

Zbiór zasad i standardów współpracy

w TREMENTI Natalia Piotrowska-Grochoła

Wstęp

Celem Zbioru zasad i standardów współpracy w TREMENTI jest kształtowanie i kreowanie właściwej kultury i zasad etycznych życia, w tym szczególnie kultury pracy wewnątrz firmy oraz pomiędzy firmą a jej otoczeniem.

Zbiór zasad współpracy obejmuje główne zasady postępowania pracowników w zakresie szeroko rozumianej etyki zawodowej i społecznej, zapewniające wypełnienie misji firmy oraz realizację jej wizji i strategii rozwoju, jak również zadowolenie jej klientów i interesariuszy. Zbiór standardów postępowania został opracowany na podstawie ogólnie przyjętych zasad współżycia społecznego.

Zalecenia w nim zawarte nie są w stanie przewidzieć wszystkich możliwych kwestii oraz problemów, które mogą się pojawiać w codziennej pracy, dlatego w zawartych tu zasadach, określone są jedynie ogólne i podstawowe zasady postępowania na tych polach działalności zawodowej, na które ma wpływ firma.

W sprawach nieuregulowanych niniejszym dokumentem osoby będące pracownikami firmy powinny się kierować w pracy swoim wewnętrznym kodeksem etycznym oraz zasadami etycznymi oraz moralnymi wyniesionymi ze swojego domu, środowiska czy też własnych przemyśleń.

Przedstawione zasady dotyczą każdej osoby zatrudnionej w TREMENTI Natalia Piotrowska-Grochoła, na każdym szczeblu firmowej hierarchii organizacyjnej, bez względu na zajmowane stanowisko pracy.

Wszyscy pracownicy mają szczególny obowiązek szanowania i przestrzegania Zbioru zasad i standardów współpracy, a wszelkie jego naruszenia będą skutkować zastosowaniem odpowiednich środków zaradczych i korekcyjnych.

Nasza misja

Misją TREMENTI Natalia Piotrowska-Grochoła jest zapewnienie stałego rozwoju przedsiębiorstwa oraz spełnianie wymagań klientów poprzez utrzymanie wysokiego poziomu jakości świadczonych usług szkoleniowych i wszelkich działań z nimi powiązanych.

Nasza wizja

Naszą wizją jest przede wszystkim ugruntowanie, a także wzmocnienie dobrej pozycji na rynku, jako godnego zaufania, zorientowanego na klienta i pewnego partnera biznesowego dbającego o swoich klientów oraz o realizowane usługi szkoleniowe. Na tle firm działających w branży chcemy wyróżniać się świadczeniem usług o jak najwyższej jakości, innowacyjności i konkurencyjności.

Nasze wartości:

- Zadowolenie klienta
- Zaangażowanie
- Uczciwość, rzetelność i transparentność
- Profesjonalizm w działaniu
- Zaufanie i współpraca
- Poufność i dbałość o informacje wrażliwe
- Bezpieczeństwo prowadzonych działań

1. Ogólne zasady etyczne obowiązujące w TREMENTI Natalia Piotrowska-Grochoła

Uczciwość w biznesie

W TREMENTI zarówno właściciel, jak i pracownicy zdają sobie sprawę, że wśród czynników stanowiących o wizerunku przedsiębiorstwa istotne miejsce zajmują wartości natury etycznej. W TREMENTI nie stosujemy nieetycznych i nielegalnych praktyk biznesowych. Wiemy i wierzymy, że przestrzeganie etyki w biznesie zapewnia wysoką pozycję konkurencyjną oraz wzmocnia reputację firmy. Staramy się, aby relacje, jakie nas łączą z kontrahentami, klientami, ale również z naszą konkurencją opierały się na uczciwości oraz na zdrowych zasadach współzawodnictwa.

2. Zobowiązania wobec Współpracowników oraz Klientów

Zadowolenie klienta stanowi dla nas wartość nadrzędną.

Wysoka jakość obsługi klienta

1. W ramach posiadanego potencjału staramy się spełniać wszelkie oczekiwania naszych klientów, by zapewnić im maksymalną satysfakcję z oferowanych przez naszą firmę usług.
2. Deklarujemy, jak najsprawniejszą obsługę naszych klientów w zgodności z postawą dialogu, zawsze szukając najlepszych możliwych rozwiązań na rzecz klienta.
3. Unikamy słów i zachowań powszechnie uznawanych za nietaktowne, niegrzeczne i niekulturalne oraz i sprzeczne z dobrymi obyczajami.
4. Podejmując się realizacji usług szkoleniowych, dochowujemy najwyższej staranności tak, aby je należycie i terminowo wykonywać.
5. Zawsze dotrzymujemy obietnic, zarówno tych zapisanych w umowach, jak i ustnych. Okazujemy szacunek naszym partnerom poprzez własną doskonałą dyscyplinę pracy, cechującą się punktualnością, terminowością i wysoką jakością wykonania naszych usług.
6. Potrafimy przyznawać się do swoich błędów i w jak najkrótszym terminie staramy się je naprawiać. Wszelkie pomyłki i uchybienia staramy się najszybciej korygować. Z popełnionych błędów wyciągamy wnioski i robimy wszystko, by nie powtarzać ich w przyszłości.
7. Nasi klienci otrzymują od nas prawo do otrzymania pełnej informacji o usługach, ofercie, warunkach realizacji usług oraz o wszelkich okolicznościach, mających wpływ na zamówienie i wzajemne relacje.

Rzetelność

1. Informujemy klientów o naszych usługach w ten sposób, by nie nadużywać ich zaufania ani nie wykorzystywać braku doświadczenia lub wiedzy.
2. Porozumienia, które zawieramy z naszymi klientami są zawsze zgodne z naszymi aktualnymi możliwościami i przyjętymi standardami.

Poufność informacji

1. W przypadku każdej relacji z klientem dbamy o całkowitą poufność dotyczącą pełnego zakresu współpracy z klientem i przestrzegamy zasady poufności wszelkich informacji pochodzących od wszystkich podmiotów, z którymi współpracujemy.

3. Zobowiązania wobec pracowników

Jednym z podstawowych źródeł stabilności i sukcesu naszej firmy jest przestrzeganie norm etycznych w miejscu pracy. Wyznajemy zasadę, że korzystny klimat w miejscu pracy, o który dbamy, prowadzi wprost do wzmocnienia więzi pracowników z firmą i podnosi efektywność ich działań.

Równość szans wszystkich pracowników

1. Zgodnie z obowiązującymi w TREMENTI Natalia Piotrowska-Grochoła obiektywnymi kryteriami oceny pracowników wszyscy z nich są traktowani równo w zakresie warunków zatrudnienia oraz mają zapewniony równy dostęp do awansu i szkoleń podnoszących ich kwalifikacje zawodowe, bez względu na wiek, płeć, stan cywilny, narodowość, rasę, orientację seksualną, wyznawaną religię, niepełnosprawność, przekonania polityczne.

Wzajemne relacje pracowników

1. Relacje między pracownikami, niezależnie od zajmowanych przez nich stanowisk, powinny stanowić wzór dobrych obyczajów, uczciwości, lojalności, wzajemnego zaufania i szacunku oraz poszanowania godności osobistej.
2. W TREMENTI nie akceptuje się żadnych form nękania, prześladowania i poniżania pracowników, a każdy pracownik jest zobligowany do piętnowania i zgłaszania wszelkich zachowań niezgodnych ze społecznie obowiązującymi normami.

Podczas wykonywania obowiązków wspólnie budujemy partnerskie relacje. Jesteśmy otwarci i życzliwi wobec współpracowników. Dbamy o naszą wiarygodność dotrzymując obietnic. Pomagamy sobie efektywnie dzieląc się wiedzą i informacją.

1. Tworzymy atmosferę otwartego i bezpośredniego wyrażania swoich opinii. Każda opinia jest cenna.
2. Traktujemy innych tak, jak chcielibyśmy sami być traktowani.
3. Promujemy faktycznych autorów sukcesów i osiągnięć, nie przypisując sobie zasług innych osób.

4. Dążymy do polubownego rozstrzygnięcia spraw spornych w atmosferze koleżeństwa i poszanowania dla odmienności poglądów. Nasze sympatie i antypatie nie mają wpływu na wykonywanie zadań.
5. Chętnie dzielimy się wiedzą i doświadczeniem zawodowym z innymi pracownikami.
6. Cenimy i respektujemy wiedzę, doświadczenie, kwalifikacje i poglądy innych pracowników.
7. Wspólnie dbamy o dobrą atmosferę pracy opartą o zasady etyki i wysoką kulturę osobistą, sprzyjającą efektywności działań.
8. Dbamy o dobre stosunki międzyludzkie przestrzegając ogólnie przyjętych zasad poprawnego zachowania i poszanowania praw człowieka.
9. Pracując w zespole dążymy do zgodnej współpracy i eliminacji sytuacji konfliktowych.
10. W momentach stresujących panujemy nad emocjami, kierujemy się zasadą profesjonalizmu.
11. Nie obawiamy się wyrażania i przyjmowania krytyki, dostrzegając w tym możliwości doskonalenia.

4. Zobowiązania pracowników wobec firmy

Zgodność z prawem, zasadami i regulacjami

1. Pracownicy działają zgodnie z zasadą praworządności, stosują procedury wynikające z przepisów powszechnie obowiązujących oraz regulacji wewnętrznych firmy.
2. Pracownicy wykonują swoje obowiązki ze szczególną starannością, zgodnie z obowiązującym prawem, kierując się interesem firmy.
3. Pracownicy nie ujawniają informacji będących jej własnością, jeżeli ich ujawnienie mogłoby zagrozić interesom pracodawcy lub byłoby sprzeczne z obowiązującymi przepisami prawa.

Ochrona informacji

1. Pracownicy są zobowiązani do dołożenia najwyższej staranności w zakresie ochrony wszelkich informacji, pozyskanych w ramach pełnienia obowiązków służbowych.
2. Pracownicy przestrzegają poufności informacji dotyczących cen, warunków współpracy i jakichkolwiek innych danych, które naruszałyby dobro firmy TREMENTI, dobro naszych klientów, partnerów i dostawców lub obowiązujące przepisy prawne.
3. Pracownicy w czasie trwania zatrudnienia, jak również po jego ustaniu zobowiązani są do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji niejawnych uzyskanych podczas wykonywania pracy w firmie TREMENTI, oraz do zabezpieczenia tych informacji przed nieuprawnionym dostępem lub użyciem.

Konkurencja i uczciwe postępowanie

Zabrania się prowadzenia działalności konkurencyjnej, a w szczególności współpracy z firmami konkurencyjnymi do spółki, tzn. takimi których interesy kolidują z interesami TREMENTI Natalia Piotrowska-Grochoła

Nadużywanie urządzeń, majątku i czasu firmy

Pracownicy wykorzystują powierzone mienie firmy (m.in. samochody, telefony, komputery, powierzchnię biurową) wyłącznie w celu i w zakresie pełnienia swoich obowiązków służbowych – na zasadach określonych w firmie.

Profesjonalizm

Z posiadanych uprawnień pracownicy mogą korzystać wyłącznie dla osiągnięcia celów, dla których uprawnienia te zostały im powierzone.

Lojalność

Pracownicy dbają o majątek, wizerunek oraz dobre imię firmy i jej pracowników, wykazując należyłą staranność i gospodarność.

5. Zobowiązania wobec partnerów i dostawców

1. TREMENTI Natalia Piotrowska-Grochoła stara się utrzymywać i rozwijać dobre relacje ze swoimi kontrahentami, dostawcami i partnerami biznesowymi.
2. Pracownicy przy wyborze towarów lub usług kierują się przede wszystkim kryteriami cenowymi i jakościowymi oraz optują za dopuszczeniem możliwie szerokiego wachlarza konkurencyjnych firm.
3. Pracownicy wzajemne relacje opierają na zaufaniu.
4. Pracownicy przestrzegają rzetelności w regulowaniu swoich zobowiązań.

6. Przykładowe pytania kontrolne

W sytuacji, gdy mamy wątpliwości co do tego, jak należy postąpić, możemy zadać sobie następujące pytania:

Czy to jest legalne?

Czy to jest w zgodzie z wartościami firmy?

Czy to jest uczciwe?

Jak bym się czuł, gdybym to uczynił?

Co pomyślałaby o tym moja rodzina?

Co napisano by o tym w gazecie?

Czy mógłbym dobrze spać po zrobieniu tego?

Co powiedziałbym o tym moim dzieciom?

7. Zakończenie

Zgodnie z przedstawionymi powyżej zasadami budujemy nasze relacje biznesowe, a nasi pracownicy kierują się nimi w codziennej pracy.