

IKI klientų valdyba išrenkama vieneriems metams.

**5. Kaip tapti IKI klientų valdybos nariu?**

Norint tapti IKI klientų valdybos nariu, reikia užpildyti anketą, esančią [www.iki.lt/klientu-valdyba](http://www.iki.lt/klientu-valdyba) puslapyje internete. Su atrinktais kandidatais bus susisiekiama asmeniškai.

**6. Kas gali tapti IKI klientų valdybos nariu?**

Galimybę būti atrinktam IKI klientų valdybos nariu turi kiekvienas, pateikęs paraišką (18 metų ir vyresni asmenys) iki vasario 15 d.

**7. Koks yra Projekto laikotarpis?**

- a. I projekto etapas (anketų IKI klientų valdybos nario pozicijai užimti teikimas) – 2024 m. sausio 15 d. – 2024 m. vasario 15 d.
- b. II projekto etapas (IKI klientų valdybos narių atranka) – 2024 m. vasario 15 d. – 2024 m. kovo 15 d.
- c. III projekto etapas (IKI klientų valdyba pasirašo sutartis ir pradeda darbą) – 2024 m. balandžio 2 d. – 2025 m. balandžio 8 d.

**8. Kaip bus išrinkta IKI klientų valdyba?**

IKI klientų valdybos nariai atrenkami pagal jų anketą, pateiktą [www.iki.lt/klientu-valdyba](http://www.iki.lt/klientu-valdyba) internetiniame puslapyje. Nariai atrenkami Organizatoriaus nuožiūra pagal jų pateiktus atsakymus į klausimus anketoje ir kitus parametrus.

**9. Kaip apmokamas IKI klientų valdybos narių darbas?**

IKI klientų valdybos nariams suteiks IKI dovanų korteles, kurias bus galima panaudoti bet kurio apsipirkimo IKI metu. Kiekvienas atrinktas IKI klientų valdybos narys už kiekvieną susitikimą, kuriame dalyvaus, gaus 150-200 Eurų vertės IKI dovanų korteles. Konkreti suma priklausys nuo IKI klientų valdybos nario gyvenamosios vietos ir atstumo iki susitikimo vietos.

**10. Ar IKI klientų valdybos nariai privalo teikti siūlymus ir dalyvauti projekto veikloje?**

Dalyvavimas IKI klientų valdybos projekto veikloje yra savanoriškas, už jį gaunamos IKI dovanų kortelės. Jeigu dalyvis projekto veikloje nebedalyvauja – jis pašalinamas iš Projekto Taisyklių nustatyta tvarka.

**11. Ar IKI klientų valdybos sprendimai yra nepriklausomi?**

Jokiems IKI klientų valdybos narių sprendimams ir rekomendacijoms IKI nedaro ir nedarys įtakos. Vertiname nuoširdų grįžtamąjį ryšį ir tik išgirdę, ką mano mūsų klientai, galime pagerinti visų apsipirkimo IKI patirtį.

**12. Ar IKI klientų valdybos nariams leidžiama išreikšti neigiamus atsiliepimus?**

IKI klientų valdybos nariai yra kasdieniai pirkėjai, todėl jų atsiliepimai – tiek teigiami, tiek neigiami – mums yra vertingiausi. Visa šios valdybos paskirtis – užtikrinti, kad IKI priimtų klientams naudingiausias sprendimus.

**13. Kas sudaro IKI klientų valdybos darbotvarkę?**

Darbotvarkę lygiomis dalimis sudaro IKI vadovybė ir IKI klientų valdyba.

**14. Ar IKI klientų valdybą gali sudaryti IKI darbuotojai?**

IKI darbuotojai dalyvauti IKI klientų valdybos projekte negali. Mūsų darbuotojai turi reikiamus įrankius tam, kad galėtų teikti atsiliepimus apie mūsų veiklą. IKI klientų valdybos tikslas – kaupti įžvalgas ir atsiliepimus iš nuolatinio kliento, tačiau ne darbuotojų pozicijų.

**15. Kaip bus įforminti teisiniai darbiniai santykiai tarp IKI ir IKI klientų valdybos nario?**

Su IKI klientų valdybos nariais bus pasirašomos bendradarbiavimo sutartys, kurių forma pasiūlys IKI.

**16. Kas atsitiks, jeigu iš Projekto pasitrauks vienas ar daugiau IKI klientų valdybos narių?**

IKI klientų valdybos nariai nebus keičiami, jei jie nuspręs sustabdyti savo narystę. Narių įvairovė bus pakankama, kad būtų atstovaujama visiems IKI klientams. Tokiu atveju, jeigu iš valdybos nuspręstų pasitraukti keli valdybos nariai ir narių įvairovė nebebus pakankama sklandžiam projekto vykdymui, bus skelbiamas naujas konkursas valdybos nario pozicijai užimti.

**17. Kaip bus planuojama IKI klientų valdybos narių veikla?**

IKI klientų valdybos nariai informaciją apie mėnesinių susitikimų datą, laiką ir vietą gaus likus bent 7 darbo dienoms iki numatomo susitikimo elektroniniu paštu.

Nuotoliniai susitikimai pagal poreikį bus planuojami, informuojant bent prieš 3 darbo dienas iki jiems įvykstant.

Grįžtamąjį ryšį apie produktus ar paslaugas IKI klientų valdybos nariai turės suteikti per 2 darbo dienas nuo užklauso išsiuntimo.

**18. Ar IKI klientų valdybos nariai bus viešinami?**

Atrinktas Projekto laimėtojas (IKI klientų valdybos narys) asmens sutikimu bus skelbiamas ir viso Projekto metu bus viešinamas (įskaitant kartu su kitais IKI klientų valdybos nariais) Organizatoriaus reklaminiuose leidiniuose, socialiniuose tinkluose Facebook, Instagram, Youtube, LinkedIn, TV reportažuose, kitose žiniasklaidos priemonėse (naujienų portaluose bei periodinėje spaudoje), lauko reklamoje. Detalesnė informacija nurodyta Taisyklėse.