

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ООО «ТД СТРОЙМОЛЛ»
Бреев Д.А.



2025г.

Кодекс корпоративной этики компании ООО «ТД «СТРОЙМОЛЛ»

КОДЕКС КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ КОМПАНИИ ООО «ТД «СТРОЙМОЛЛ»

(Внутрикорпоративные правила и принципы
взаимоотношений работников Компании)

СОДЕРЖАНИЕ:

1.	Введение	3
2.	История	3
3.	Миссия	3
4.	Наши ценности.....	4
5.	Организация работы	5
6.	Осознание себя и своего места в Компании	6
7.	Коммуникационная система Компании.....	7
7.	Взаимоотношения с сотрудниками Компании	12
8.	Взаимоотношения с клиентами Компании.....	14
9.	Личная жизнь и безопасность сотрудников.....	16
10.	Осознание рабочего времени, отношение к нему и его использование.....	17
11.	Процесс развития сотрудника и обучение	18
12.	Трудовая этика и мотивация.....	19
13.	Заключение	21

1. Введение.

Данный Кодекс корпоративной этики является документом, определяющим общий план отношений Компании ООО «ТД «Строймолл» (далее Компания) с работниками и Клиентами. Он действует наравне с другими нормативными документами, принятыми в Компании.

В ходе работы Компании некоторые пункты документа могут меняться и дополняться в зависимости от потребностей Компании. При этом кодекс корпоративной этики неизменен в базовых принципах, всегда согласован с целью и неотделим от возможностей Компании.

2. История Компании «ТД СТРОЙМОЛЛ».

На сегодняшний день наша Компания - надежный помощник на всём пути строительства и ремонта. ТД СТРОЙМОЛЛ - один из ведущих поставщиков в ЮФО строительных материалов, имеет многолетний опыт **комплектации** строительных **объектов**: многоквартирных домов, коттеджных посёлков, гостиничных комплексов, бизнес-центров, складских комплексов А класса – под ключ, от фундамента до кровли. Каждый год компания ТД СТРОЙМОЛЛ с уверенностью расширяет свои горизонты, осваивая новые территории и внедряя передовые знания в свои проекты.

Комплектация строительных объектов является одним из ключевых этапов в процессе строительства, который включает выбор и закупку всех необходимых материалов и оборудования. Правильная комплектация обеспечивает высокое качество строительства, соблюдение сроков и бюджетов, а также долговечность и безопасность зданий, и всё это достигается благодаря экспертизе и высокому профессионализму Команды компании ТД Строймолл.

В июле 2024 года компания открывает свой первый DIY-гипермаркет ПРОФИМОЛЛ, с которого начинается история развития торговой сети. В планах компании:

Стать федеральным DIY-ритейлером, лидером в регионах присутствия.

Коллектив Компании - это молодые, энергичные, креативные и талантливые люди, на энергии и упорстве которых и строится наш общий успех.

Миссия.

Наша Компания руководствуется единой корпоративной культурой и уверенно следует выполнению нашей миссии:

Наша миссия – дарить удовольствие от строительства и ремонта, на пути к вашей мечте.

Позиционирование бренда ПРОФИМОЛЛ:

Надёжный помощник на всём пути строительства, ремонта и обустройства.

Наша цель:

Стать федеральным DIY-ритейлером, лидером в регионах присутствия.

Наша задача:

Помогать нашим Покупателям в осуществлении мечты о теплом и уютном доме, обеспечивая максимальное удовлетворение потребностей в товарах, необходимых для строительства, ремонта, декора и сада.

Наши принципы:

- Принцип клиентоориентированности.

Мы твердо убеждены в том, что каждый рабочий день должен быть посвящен интересам наших Покупателей. Мы выявляем и удовлетворяем потребности Покупателей, превзойдя их ожидания.

- Принцип уважения и заботы.

Мы уважаем наших Покупателей, создаем комфортные условия для совершения покупок. Мы заботимся о наших сотрудниках, обеспечивая всем необходимым для обучения и качественной работы.

- Принцип развития и эффективности.

Мы постоянно совершенствуемся для достижения максимального положительного результата, направленного на выгоду Покупателей, финансовую стабильность партнеров, благополучие сотрудников и развитие Компании.

Мы делаем работу так, как мы желаем, чтобы ее делали для нас.

Наши ценности:

1. **Люди.** Нам важны наши сотрудники, мы заботимся об атмосфере в коллективе и нам важны наши клиенты. Потому что отношения строят люди.
2. **Сервис.** Для покупателей и друг для друга. В работе мы используем «принцип одного окна». У нас принято, что каждый сотрудник компании, каждый день является владельцем задачи или процесса и отвечает за решение этого вопроса от начала и до конца. Работая на благо наших покупателей – мы передаем их из «рук в руки». Мы одна команда. Каждый из нас звено одной цепочки. От результата каждого зависит результат всей компании.
3. **Надежность.** Надежный партнер как для ключевых, крупных оптовых клиентов так и для розничных покупателей. У нас есть решение задач любой сложности. Мы индивидуально подходим к каждому вопросу и готовы предоставить решение вовремя.
4. **Новаторский подход.** В нашей работе постоянно используется процесс непрерывных улучшений. Мы растем и развиваемся, предлагая свежие идеи и профессиональные решения. Мы инициативны и поэтому каждый сотрудник участвует в развитии нашей компании.

5. **Экспертиза.** Мы всегда знаем больше и разбираемся лучше, чем любой из наших покупателей, чтобы найти ответ на любую сложную задачу. Мы готовы визуализировать проект и оказать комплексное сопровождение на всех этапах. Мы постоянно учимся, потому что наше дело требует совершенствования. Мы говорим только то, в чем уверены, и всегда отвечаем за свои слова, потому что нам дорога репутация.

3. Организация работы.

Основным направлением деятельности Компании, является розничная и оптовая торговля товарами для строительства, ремонта, декора и сада.

Компания является единой организацией, имеющей функциональную структуру и включающей в себя следующие взаимосвязанные подразделения:

- Гипермаркет «ПРОФИМОЛЛ»
- Коммерческое управление.
- Операционное управление.
- Транспортно-логистическую службу.
- Финансово - экономическую службу.
- Отдел информационных технологий.
- Управление персоналом.
- Служба эксплуатации.
- Служба безопасности.
- Правовое обеспечение.
- Экономическую безопасность.

С точки зрения распределения управления, в Компании действует принцип единства подчинения. Так непосредственным руководителем каждого сотрудника является руководитель/начальник соответствующего отдела. Начальник отдела, в свою очередь, непосредственно подчинен управляющему гипермаркета, который напрямую подчинён генеральному директору.

Персональная ответственность рассматривается как один из фундаментальных принципов управления. Достижение любой стратегической цели складывается из достижения более мелких целей и выполнения оперативных задач. За каждую из таких задач, за каждый участок работы в Компании несет ответственность конкретный человек.

Наряду с персональной ответственностью за выполнение конкретной задачи в Компании действует принцип коллегиальности обсуждения. В процессе разработки решения можно и нужно обсуждать его широким кругом, получая как можно больше мнений и альтернатив.

Однако коллегиальность заканчивается после принятия решения, и начинает действовать принцип персональной ответственности. Таким образом, любые предложения и возражения следует высказывать в процессе обсуждения. После того, как решение принято, его необходимо исполнять.

В Компании присутствует делегирование полномочий при разработке решений. Работая над какой-либо задачей, сотрудник может и должен не только обозначить проблемную область, **но и предложить варианты решений**.

Согласно принципу результативности в Компании отдается приоритет задаче, а не процедуре.

В случае объективной необходимости отступления от утвержденной процедуры, сотрудник обязан обратиться к руководителю и инициировать изменение данной процедуры.

4. Осознание себя и своего места в Компании.

В нашей Компании нет одиночек.

Мы – команда профессионалов, нацеленная на то, чтобы обеспечить клиентам комплексный уровень качественного сервиса.

С момента зачисления в штат Компании ты стал членом одной Команды, которая эффективно взаимодействует для достижения общего результата.

Как и в любой рабочей структуре, в Компании различается статус сотрудников, занимающих разные должности. Существует три базовых категории сотрудников компании: руководители, специалисты и исполнители. Внутри каждой из категорий статус сотрудников также может различаться в зависимости от должности.

Статус сотрудника - это, прежде всего, рабочий инструмент, способствующий более эффективному достижению поставленных целей. Более высокий статус подразумевает большую ответственность.

Использование служебного положения. Каждый сотрудник должен помнить, что он (или она) представляет лицо Компании. Поэтому каждое действие сотрудника может быть воспринято как действие Компании в целом.

Многие сотрудники по роду своей деятельности вовлечены в довольно тесное взаимодействие со сторонними организациями и людьми. Зачастую, рабочее взаимодействие может быть связано с получением подарков, денежных вознаграждений, бонусов, услуг и прочих благ. При возникновении подобных ситуаций необходимо помнить, что все эти блага имеют отношение не столько к конкретному человеку, сколько к Компании в целом. И недопустимо использовать свое служебное положение для получения каких-либо благ от клиентов и партнеров.

Каждый сотрудник Компании должен своим поведением создавать положительный имидж Компании во внешней среде, повышая, тем самым, ее репутацию и продвигая бренд ПРОФИМОЛЛ.

Обязательства. Работа эффективной организации построена на взаимных обязательствах между Компанией и сотрудниками, между руководителями и подчиненными, между сотрудниками, взаимодействующими друг с другом и т.п. Соблюдение взаимных обязательств - необходимое условие конструктивной работы.

Компания и сотрудник имеют взаимные обязательства, которые необходимо уважать и неукоснительно исполнять, несмотря на какие-либо трудности – некоторые ограничения.

В Компании ценятся Личности, способные на достижение больших целей, вопреки возможным трудностям и временным неудобствам.

Оправдания же в стиле: «Когда у меня будет вся информация...»; «Когда у меня будет больше времени...» - в Компании не приняты.

Новый сотрудник или сотрудник Компании, получающий назначение на должность не только принимает рабочее место, наработки, контакты Компании, но и принимает все нерешенные вопросы данной должности в полном объеме, и соответственно берет на себя обязательства, предусмотренные для данной должности.

Взаимные обязательства формализуются на стадии заключения трудового договора при приеме сотрудника на работу или при переводе на другую должность, а также разъясняются в должностных инструкциях для каждой должности.

Принятое на себя обязательство должно быть выполнено. Это основной принцип, действующий в нашей Компании.

При невозможности выполнить обязательство по объективным причинам сотрудник обязан проинформировать об этом своего непосредственного руководителя.

Ответственность за принятые на себя обязательства в равной степени лежит на всех сотрудниках, вне зависимости от их статуса и должности.

Приоритетность. В Компании ценятся сотрудники, умеющие расставлять приоритеты. «Приоритетность – враг суетливости». Человек, не умеющий расставить приоритеты, излишне тревожен и суетлив. Он упускает важные вопросы, отдавая предпочтение второстепенным и мелким, отчего организация его труда хромает. Умение расставить приоритеты – это умение разграничивать и отделять первостепенное от второстепенного.

5. Коммуникационная система Компании.

Компания использует для осуществления своей деятельности современные коммуникационные и компьютерные технологии.

Каждый сотрудник в процессе внешних коммуникаций должен осознавать, что он является представителем Компании, и от его навыков деловых коммуникаций и манеры общения зависит общее представление обо всем коллективе Компании, о ее корпоративной культуре.

Телефонные переговоры.

Каждый сотрудник Компании должен соблюдать правила общения по телефону:

Входящие звонки.

На входящие внешние звонки обязательно отвечать не позже 3-го звонка.

Когда Вы снимаете телефонную трубку необходимо поздороваться с позвонившим человеком. Приветствие может меняться в зависимости от времени суток: *«Доброе утро!*

Добрый день! Добрый вечер!». Или приветствовать вне зависимости от времени суток «Здравствуйте!»

Начало телефонного разговора должно звучать следующим образом: «Приветствие + название Компании + название отдела + имя сотрудника, снявшего трубку».

Пример: *«Здравствуйте, компания «ПРОФИМОЛЛ», отдел напольных покрытий/оптовых продаж, Мария, слушаю Вас!»*

Исключены фразы: «Вы попали», «ПРОФИМОЛЛ слушает», «Чем могу помочь», «Чем могу быть полезен», «Да», «Слушаю», «Алло», «У аппарата», «У телефона», «Да!», «Кто это звонит?»

Если абонента плохо слышно, то необходимо извиниться и попросить его перезвонить.

Пример: *«Извините, Вас очень плохо слышно, перезвоните пожалуйста еще раз».*

При переключении собеседника на другого сотрудника (переадресация) обязательно необходимо соблюдать следующие правила:

1. Поясните, к кому и зачем Вы переадресуете собеседника.

Пример: *«Я Вас переключу на отдел (название отдела), они смогут предоставить Вам более точную информацию по данному вопросу».*

2. Если сотрудник, которого спрашивают, отсутствует - сообщите об отсутствии сотрудника и предложите свою помощь или запишите информацию, чтобы передать адресату звонка.

Пример: *«Специалиста по продажам Андрея Смирнова сегодня на работе нет, могу ли я Вам чем-нибудь помочь, какой у Вас вопрос?»*

3. В случае, если звонивший отказывается от предложенной помощи, попросите оставить сообщение.

Пример: *«Давайте я запишу информацию и передам Андрею Смирнову, что Вы звонили. Представьтесь, пожалуйста, я запишу».*

4. Заканчивая разговор, обязательно попрощайтесь с собеседником и поблагодарите за звонок. Пример: *«Спасибо за Ваш звонок. До свидания!»*

Исходящие звонки.

Начало телефонного разговора должно звучать следующим образом: «Приветствие + название Компании + название отдела + имя сотрудника + суть вопроса».

Пример: *«Здравствуйте, меня зовут Мария Кравченко, я менеджер отдела оптовых продаж Компании «ПРОФИМОЛЛ». Скажите, пожалуйста, кто в Вашей компании занимается закупкой товаров?» или «Скажите, пожалуйста, кто в вашей Компании заказывает продукцию?»;*

«Посоветуйте, пожалуйста, с кем мне обсудить возможность сотрудничества?»

Если известно точное лицо, кому звоните: *«Здравствуйте, меня зовут Мария Кравченко, я категорийный менеджер Компании «ПРОФИМОЛЛ». «Евгений Игоревич, я*

хотела с Вами обсудить отгрузки в следующем месяце. Вам сейчас удобно говорить или я могу перезвонить Вам в другое время?»

Исключены фразы: «Вас беспокоит», «Вам звонит», «Вам звонит», «Вы меня узнали?», «Извините, что беспокою».

Завершение разговора: «Рад был Вас услышать. Всего Вам доброго, хорошей недели / дня / выходных! Удачи Вам!»

Электронная почта.

В целях поддержания единого корпоративного стиля в письмах электронной почты, для внутренней и внешней переписки, необходимо использовать единую электронную подпись.

Для эффективной работы и своевременной обратной связи, необходимо в обязательном порядке просматривать входящую почту утром в начале рабочего дня и вечером до окончания работы, чтобы не пропустить, к примеру, важное сообщение на завтрашний день или срочное поручение Руководства компании, которое требует незамедлительного принятия мер.

Документооборот в автоматизированной информационной системе.

Для обработки информации в Компании используется компьютерная сеть с программным обеспечением. Пользователи и участники всех бизнес-процессов должны знать следующее:

- внесение информации в базу данных Компании делается в день получения информации, задержки с внесением не допускаются;
- Задержка внесения информации в базу на один день считается опозданием, а на два дня – утаиванием, не надлежащим исполнением своих обязанностей.

В Компании действует система бумажного документооборота, участники которого должны строго следовать следующим основным правилам:

- любой документ попадает к Вам для того, чтобы донести какую-либо информацию, поэтому, сначала тщательно прочитайте его;
- если документ адресован не Вам и не имеет никакого отношения к Вам - необходимо передать его непосредственному руководителю или участнику данного процесса;
- если документ адресован Вам или вы непосредственно участвуете в его дальнейшем оформлении, отнеситесь с ответственностью к его содержанию (особенно если потребуется ваша подпись);
- регистрируйте и храните документы, остающиеся в Вашем распоряжении;
- документ, который формируете непосредственно Вы, должен быть кратким, конструктивным, правильно оформленным, обязательно Вами подписанным, с указанием даты;
- не разбрасывайте документы - беспорядок на Вашем рабочем месте говорит о Вашей несобранности.

В моей компании ПРОФИМОЛЛ действует табу на некоторые выражения:

- Впервые слышу!
- Не моя работа....
- Хотел доложить – Вас не было!
- Я ему сказал, а он не сделал!
- Не передавали!
- Хотел как лучше?!
- Хотел, но не вышло...
- Почему Я?!!!
- Не заметил...
- А я докладывал! ...
- Звонил – не дозвонился...
- А я думал...
- Не знаю...
- Меня не было!
- Не нравится, не приходите!
- Тебе надо, ты и делай!
- Меня спросят – я отвечу!
- Нас спросят – мы ответим!
- Покупатель придет, спросит - я отвечу!
- Так было всегда...
- Я не из этого отдела!
- Этот товар где-то там....
- Получается, делается...
- Будет здорово! Будет хорошо!

Примеры пояснения значений этих выражений в Табу	
Впервые слышу!	Это отговорки, новости всегда повешены на доске информации и доводятся на утренних собраниях, либо ставятся задачи непосредственным руководителем.
Не моя работа....	У нас нет чужой работы. Мы все работаем в одной Компании и на одни цели.
Хотел доложить – Вас не было!	Доложить можно не только при личной беседе, но и любым доступным способом связи: позвонить на телефон, написать СМС-сообщение, Интернет, оставить на столе записку, записаться на встречу и прочие способы.

<i>Я ему сказал, а он не сделал!</i>	Мало сказать, надо проконтролировать, проверить выполнение.
<i>Не передавали!</i>	Это отговорки. Да, возможно не передали, но надо с момента поступления вопроса приложить усилия, чтобы это сделать.
<i>Хотел как лучше?!</i>	Не все возможно знают, что лучше, что хуже. Надо делать по регламентам и инструкциям.
<i>Хотел, но не вышло...</i>	Если не получилось сделать самостоятельно – надо попросить помощи.
<i>Почему Я?!!!</i>	Потому что ты член нашей команды и у нас общие цели.
<i>Не заметил...</i>	Важно работать внимательно, в работе не бывает мелочей
<i>А я докладывал!...</i>	Возможно, доложил не должным образом, не проконтролировал, что информацию получили, не проверил обратную связь – надо всё начатое доводить до конца.
<i>Звонил – не дозвонился...</i>	Позвони еще раз, через некоторое время, но информацию надо доводить.
<i>А я думал...</i>	Если есть сомнения в правильности своих действий, спроси совета или помощи у руководителя, чем делать необдуманно.
<i>Не знаю...</i>	А что ты сделал, чтобы узнать?
<i>Меня не было!</i>	Если отсутствовал на работе (был в отпуске, на больничном или другая смена) – то надо прочитать всю информацию на информационных стендах, уточнить у руководителя новости, прочитать электронную почту и прочее. Надо приложить все усилия, чтобы быть в курсе дел.
<i>Не нравится, не приходите!</i>	Если Покупатель или другой собеседник выразил недовольство твоей работой, то надо уточнить у него проблему, выявить потребность, привести свои доводы, аргументировать. Мы работаем для Покупателя и хотим, чтобы он всегда с удовольствием приходил именно к нам!
<i>Тебе надо, ты и делай!</i>	В Компании ПРОФИМОЛЛ нет одиночек. Ты член нашей команды. Все мы работаем на одну цель.
<i>Меня спросят – я отвечу!</i>	Твоя обязанность – удовлетворять потребности Покупателя. Надо самому задавать вопросы, выявлять потребность Покупателя, предлагать комплекс товаров и услуг, а не допускать, что Покупатель уйдет без покупки.
<i>Нас спросят – мы ответим!</i>	
<i>Покупатель придет, спросит - я отвечу!</i>	

Так было всегда...	Все меняется в мире, в бизнесе, в регламентах, в правилах. Надо меняться к лучшему, повышать свой кругозор, читать профессиональную современную литературу, развиваться.
Я не из этого отдела!	Проводи Покупателя в тот отдел, который его интересует, найди сотрудника этого отдела, если никого нет – найди сам интересующий его товар, покажи, расскажи его свойства и выгоду в использовании, предложи сопутствующие товары. Помни, что Покупатель — это самый главный человек в гипермаркете и в Компании.
Получается, делается...	Ничто и никогда само собой не делается и само собой не получается. Правильнее сказать: «Я сделал», «Я делаю сейчас».
Будет здорово! Будет хорошо!	Это общие фразы. Всегда должна быть конкретика. Если ты аргументируешь какой результат ты ждешь от реализации проекта, то лучше сказать: «Если мы внедрим этот проект, то прибыль Компании вырастет на 10%, при реализации этого проекта средний чек вырастет на 14%».

Сотрудник Компании должен стараться в своем общении с сотрудниками и клиентами Компании создать атмосферу взаимопонимания и вежливости.

При желании пообщаться с руководством нашей Компании – любой сотрудник может написать письмо и направить его по электронному адресу: Бреев Дмитрий Александрович <breev.da@profimoll.ru>

6. Взаимоотношения с сотрудниками Компании.

Мы работаем в одной команде, и результаты работы одного сотрудника часто напрямую связаны с результатами работы другого. Для того, чтобы выстроить максимально эффективное и комфортное взаимодействие между людьми, в Компании действуют следующие принципы:

Будьте открыты и готовы к общению.

Для того чтобы эффективно работать, нам необходим постоянный контакт с окружающим миром.

Для того чтобы получать удовольствие от работы в команде, нам необходимы честные и откровенные отношения между людьми. Поэтому каждый сотрудник должен быть всегда открыт для конструктивного общения.

При общении с сотрудниками и клиентами Компании необходимо использовать этику делового общения.

Например, нужно говорить «да», а не «ну»; «Вы», а не «все вы»; «все в порядке», а не «порядочек».

На вопрос «*Будет сделано или нет?*» в нашей Компании не принято отвечать «*Постараюсь*». На такие вопросы нужно отвечать либо «*Да*», либо «*Нет*» с указанием ориентировочного времени и даты исполнения.

Совершенно недопустимы в деловом общении с сотрудниками и клиентами Компании жаргоны, не литературные слова и выражения, а также пренебрежительный, хамский тон.

В общении следует руководствоваться взаимоуважением, вежливостью и доброжелательностью. Вовсе необязательно дружить со всеми, но относиться к людям, с которыми общаешься, доброжелательно и уважительно необходимо хотя бы для того, чтобы получить такое же отношение в ответ.

В рабочей обстановке имеет смысл только конструктивное общение, направленное на результат.

Открытость и честность - необходимые условия работы сотрудников. Мы не приемлем каких-либо скрытых интриг, сплетен и манипуляций внутри нашей команды.

Если Вам нужна помощь, первое, что следует сделать - это обратиться за ней к своему непосредственному руководителю. Первый шаг в решении любой проблемы - это ее обозначение. Не стоит думать, рассчитывая, что кто-то сам придет к Вам на выручку. Попросите помощи - и Вы ее непременно получите. В свою очередь, будьте готовы оказать помощь тому, кто обратится за ней.

Прежде всего, думайте о том, как Ваши результаты скажутся на работе Компании. Не спешите оценивать результаты работы других сотрудников.

Не скрывайте своих ошибок. Не ошибается только тот, кто ничего не делает.

ПОМНИТЕ! Совершив ошибку, не следует ее скрывать, так как это усугубляет проблему. Любая допущенная ошибка анализируется, чтобы исправить и не допускать ее в дальнейшем.

В Компании считается неприличным замалчивать и утаивать проблемы или обсуждать их исподтишка (в том числе и с коллегами).

Все проблемы решить невозможно, но любую из них можно превратить в задачу – источник новых идей. **Принцип решения проблемы существует только один: проблема - ее озвучивание – задача – решение.** Любой другой способ рассмотрения проблемы развивается в сплетню, что для нашей Компании считается неприличным и недопустимым.

Если Вы считаете, что работу на каком-либо участке можно улучшить, не медлите с предложением.

Если Вам что-либо неясно в работе, немедленно задавайте вопросы компетентным людям.

Избегайте личных оценок людей в работе. **Нет хороших и плохих людей, есть только результаты.**

Сотрудники Компании при любых обстоятельствах не должны обсуждать и критиковать личные недостатки других сотрудников. Обсуждению и критике могут подвергаться лишь принимаемые ими решения и совершаемые действия.

Высказывайте положительные оценки работы других людей, по возможности публично.

Поиск оптимального решения зачастую связан с конфликтами, спорами. Конфликт - это вид противоречия, который может привести или к развитию Компании или к ее угасанию.

В Компании допускаются только конструктивные конфликты и только в случае невозможности устранить противоречие другим путем. Однако, при этом, ответственность за разрешение конфликта (т.е. за поиск единого решения) несут обе стороны. Основная черта конструктивного профессионального конфликта - он никогда не переходит на личности. Спор можно вести из-за разногласий в решениях, а не из-за взаимных личных претензий. Если конфликт не может быть разрешен усилиями двух сторон, допускается вмешательство третьей стороны. При этом, после принятия решения конфликт считается исчерпанным, и обе стороны обязаны исполнять принятое решение.

Сотрудники Компании должны быть вежливы, выдержаны и доброжелательны с коллегами в любых ситуациях, даже если эмоции выходят из-под контроля.

Для того чтобы эффективно вместе работать, важно уважать своих коллег, отдавать должное их достоинствам, помогать (или, как минимум, не мешать) им справляться со своими недостатками, доверять людям и стараться выполнять свою работу как можно лучше.

Необходимо, чтобы в коллективе создавалась атмосфера взаимного доверия, уважения и взаимовыручки. Однако это должно быть доверие уверенных в себе профессионалов, а не готовность прощать любые ошибки из-за личной симпатии. Ведь если один допустил ошибку, халатно отнесся к работе, то другому придется исправить ее и выполнить больший объем работы. Это несправедливо и нерационально. Каждый сотрудник знает свои обязанности, которые он должен выполнять наилучшим образом, чтобы, во-первых, реализовать свой потенциал цельной творческой личности, а во-вторых, не создавать дополнительных трудностей своим коллегам и товарищам по команде. Такое отношение к работе и создает прочную основу для искренних дружеских отношений.

7. Взаимоотношения с клиентами Компании.

Профессиональная деятельность сотрудников Компании является общественно полезной, так как непосредственно способствует улучшению жизни людей и окружающего мира.

Компания дорожит своей деловой репутацией и прилагает все усилия для неперестанного подтверждения своего доброго имени делами.

Все сотрудники должны строить свою работу так, чтобы Покупатели и оптовые Клиенты чувствовали заботу Компании о них, понимали, что придя к нам, получают удовлетворение своих ожиданий.

Покупатель, а не товар или технология, является единственным источником прибыли для нашей Компании.

Компания считает одним из самых важных принципов своей деятельности – принцип клиентоориентированности. А это значит, что каждый сотрудник Компании в своей работе должен руководствоваться следующими правилами:

- Покупатель – самая важная персона в нашем бизнесе.
- Все наши гипермаркеты созданы для него.
- Покупатель – это не тот, с кем можно спорить или оспаривать.
- Грамотный сотрудник всегда сможет найти компромиссы.
- Покупатели все больше заняты, поэтому наша передовая линия должна быть более организованной: хорошо ориентироваться в наличии и расположении товара в магазине, давать оперативную обратную связь о потребностях Покупателя.
- Покупатель хочет купить качественный товар и сделать приобретение быстро.
- Каждый сотрудник берет 100% ответственность за качество обслуживания Покупателя.
- Даже если Покупатель интересуется ассортиментом не из Вашего отдела, Вы должны ему помочь.
- **Для покупки нужны чувства, а не деньги.**
- **Покупатель приходит не за покупками, а за позитивными эмоциями.**

Сотрудники Компании, деятельность которых непосредственно связана с обслуживанием Покупателей, должны относиться к выполнению своих должностных обязанностей с особой ответственностью и следовать следующим правилам:

- Позитивный настрой на рабочем месте. Все проблемы и плохое настроение – это Ваши проблемы, а не Покупателя.
- Любые вопросы и проблемы Покупателя разрешать с улыбкой и вниманием.
- Конфликтные вопросы с Покупателем решать по принципу: *«Клиент всегда прав!»*.
- Быть способным ответить Покупателю на любой вопрос, на много вопросов, на 1000 вопросов - грамотно, без раздражения, негативных эмоций и хамства.
- Быть способным решать проблемы Покупателя оперативно, с вниманием и сочувствием, как Вы хотели, бы чтобы решались Ваши проблемы.
- При окончании работы обязательно следуйте принципу «Работа до последнего клиента».
- Каждый сотрудник Компании должен стараться каждого фактического и потенциального Клиента превратить в бесплатного рекламного агента, при этом не забывая передать подготовленные для этого материалы, по возможности, рассказать миссию и историю Компании.

8. Личная жизнь и безопасность сотрудников.

Компания заинтересована в том, чтобы семья сотрудника отдавала должное тем усилиям, которые каждый человек затрачивает на рабочем месте, и оказывала необходимую поддержку.

Компания ни в коей мере не ограничивает личную свободу своих сотрудников и не регламентирует их частную жизнь. Любая информация о частной жизни сотрудника может быть получена только с его (ее) письменного согласия.

Каждый сотрудник Компании может рассчитывать на объективную оценку своих способностей и результатов.

В Компании принята концепция всестороннего развития личности, поэтому мы одобряем разнообразные увлечения сотрудников в свободное время: чтение литературы, занятия искусством, спортом, посещение театров и кино, занятие охотой, рыбной ловлей и т.д.

Компания, сохраняя принцип уважения личной жизни сотрудников, оставляет за собой право регламентировать распространение информации о своей деятельности.

Сотрудники Компании соблюдают условие сохранения коммерческой тайны, обеспечивают и соблюдают конфиденциальность полученной информации.

В случае появления в офисе, магазине, складе любого представителя любой государственной организации или контролирующих органов с любым вопросом, сотруднику Компании необходимо выявить суть вопроса и проводить этого представителя к своему руководителю, никаких разговоров не вести, на все вопросы отвечать: **«Пожалуйста, это к моему руководству»**.

Таким же образом сотрудники Компании должны общаться с представителями любых конкурирующих организаций.

Сотрудники следят за сохранностью материальных и нематериальных активов компании.

Каждый сотрудник заботится о безопасности Компании и не причиняет ей ущерба каким-либо своим действием либо бездействием. Сотрудник не совершает и предотвращает целенаправленные действия, которые могут нанести материальный или нематериальный ущерб предприятию или его сотрудникам.

В Компании принята норма обязательного информирования руководства о нарушениях законодательства, инструкций, распоряжений и других руководящих документов, инициатива работников по предупреждению таких нарушений.

Обязательность информирования наступает в ситуации, когда те или иные действия сотрудника наносят или могут нанести существенный вред Компании. Сотрудник обязан информировать, только если будет уверен, что нарушение этических норм будет остановлено, только при наличии достоверных и достаточных аргументов.

В Компании запрещается разглашать, а также использовать в личных и корыстных целях сведения, составляющие служебную и коммерческую тайны, в том числе:

- размеры фонда развития Компании;
- все виды хозяйственных договоров;
- сумму денежных средств на расчетном счету Компании и все взаимоотношения с банком;
- перспективы развития Компании и вложения финансовых средств, в конкретные мероприятия;
- содержание всех документов для служебного пользования;
- анкеты и личные качества сотрудников, особенности их работы, учебы и поведения;
- размеры использования единого фонда оплаты труда, включая заработную плату любого сотрудника.

Сотрудник Компании обязан возвратить непосредственному руководителю планы, проекты, отчеты, списки и все иные материалы, и документы, находившиеся в его распоряжении на бумажных и иных носителях.

Сотрудник Компании обязан сохранять конфиденциальность в отношении всех сведений и информации, касающихся деятельности компании и не являющихся достоянием общественности не только в течении всего срока действия Трудового договора, но и в течении трех лет после прекращения его действия.

Разглашение сведений, составляющих конфиденциальную информацию, их незаконное использование, а также утрата документов, содержащих такую информацию, влечет за собой ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

9. Осознание рабочего времени, отношение к нему и его использование.

Рабочий день всех сотрудников Компании определяется трудовым распорядком, утвержденным для каждого подразделения Компании отдельно. Временной распорядок может быть изменен решением генерального директора, и в этом случае все сотрудники должны быть своевременно уведомлены об изменении.

Если по объективным причинам сотрудник не может оказаться на рабочем месте к началу рабочего дня, он обязан уведомить непосредственного руководителя о том, где он находится и когда появится на рабочем месте.

Рабочий день считается оконченным для сотрудника тогда, когда у него не осталось невыполненных обязательств текущего рабочего дня, и его уход с работы не повлияет отрицательно на завершении решения общей задачи отдела/подразделения, к которому он относится.

Опоздания на работу, без объективных, уважительных причин не допускаются.

В случаях, когда сотрудник не может прийти на работу или вынужден уйти с работы (болезнь, непредвиденные обстоятельства и др.), он обязан предварительно, «отпроситься» у своего непосредственного руководителя.

Все случаи отсутствия сотрудника любого отдела/подразделения и статуса сотрудника - должны фиксироваться в отделе персонала, на основании данных, предоставленных непосредственным руководителем ежедневно.

Сотрудники могут отступать от временного распорядка, если этого требует выполнение рабочих задач. Во всех случаях отклонения сотрудника от утвержденного распорядка требуется согласование непосредственного руководителя.

Рабочее время руководителей Компании (от начальников отделов, подразделений до генерального директора) не регламентируется. Каждый руководитель работает в режиме выполнения конкретных задач. Временные рамки рабочего дня определяются производственной необходимостью.

ПОМНИТЕ! В течение рабочего дня происходит множество процессов, взаимосвязанных между собой. Чтобы не нарушить работу всего коллектива, позаботьтесь о том, чтобы Ваш непосредственный руководитель и коллеги могли оперативно связаться с Вами, если Вы находитесь не на рабочем месте.

Рабочие встречи и совещания назначаются генеральным директором, руководителями отделов на определенное время, исходя из интересов Компании. Поэтому своевременное присутствие на данных мероприятиях является обязательным для каждого сотрудника. Опоздания на рабочие встречи не допускаются. В случае невозможности присутствия на запланированной встрече в оговоренное время, сотруднику необходимо заблаговременно уведомить об этом непосредственного руководителя и прочих заинтересованных лиц.

10. Процесс развития сотрудника и обучение.

Для эффективного выполнения своих функциональных обязанностей каждый сотрудник Компании должен обладать следующими деловыми качествами: дисциплинированность, самостоятельность, пунктуальность, трудолюбие, хозяйственность, коммуникабельность, исполнительность, умение доводить начатое дело до конца, настойчивость, целеустремленность, предприимчивость, умение слушать людей, энергичность.

Для эффективной и слаженной работы в коллективе каждый сотрудник Компании должен развивать в себе следующие нравственные качества: отзывчивость, доброжелательность, внимательность, способность воспринимать и вносить самому конструктивную критику, преданность, порядочность, честность, скромность, справедливость.

Все сотрудники Компании имеют право на обучение, повышение квалификации и переподготовку по своей инициативе на основе партнерских отношений с Компанией. Компания за счет своих средств направляет на обучение сотрудника, а последний обязуется после окончания обучения отработать в Компании не менее 12 месяцев. В случае увольнения сотрудника до истечения срока, обусловленного в соглашении, сотрудник обязуется возместить Компании, в течении 10 (десяти) календарных дней до увольнения,

сумму, затраченную на его обучение в размере понесенных затрат, уменьшенную на сумму, пропорционально отработанного времени.

В Компании существует система наставничества, которая позволяет в максимально короткие сроки вступить в должность и начать самостоятельно работать.

Одним из основных элементов работы с персоналом и способом обеспечения Компании высококвалифицированными специалистами является аттестация.

Аттестации подлежат сотрудники, вновь поступившие в торговую сеть со ступени, продавец-консультант и выше.

Результаты аттестации призваны обеспечить объективность принятия решений о продолжении трудовых отношений, об их прекращении, об изменениях уровня оплаты труда, а также других кадровых решений.

11. Трудовая этика и мотивация.

В Компании приветствуется инициатива работников, направленная на:

- рост доходов Компании от всех видов деятельности;
- поднятие имиджа Компании в средствах массовой информации, администрации города, на предприятиях - потенциальных клиентах Компании;
- экономию материальных, энергетических, информационных ресурсов и сокращение затрат;
- повышение качества услуг, оказываемых Компанией;
- совмещение профессий и должностей, овладение смежными профессиями и должностями;
- рост профессиональных знаний и умений, навыков работников Компании;
- применение творческих способностей на благо каждого работника и Компании в целом;
- разработку новых методов, технологических процессов, оборудования, приспособлений и прочего, и внедрение их;
- передачу личного опыта молодым работникам Компании;
- повышение уровня квалификации работников путем обучения в образовательных заведениях;
- соблюдение деловой и трудовой этики;
- физическое и духовное развитие работников Компании, ведение здорового образа жизни;
- изучение передового отечественного и зарубежного опыта работы - benchmarking, применяемых в работе Компании (ведение переговоров, оформление документов и т. д.);
- улучшение собственного здоровья, активные занятия физкультурой и спортом;
- предупреждение нарушений законодательства, инструкций, положений, других руководящих документов, действующих в Компании, извещение руководства о случаях подобных нарушений;

- развитие чувства принадлежности к единому коллективу, общности целей.

Сотрудникам Компании запрещается:

- действовать вопреки законным интересам Компании и клиентов;
- действовать, руководствуясь соображениями собственной выгоды, безнравственными интересами или под воздействием давления извне;
- заниматься делами, не связанными с выполнением должностных обязанностей, или личной коммерческой деятельностью в помещении или на территории Компании, или с использованием для этого своего рабочего места;
- использование служебной информации для получения личной выгоды или в интересах третьих лиц;
- пользоваться оргтехникой, другим оборудованием, средствами связи, транспортом, материалами и ресурсами Компании для использования в личных целях или выполнения посторонней работы любого вида;
- любые виды злоупотреблений финансовыми или материальными ценностями Компании и его клиентов, своим служебным положением в личных или корыстных целях;
- вести деловые переговоры в присутствии посторонних лиц, если это приведет к разглашению служебной или коммерческой тайны;
- допускать высказывания или совершать действия, порочащие честь, достоинство и деловую репутацию Компании, ее клиентов и третьих лиц;
- обсуждать свою заработную плату и заработную плату коллег в компании запрещено;
- совершение любых действий, влекущих порчу, утерю, хищение ТМЦ, любого другого имущества Компании, его клиентов, работников Компании и других лиц;
- совмещать работу в Компании с работой в любых других организациях и органах в случае, если это совмещение отрицательно отражается на основной рабочей деятельности в Компании;
- курение на территории Компании, кроме специально отведенных для этого мест;
- участие в азартных играх (карты, рулетку и т. д.) на территории Компании;
- употребление в рабочее время алкогольных напитков и наркотических веществ, появление на территории Компании в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения.

Совершение любых нарушений служебной дисциплины и внутреннего трудового распорядка влекут за собой наказание в виде: замечания, объявления выговора, а за грубые нарушения - увольнение по инициативе работодателя в соответствии с Трудовым кодексом РФ.

Сотрудникам Компании рекомендуется:

- в случае досрочного выполнения работы или поручения незамедлительно поставить в известность коллег и руководство о том, что в настоящий момент у него нет работы и спросить, чем он может быть полезен кому-то из Компании;
- внешний вид сотрудников должен соответствовать сезону, характеру работы и ситуации, быть аккуратным и опрятным;
- не назначать и не проводить встречи с родственниками, друзьями, знакомыми на территории Компании, приводящие к нарушению трудовой и производственной дисциплины;
- не использовать служебный телефон для личных разговоров;
- использовать для отдыха только специально отведенное время (перерывы);
- предупреждать руководство о неисправном состоянии оборудования, нарушениях техники безопасности, правил и инструкций по производству работ, технике эксплуатации оборудования.

12. Заключение

В условиях стремительного развития рыночной экономики, изменения условий ведения бизнеса, роста самой Компании невозможно раз и навсегда написать исчерпывающую (на все случаи жизни) должностную инструкцию, универсальные правила, описать все возможные процедуры, разработать идеальную систему оценки труда и мотивации. И сотруднику Компании предстоит не один раз принимать разные решения, которые не описаны в регламентах, не раз случится ситуация, когда нужно будет совершить поступок или выполнить функцию, не описанную в должностной инструкции, предварительно согласовав свои действия с непосредственным руководителем.

Компания рассчитывает на то, что в такой ситуации сотрудник действительно совершит поступок и примет взвешенное адекватное решение, а не сошлется на инструкцию. Компания это всегда оценит.

Добро пожаловать в компанию ПРОФИМОЛЛ!

