

КОРПОРАТИВНЫЙ КОДЕКС КОМПАНИИ KYRGYZ CONCEPT

*«Умение обращаться с людьми – это товар,
который можно купить точно так же,
как мы покупаем сахар или кофе
... И я заплачу за такое умение больше,
чем за что-либо на свете» (Дж. Рокфеллер)*

Жизнь сложнее, чем мы привыкли о ней думать, и Вам предстоит не один раз принимать решения в условиях неопределенности. Не раз Вы столкнетесь с ситуацией, когда должны будете совершить Поступок или выполнить задание, не предусмотренное перечнем услуг, которые Вы оказываете Компании по договоренности (например «решать проблемы шефа своего шефа»). Компания рассчитывает на то, что в такой ситуации Вы совершите Поступок, а не сошлетесь на очерченный перечень Ваших услуг. Компания это всегда оценит. Для того, чтобы Вам было легче принять решение в условиях неопределенности, следуйте изложенным ниже простым правилам. Они отражают ценности и принципы Компании и подчинены миссии Kyrgyz Concept. Они составляют основу нашей корпоративной культуры и потому носят название Корпоративных стандартов. Им следуют все в нашей Компании: начиная с топ-менеджмента и заканчивая рядовыми исполнителями и стажерами.

СТАНДАРТ 1 «КЛИЕНТ КОМПАНИИ»

Я знаю, что Клиенты Компании – это все желающие приобрести или приобретающие услуги Компании. В то же время я считаю своими Клиентами всех своих коллег – Внутренних Партнеров. Я уверен(а), что и мои партнеры считают так же.

СТАНДАРТ 2 «ЗАБОТА О КЛИЕНТЕ»

Я знаю, что цель существования Компании Kyrgyz Concept – это в первую очередь забота о Клиенте. Во время оказания услуг от имени Компании Kyrgyz Concept я могу удовлетворять свои личные потребности лишь в том случае, если они совместимы с желанием Клиента и согласуются с ценностями и целями Компании. Я уверен(а), что и мои партнеры поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 3 «ДОВОЛЬНЫЙ КЛИЕНТ»

Я понимаю, что мой личный успех и успех Компании заключается в удовлетворении потребностей Клиента. Со дня основания в 1990 году, Компания выявляла потребности и превосходила ожидания Клиентов, тем самым накапливая их доверие. Деньги же являются

лишь измерителем этого доверия. Поэтому, я работаю именно над накоплением доверия Клиента, а не над зарабатыванием денег. Я уверен(а), что и мои партнеры поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 4 «ВРЕМЯ ОТДЫХА»

Я понимаю, что, сотрудничая с Компанией Kyrgyz Concept, я становлюсь ее частью. Стало быть, и мысли о себе я оставляю на время отдыха. Не всегда это время совпадает с расписанием отдыха офисов компании, т.к. Клиенту я могу понадобиться в любой момент времени. Я уверен(а), что и мои партнеры поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 5 «РАБОТА НА РЕЗУЛЬТАТ»

Я понимаю, что, приняв решение о сотрудничестве с Компанией Kyrgyz Concept, я приобретаю огромные возможности для роста и развития, и за это я плачу личным временем, не ограничиваясь почасовой работой. Я работаю исключительно на результат, если же я хочу отдыхать больше, то мне будет необходимо значительно повысить свою производительность, а это не просто. Я уверен(а), что и мои партнеры поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 6 «О СИЛЕ ЛИЧНОСТИ»

Я принимаю, что возможно, мне предстоит столкнуться с некоторыми ограничениями. Иногда - это отсутствие изолированного рабочего места или его неудобное расположение, иногда - недостаточное количество компьютеров. Это не делается намеренно, и ситуация эта не постоянна. Просто Компания непрерывно растет. В Компании Kyrgyz Concept ценятся Личности, способные на достижение больших целей, вопреки возможным трудностям и временным неудобствам. В Компании всегда оценят мое стремление стать с ними в один ряд. Оправдания же в стиле: "Когда у меня будет компьютер...", "Когда у меня будет свое рабочее место...", "Когда у меня будет больше времени..." – воспринимаются в Компании как отговорки и неумение добиваться своих целей. Я уверен(а), что и мои партнеры считают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 7 «ПРОСТОТА И НАДЕЖНОСТЬ»

Я считаю неприличным усложнять работу. Я делаю все, чтобы работа партнеров упрощалась. Я уверен, что и мои партнеры поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 8 «ВОСПРОИЗВОДИМОСТЬ»

Я стараюсь сделать свою работу передаваемой, а результат своей работы воспроизводимым в мое отсутствие. Если такого не происходит, то это означает, что работа выполнена некачественно либо еще не закончена. В ситуации неопределенности, я

принимаю такое решение, которое делает возможным воспроизвести результат в мое отсутствие. Я уверен(а), что и мои партнеры поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 9 «КАЧЕСТВО»

Я согласен(а) с тем, что некачественно оформленные мной документы (договора, заявки, акты и т.д.) НЕ подписываются, а некачественно выполненная работа НЕ оплачивается. т. к. я знаю, что измерителем эффективности моей работы – является результат. Я уверен(а), что и мои партнеры разделяют такую же точку зрения.

СТАНДАРТ 10 «ASAP»

Я отвечаю на любой запрос Клиента так быстро как это возможно («ASAP», as soon as possible): в случаях когда это возможно, отвечаю на телефонные звонки по первому гудку, но не позднее трех гудков; на письма отвечаю в течение 4 часов. Если у меня есть объективнее причины и с позволения клиента, я могу продлить время ответа клиенту до 24 часов, но не более того!

Если уложиться в 24 часа невозможно, то я должен(а) позвонить Клиенту и сообщить о том, что о нем помнят и обязательно выполнить его запрос в оговоренный срок. Я уверен(а), что и мои партнеры поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 11 «ТОЧНОСТЬ»

Когда я работаю в команде, то понимаю, что, например, 08.30 это 08.30, а не 09.15 и не 10.00. Я понимаю, что общая договоренность организуют не только мое время, но и время моих партнеров, а нарушение мною договоренности дезорганизует не только меня, но и коллег, которые в этом не виноваты. В случае различных накладок, я всегда звоню и предупреждаю коллег заранее. Я уверен(а), что и мои партнеры поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 12 «ПЛАН»

Я понимаю, что, работая по плану, я достигаю гораздо большей эффективности, чем, работая в хаосе. Поэтому я всегда планирую свою работу и согласовываю свои планы с партнерами и топ-менеджментом Компании. Я всегда показываю промежуточные и окончательные результаты в намеченные сроки. Я уверен(а), что и мои партнеры поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 13 «РАЗГОВОРЫ»

Я принимаю, что во время работы, я говорю о работе, а лучше работаю. Я уверен(а), что и мои партнеры поступают аналогичным образом.

Посмотрите поучительную притчу про халифа:

<https://www.youtube.com/watch?v=CEyJuSAW9fI>

СТАНДАРТ 14 «ИНТЕРЕСЫ КОМПАНИИ»

Я понимаю, что мое рабочее время – это время, которое я посвящаю интересам компании, а мое рабочее место – это место, где я работаю в интересах компании. Я понимаю также, что я не должен общаться на рабочем месте и в рабочее время с любым человеком (включая и бывших Партнеров компании), чей приход не связан с интересами компании. Я уверен(а), что и мои партнеры поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 15 «ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ, А НЕ ИМИТАЦИЯ»

Я знаю, что такое имитация деятельности. Это когда вместо того, что НАДО сделать, я делаю то, что хочу. Либо вместо того, что надо, делаю другую, лично более приятную и менее ответственную работу. Например: вместо того, чтобы общаться с Клиентом, в тысяча первый раз общаюсь в социальной сети; Я знаю, что это называется "ленью, бесполезностью и безответственностью". Я способен (а) отличить деятельность от ее имитации. В ситуации неопределенности я не уклонюсь от действительно продуктивной работы. Я уверен(а), что и мои партнеры поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 16 «ПРИСУТВИЕ НА ВСТРЕЧАХ»

Я понимаю важность моего присутствия на всех собраниях, организуемых для обмена информацией, согласования планов и принятия решений. Поэтому я всегда посещаю их и позволяю себе отвлечься только в том случае, если я жизненно необходим в этот момент Клиенту. Я обязательно сообщаю о невозможности присутствия на встрече ее инициатору. Я уверен(а), что и мои партнеры поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 17 «О СВОЕМ МЕСТОНАХОЖДЕНИИ»

Я принимаю, что для блага Клиента, находясь во время оказания услуг Компании вне ее офиса, я сообщаю менеджеру или Guest Relations Managers о своем местонахождении. Я уверен(а), что и мои партнеры поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 18 «НЕ ПОСТАРАЮСЬ, А СДЕЛАЮ»

Я знаю, что на вопрос: "Будет сделано или нет?" отвечать: "Постараюсь" или "Нет" - неприлично. Я отвечаю «Да, мы сделаем». И обозначаю срок выполнения задачи. Если же я затрудняюсь в ответе на вопрос, то говорю: «Сейчас я соединю Вас с компетентным в этом вопросе Человеком». Я уверен(а), что и мои партнеры поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 19 «ОБСУЖДЕНИЕ ПРОБЛЕМ»

Я считаю неприличным обсуждать, замалчивать и утаивать проблемы или обсуждать их за спиной другого (в том числе и с коллегами). Их я проговариваю конкретно и вслух с теми, кто может мне помочь решить эту проблему до полного исчерпания возможностей. Я знаю, что иной способ рассмотрения проблем - независимо от моей воли - превращается в сплетни. Поэтому я считаю неприличным по отношению к своим коллегам поступать иначе. Я уверен(а), что и мои партнеры поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 20 «ПРОБЛЕМЫ-ИСТОЧНИК НОВЫХ ИДЕЙ»

Я понимаю, что все проблемы решить невозможно, но любую из них можно превратить в задачу - источник новых идей. Необходимо обращать внимание лишь на те задачи, разрешение которых приводит к достижению целей Компании. Поэтому я работаю по принципу: **проблема->анализ трудностей ->цель-> задача->поиск ресурсов-> решение**. Я уверен(а), что и мои партнеры поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 21 «РАЦИОНАЛЬНОЕ ЗЕРНО»

При корпоративных обсуждениях и мозговых атаках, я никогда не отрицаю предложение сразу, а для начала обдумываю его, нахожу рациональное зерно. Если же меня что-либо не устраивает, я не критикую, а предлагаю рациональную альтернативу. Я уверен(а), что и мои партнеры поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 22 «ИМИДЖ КОМПАНИИ»

Я никогда не скажу ничего дурного о Компании, с которой сотрудничаю, и своих партнерах в присутствии посторонних, потому что я понимаю, что любая информация о Компании – это формирование ее Имиджа. Я горжусь своей работой в Компании Kyrgyz Concept. Имидж Компании – это мой Имидж, т.к. я являюсь ее представителем. Я понимаю, что любое общение с внешним миром - это реклама компании. За рекламу и PR отвечают все, а не только отдел маркетинга. И поэтому каждого Клиента я обслуживаю так, что бы он стал бесплатным рекламным агентом Компании. Я уверен(а), что и мои партнеры поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 23 «ПЕРЕДАЧА ИНФОРМАЦИИ»

Я постоянно общаюсь с партнерами, работаю вместе с ними и несу ответственность в том случае, если подвожу их. Я уверен(а), что и мои партнеры поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 24 «О КОММЕРЧЕСКОЙ ТАЙНЕ»

Я как партнер Компании Kyrgyz Concept не разглашаю коммерческие тайны Компании. Я уверен(а), что и мои партнеры поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 25 «НЕТ ОБИДЕ!»

Я никогда не обижаюсь по пустякам и, тем более, никогда не ищу повода для обиды. Я знаю, что поиск обиды - это обычная интрига. Я уверен(а), что и мои партнеры поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 26 «ПОМОЩЬ МОЯ И МНЕ»

Я знаю, что самое лучшее, что я могу сделать для партнеров в сложных ситуациях - это помочь. Самое лучшее, что я могу сделать, попав в сложную ситуацию - это попросить партнеров о помощи. Поэтому если я чувствую, что способен помочь в действительно сложной ситуации, я непременно прихожу на помощь к своим партнерам в независимости от моего перечня услуг. Я уверен(а), что и мои партнеры поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 27 «ОБ ОБУЧЕНИИ»

Я знаю, что Компания вкладывает значительные средства в обучение, а также в приобретение и внедрение новых методик и технологий. Поэтому я изучаю и применяю переданные мне знания и приемы. Более того, я пытаюсь сам создать новое с тем, чтобы передать свой опыт партнерам. Я уверен(а), что и мои партнеры поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 28 «О СМЕЛОСТИ»

Я смело берусь за новое и незнакомое мне дело и не боюсь показаться слабым и некомпетентным. Потому что, если что-то не получается, я никогда не сдаюсь с первого раза, а пробую сделать это другим способом. Я не боюсь совершить ошибку. Я уверен, что смогу исправить ее. Я уверен(а), что и мои партнеры поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 29 «КОНФЛИКТНЫЙ КЛИЕНТ»

Я знаю, что в случае появления в компании конфликтного Клиента, я (независимо от его должности) вывожу его из зоны общения с партнерами и с другими Клиентами. Затем, отдельно с ним решаю все вопросы, и информирую менеджера о произошедшем. Если я затрудняюсь в разрешении трудностей Клиента, то обращаюсь за помощью к партнерам или ТОП менеджменту. Я уверен(а), что и мои партнеры поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 30 «ПЕРЕГОВОРЫ»

Я понимаю, что имею право вступать в деловые переговоры с кем бы то ни было (включая знакомых), только по тем бизнес- вопросам в которых я компетентен(на), Если же я не уверен(а) в своей компетенции, я советуюсь со своим менеджером. Я уверен(а), что и мои партнеры поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 31 «О ПОСТАВЩИКАХ»

Я принимаю, что во взаимоотношениях с бизнес - партнерами я всегда действую в пользу Компании. Я защищаю сферу интересов Компании и делаю все возможное, чтобы во взаимоотношениях с поставщиками не происходило необоснованное удорожание работ и снижение качества. В ситуации неопределенности я принимаю такое решение, которое однозначно защищает сферу интересов компании Kyrghyz Concept. Я уверен(а), что и мои партнеры поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 32 «ОБ ОТКАТАХ И ВЗЯТКАХ»

В случае предложения мне лично комиссионных со стороны Клиента или поставщика (организации, частного лица) в виде денег или подарков, я сразу вежливо прекращаю все переговоры на эту тему и сообщаю о полученном предложении своему менеджеру. Таким образом, ответственность за дальнейшие контакты с соответствующей организацией и/или частным лицом передается мной менеджменту, которое и полномочно принимать соответствующие меры. Я уверен(а), что и мои партнеры поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 33 «ПРЕДЛОЖЕНИЯ КОНКУРЕНТОВ»

Я понимаю, что в случае обращения ко мне любого представителя любой конкурирующей организации с предложением, я сразу вежливо провожаю его к своему менеджеру, никаких разговоров с ним не веду и на все предложения отвечаю: "Пожалуйста, это к моему менеджеру". Я уверен(а), что и мои партнеры поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 34 «ЛИЧНАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ»

Я знаю, что для повышения моей личной эффективности я ставлю цели и достигаю их, и когда я в этом успешен, то и Компания успешна – «мой личный успех это успех Компании». Я уверен(а), что и мои партнеры считают так же.

СТАНДАРТ 35 «УВЕРЕННОСТЬ»

Когда я уверен(а) в своих партнерах, а мои партнеры уверены во мне, я смело могу заявлять, что и Компания уверена во мне. Я уверен(а), что и мои партнеры считают так же.

СТАНДАРТ 36 «БЕЗУПРЕЧНОСТЬ»

Я принимаю, что **Клиент** платит Компании за безупречное выполнение своих ожиданий. Компания платит мне за безупречное выполнение ожиданий ее Клиентов. Если же я рассчитываю на что-то большее, чем было оговорено ранее, то я должен предложить нечто большее того, что от меня ожидали. Но если я не выполняю обещанного, то аргумент о моей неудовлетворенности вознаграждением не будет принят во внимание. Я уверен(а), что и мои партнеры считают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 37 «ДВА ПРЕДЛОЖЕНИЯ»

Я принимаю, что в случае особо сложных проблем, при обращении к топ-менеджерам, я не констатирую факт проблемы, не выдвигаю голую критику, а делаю как минимум два предложения по решению этой проблемы. Я уверен(а), что и мои партнеры поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 38 «ТРУДНОСТИ – НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ»

Я понимаю, что наш бизнес и наш клиент там именно там, где есть трудности, поэтому, когда трудно я не отчаиваюсь и не складываю руки, а я перевожу трудности в задачи и ищу новые возможности решать их. Я уверен(а), что и мои партнеры поступают аналогичным образом.

СТАНДАРТ 39 «В ГОСУДАРСТВЕННЫЕ ОРГАНЫ ТОЛЬКО ЧЕРЕЗ ЮРИСТА»

Я знаю, что в случае возникновения в моей работе каких-либо отношений с представителями государственных органов и с их должностными лицами я направляю их к юристу компании. Все действия в указанных случаях осуществляются мною только после согласования с юристом.

СТАНДАРТ 40 «О НЕСОГЛАСИИ СО СТАНДАРТОМ»

Я понимаю, что внутренние стандарты и правила Компании Kyrgyz Concept созданы для эффективного функционирования Компании, и беру на себя обязательства выполнять их. В случае, если я не согласен(а) с каким-то из них, я внесу предложение по его изменению на рассмотрение топ менеджмента и отдела HR. Я уверен(а), что и мои партнеры поступают аналогичным образом.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Мы, партнеры Компании Kyrgyz Concept, Знаем, что следование общим договоренностям защищает и развивает наш бизнес, объединяет нашу Компанию в одну большую семью и дает возможность нашим настоящим семьям становиться богаче и успешнее, а нам самим получать удовольствие от работы. Нарушение же общих договоренностей лишает нас этих возможностей.

Все, кто идет по дороге Успеха с нашей Компанией, согласны с тем, что наши ценности, принципы и стандарты способствуют нашему общему процветанию. А если это так, то все перечисленное выше мы должны терпеливо объяснять новым Внутренним Партнерам, входящим в нашу дружную команду. И если мы будем настойчивы, терпеливы и

доброжелательны, то мы вправе рассчитывать на то, что и наши коллеги будут поступать аналогичным образом.

*«Если сотрудник не удовлетворен работой
- клиент не доволен таким сотрудником,
как следствие и фирмой в целом.
Не подпускайте недовольных сотрудников
к общению с клиентами» (Дж. Рокфеллер)*