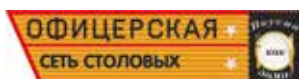


КОДЕКС КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ КОМПАНИИ «КОПЕЙКИН ДОМ & ЗАКРОМА»



**КОПЕЙКИН
ДОМ**
ТЕРРИТОРИЯ ХОЗЯЙКИ



СОДЕРЖАНИЕ

00	ВСТУПЛЕНИЕ	5
01	О КОМПАНИИ	6
02	КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА КОМПАНИИ	8
03	МИССИЯ И ЦЕННОСТИ КОМПАНИИ	10
04	ЭТИЧЕСКИЕ СТАНДАРТЫ	12
05	ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В КОМПАНИИ	18
06	ПРАВИЛА ПРОВЕДЕНИЯ ДЕЛОВЫХ СОБРАНИЙ И ПЕРЕГОВОРОВ	26
07	КЛЮЧЕВЫЕ ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ КОМПАНИИ	30
08	ЗАКЛЮЧЕНИЕ	32



Кодекс Компании «Копейкин Дом & Закрома» — навигатор правильного ведения бизнеса. Другими словами, вы ведете бизнес правильно только тогда, когда поступаете этично и в соответствии с Ценностями, Кодексом, политиками и правовыми нормами.

Каждый из нас обязан принять принципы Кодекса и проявлять уважение на рабочем месте, добросовестно вести бизнес, соблюдать принципы этики в деловых отношениях, ответственно выполнять свою работу.

Наш Кодекс распространяется на каждого сотрудника Компании, стажеров, уборщиц, продавцов-универсалов, кассиров, поваров, пекарей, кух. рабочих, менеджеров, специалистов и управляющих розницей. Мы руководствуемся им в каждом решении и во всех действиях, которые принимаем в своей работе. Наша репутация этичной и ответственной Компании складывается из тех решений, которые каждый из нас принимает ежедневно.

Каждый из нас, а особенно руководители и менеджеры должны действовать этично и создавать атмосферу доверия.

БУДЬТЕ ПРИМЕРОМ ДЛЯ ПОДРАЖАНИЯ

Все сотрудники обязаны действовать в соответствии с этическими принципами, но менеджеры и руководители Компании несут еще большую ответственность и обязаны подавать пример своим поведением. Мы ожидаем, что наши руководители и менеджеры будут служить примером и вдохновлять других на соблюдение Кодекса, поощряя добросовестное поведение, способствуя принятию этически верных решений, создавая открытую рабочую атмосферу, в которой сотрудники могут без боязни говорить о своих опасениях и подозрениях, обращаясь за помощью в разрешении сложных ситуаций и сообщая о них вышестоящему руководству.

01 || О КОМПАНИИ



Жизнь современного человека невозможно представить без использования средств бытовой химии и гигиены, игрушек и посуды, бытовых мелочей и товаров для животных. Уже давно прошли те времена, когда такие товары приобретались на стихийных рынках, на которых было достаточно проблематично найти качественные товары.

В 2001 году был открыт первый магазин под брендом «Копейкин Дом», который стал стартом для открытия собственной торговой сети. «Копейкин Дом» начал сотрудничать непосредственно с самыми известными производителями бытовой химии – Procter&Gamble, Nivea, Johnson&Johnson и многими другими, которые поставляют качественную и сертифицированную продукцию во все торговые точки сети. Наша торговая сеть является одной из самых крупнейших в регионе и обеспечивает качественными товарами более полумиллиона человек.

В настоящее время мы одна из крупнейших розничных сетей Ставропольского края с количеством более 80 магазинов.



Сегодня в Компании несколько направлений деятельности:



- Магазины «Копейкин Дом» – магазины бытовой химии и товаров для дома;



- Магазины «Закрома» – продуктовая розничная сеть магазинов;



- Сеть столовых СТОЛОФКА (Пушкина 9 и Пушкина 25), сеть столовых Офицерская (Морозова 56 и Ленина 301) и столовая Перчик;



- Торговые центры – торговый центр г. Новоалександровска и торговый центр «Север» в г. Ставрополе.

88
торговых точек
в Ставрополе

Компания активно развивается, открывая новые точки и развивая новые направления. Только в 2017 году открыто 11 торговых точек, а также торговый центр «Север».

11 НОВЫХ
ТОРГОВЫХ
ТОЧЕК

более
1000
сотрудников

Мы являемся одним из крупнейших работодателей Ставропольского края, на сегодняшний день в компании около тысячи рабочих мест. Мы заботимся о своих сотрудниках, предоставляя им комфортные условия труда и уверенность в завтрашнем дне.

02 || КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА КОМПАНИИ



За годы работы в сети «Копейкин Дом & Закрома» были выработаны свои принципы работы, нарушать которые не в правилах Компании. Одним из самых главных моментов, который выгодно отличает работу торговой сети, является обеспечение большого количества покупателей товарами по доступным ценам, а это не может не радовать клиентов сети.

Особое внимание уделяется обратной связи от наших покупателей и работе с отзывами в книге жалоб и предложений, на сайте Компании и других информационных ресурсах. Они помогают нам совершенствоваться и с каждым днем становиться лучше.

Сотрудничество с самыми известными корпорациями, производящими бытовую химию, косметику и парфюмерию, бытовую технику и посуду, товары под собственной торговой маркой – все это позволяет предоставить клиентам самые низкие цены в регионе с самым широким ассортиментом различных товаров для дома.

Каждый клиент, который хоть раз побывал в магазинах сети, обязательно обращал внимание на то, что тут постоянно проводятся скидки на некоторые группы товаров или на некоторые позиции, которые являются одними из самых востребованных. А если учесть тот факт, что каждый случайный клиент становится постоянным, то его обязательно порадует дисконтная программа, при помощи которой можно снизить свои расходы от 5-ти до 11-ти процентов, а это достаточно существенные суммы. При этом для оптовых клиентов открыты особые торговые точки, в которых можно приобрести все товары по специальной категории оптовых цен.



В Компании особое внимание уделяется благотворительности и поддержке всевозможных мероприятий доброй воли. Руководство Компании считает, что помогать нужно всем и всегда. Поэтому многие городские благотворительные мероприятия проходят при поддержке сети магазинов «Копейкин Дом & Закрома».

Если учесть тот факт, что выжить в условиях современного рынка может только та компания, которая не стоит на месте, то Компанию «Копейкин Дом & Закрома» можно смело отнести к динамично развивающимся компаниям, которые даже в условиях экономического кризиса постоянно расширяются, не теряя своих позиций на рынке.

03 || МИССИЯ И ЦЕННОСТИ КОМПАНИИ



Мы рядом. Мы ценим людей и делаем повседневную жизнь лучше – так звучит наша Миссия. Это жизненный принцип Компании, который сопровождает все наши решения и наше развитие.

НАШИ ЦЕННОСТИ:



КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ

Наш бизнес построен вокруг и ради интересов покупателя и клиента. Мы знаем их потребности и стремимся удовлетворять их наилучшим способом. Мы смотрим на ситуацию глазами клиента, предвосхищая его потребности. Мы уважаем интересы своих покупателей и интересы друг друга.



ПРОФЕССИОНАЛИЗМ

Каждый из нас является профессионалом в своем деле и целенаправленно работает на достижение результата и завоевание лидерских позиций. Компания создает условия для самореализации, роста и развития сотрудников внутри Компании.



ЧЕСТНОСТЬ

Мы честны и открыты по отношению друг к другу, партнерам и клиентам. Нам доверяют и мы заслуживаем это доверие.



ЭФФЕКТИВНОСТЬ

Мы эффективны во всем, что мы делаем. Мы быстро ориентируемся под изменяющиеся условия рынка, обеспечивая максимальную эффективность, внедряя инновации, оптимизируя процессы, принимая своевременные и правильные решения.



КОМАНДНОСТЬ

Мы заботимся о своих сотрудниках, предоставляем достойные условия труда, справедливо оцениваем работу, создаем условия для их самореализации и развития.

Мы строим взаимоотношения с коллегами на принципах открытости, ответственности, взаимовыручки, взаимовыгодности и доверия.



ВОВЛЕЧЕННОСТЬ

Мы сопричастны к деятельности Компании, искренне переживаем за ее успехи, а также связываем личные профессиональные перспективы с перспективами развития организации. Взаимоотношения Компании и сотрудника построены на принципах долгосрочного сотрудничества.



ЛИДЕРСТВО

Лидерство Компании и лидерство каждого ее сотрудника равнозначны и взаимосвязаны на пути к достижению Успеха. Лидерство во всем: на рынке, в качестве предоставляемых услуг потребителю, в инструментах и методах работы.



КОНФИДЕНЦИАЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Любая информация, кроме общедоступной, которая известна сотруднику, является конфиденциальной и не подлежит разглашению, в том числе и другим сотрудникам, которым она не нужна для исполнения ими своих служебных обязанностей. Конфиденциальная информация, доступная одному подразделению, ни при каких обстоятельствах не может быть передана в другое, за исключением случаев, когда это диктуется технологией совершения соответствующих операций либо когда это происходит с разрешения руководителя данного подразделения.

При поступлении на работу в Компанию сотрудник принимает на себя правовые и этические обязательства не разглашать конфиденциальную и представляющую коммерческую тайну информацию в период работы в Компании и после ухода из нее.

Сотрудникам Компании запрещается разглашать любые сведения о работе Компании, ее клиентах и поставщиках, за исключением информации, содержащейся в рекламных, информационных и других изданиях, предназначенных для массовой аудитории.

Вы не вправе разглашать конфиденциальную коммерческую информацию любому лицу за пределами Компании, даже членам своей семьи, если: вы не получили на то надлежащего разрешения, разглашение не связано с четко обоснованной, законной коммерческой необходимостью, нет письменного одобрения, утвержденного юридическим отделом.

Даже внутри нашей Компании и между коллегами вы должны делиться только той конфиденциальной информацией, в получении которой у них есть обоснованная необходимость.



ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ СОБСТВЕННОСТЬ

Всегда используйте наши товарные знаки и прочую интеллектуальную собственность надлежащим образом. Интеллектуальная собственность – наш ценный актив, который всегда следует защищать. Интеллектуальная собственность включает наши товарные знаки, бренды, дизайн упаковки, логотипы, авторские права, изобретения, патенты и коммерческие тайны. Более того, наши товарные знаки ни в коем случае не должны использоваться в оскорбительном, дискредитирующем или ином подобном контексте.

Наша интеллектуальная собственность также включает результаты деятельности сотрудников. Любой результат вашего труда как сотрудника Компании, полученный частично или полностью в связи с исполнением вами служебных обязанностей и (или) использованием времени, ресурсов и информации Компании, принадлежит Компании.

КОНФЛИКТЫ ИНТЕРЕСОВ

Вы должны избегать конфликтов, в том числе потенциальных, между вашими личными интересами и интересами Компании.

Политика нашей Компании относительно конфликта интересов проста: мы все всегда обязаны действовать в интересах нашей Компании.

Конфликт интересов может возникнуть, когда вы, член вашей семьи или ваш друг:



- Участвуете в деятельности, конкурирующей или потенциально конкурирующей с интересами Компании;



- Позволяете своим личным интересам, семейным интересам или дружеским отношениям влиять на ваши деловые решения или создавать видимость такого влияния;



- Используете имущество, информацию и ресурсы Компании в личных целях или в интересах других лиц;



- Нанимаете, руководите или устанавливаете отношения прямого или косвенного подчинения с членом семьи или с человеком, с которым у вас сложились романтические отношения;



- Работаете по совместительству в другой компании, что негативно отражается на вашей производительности или мешает вам выполнять свои служебные обязанности;



- Работаете с поставщиком, клиентом, конкурентом или компанией, которые стремятся сотрудничать с Компанией, предоставляете им услуги, извлекаете личную или финансовую выгоду из отношений с ними, что может повлиять на ваши решения во время работы.

Коррупция ни в коем случае не должна влиять на ваши деловые решения.

Коррупцированные соглашения с клиентами, поставщиками, государственными должностными лицами или третьими сторонами строго запрещены. Под «коррупцией», как правило, понимается получение или попытка получения личной выгоды или коммерческого преимущества ненадлежащими или незаконными способами. Коррупция может подразумевать использование платежей или обмен ценностно-значимыми предметами и включает взяточничество (дача взятки государственному или должностному лицу или же дача коммерческой взятки), вымогательство, «откаты».

Коррупционные действия являются не только нарушением Кодекса, они также могут быть серьезным нарушением уголовного и гражданского права в области взяточничества и коррупции. Если вам станет известно о любом потенциальном или фактическом соглашении или договоренности о совершении коррупционных действий, сообщите об этом.

Вы обязаны защищать ресурсы Компании «Копейкин Дом & Закрома».

Руководство Компании рассчитывает, что вы используете ресурсы честно и эффективно. Такие ресурсы могут включать физическое имущество, например, помещения, материалы, оборудование, механизмы, сырье, готовые товары, транспортные средства и финансовые средства Компании. Они также могут включать нематериальные активы, например, время Компании, конфиденциальную информацию, интеллектуальную собственность и информационные системы. Вы должны использовать ресурсы Компании только в законных коммерческих целях и защищать их от кражи, утери, повреждения или неправильного использования.



Обязательство защищать финансовые средства Компании имеет особое значение, если вы располагаете полномочиями по утверждению расходов или отвечаете за управление бюджетом и счетами.

Вы всегда должны:

- обеспечивать расходование средств надлежащим образом и в установленных целях;
- получать необходимое разрешение перед тем, как понести расходы;
- точно учитывать все расходы;
- проверять, чтобы расходы, на возмещение которых был подан запрос, соответствовали коммерческим целям, надлежащим образом документировались и соответствовали нашим политикам.

Участвуя в мошеннической деятельности, вы нарушаете принципы честности и добропорядочности. Вы ни в коем случае не должны этого делать.

Умышленно скрывая, изменяя, подделывая или намеренно упуская информацию в собственных интересах или в интересах других, вы тем самым неправильно используете ресурсы компании и совершаете мошенничество.

Примеры мошенничества включают:

- изменение производственных показателей для достижения целей по производительности;
- предоставление ложной медицинской информации с целью получения льгот для инвалидов;
- неправильный учет отработанного времени с целью получения более высокой оплаты или во избежание дисциплинарных мер за опоздание или невыход на работу;
- искажение показателей продаж или передача продукции с целью назначить необоснованную цену для клиента;
- искажение финансовой информации в документах Компании.

Вы должны сообщать о потенциальных конфликтах интересов или мошеннических действиях. Помните: утаивание информации расценивается как нарушение Кодекса. Вы обязаны сообщить информацию о любом фактическом или потенциальном нарушении, отправив электронное письмо на адрес: zaschita@kopdom.ru.

05 || ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В КОМПАНИИ



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОКУПАТЕЛЯМИ

Мы относимся к нашим клиентам как к самым важным людям, помогая им во всем и делая пребывание в магазине максимально комфортным. Всегда ищи возможность помочь покупателю, но без ущерба для обслуживания других клиентов.

Что мы можем сделать для клиента?



- открыть для него дверь;
- помочь донести покупки до машины или даже до дома;
- заказать нужную ему продукцию;
- занять его ребенка в магазине;
- пустить в туалет магазина;
- помочь найти ближайший магазин с нужным продуктом в наличии;
- сохранить и вернуть потерянное или забытое в магазине;
- достать товар из глубины или с высокой полки;
- прочитать, что написано;
- собирать нужную сумму из горы мелочи;
- помочь спуститься по лестнице.

Зарплату нам платит не начальник, а довольные покупатели! Покупателям очень нравится доброжелательное и искреннее общение с ними, в том числе приветствие и прощание, искренние улыбки, готовность помочь, комплименты покупателям и их выбору, помощь с выбором товара, предоставление детальной информации по товару, помощь с его поиском на полке, индивидуальный подход, например, распечатка интересующей информации о товаре, искренний интерес к покупателю, в том числе узнавание постоянных покупателей, обращение к ним по имени и проговаривание их любимого продукта.

ЧЕГО НИКОГДА НЕЛЬЗЯ ДЕЛАТЬ?

- ✗ Никогда не проявлять грубость, непрофессионализм, черствость.
- ✗ В случае выбора между двумя рабочими задачами выбирай всегда ту, которая важнее для покупателей, находящихся в магазине.
- ✗ Очередь более двух покупателей допускается, только если все кассы в магазине обслуживают других покупателей. Если видишь, что появилась очередь, а хотя бы одна касса пустует, то пройди к ней или позови коллегу на помощь, даже если в этот момент на выкладке. А чтобы это видеть, нельзя сидеть в подсобке.
- ✗ Пока не обслужен покупатель, а коробки в зале не разобраны – ничего другого делать нельзя: ни личное, ни другие задачи по работе.



- ✗ Не укради! Честность – одна из главных наших ценностей. И в лучшем случае для воришки воровство заканчивается увольнением. Причем мы одинаково строго относимся как к воровству у компании, так и к воровству у клиентов в любых его возможных формах.
- ✗ Не обсуждай покупателей: ни при нем, ни без него, ни между собой, ни с другими покупателями! Не ругайся на других сотрудников и не используй мат. Всегда уважительно относись к любому покупателю и коллеге. Не стоит и жаловаться при покупателях на жизнь, отравляя их ощущение от покупки своей тоской.
- ✗ Всем сотрудникам в течение смены гарантированы обед и короткие перерывы. Данные перерывы должны происходить у сотрудников по очереди и без ущерба для покупателей, то есть нельзя уходить, когда покупатели стоят в очереди.
- ✗ Использование личного телефона в торговом зале магазина запрещено. Первоочередная задача любого сотрудника – это покупатель, поэтому даже служебный телефон не должен мешать качественно обслуживать покупателя в магазине.

СОТРУДНИКИ ИМЕЮТ ПРАВО НА:

- 👍 • бесплатное получение рабочей формы, в том числе для замены, пришедшей в негодность;
- 👍 • бесплатное обучение своей работе и работе своего руководителя;
- 👍 • получение всех необходимых расходников для работы своего магазина;
- 👍 • оплату ежегодных осмотров и регулярных анализов для продления медицинской книжки;
- 👍 • ежегодный оплачиваемый отпуск;
- 👍 • подарки детям до 15 лет на Новый год;
- 👍 • участие в корпоративных и социальных мероприятиях, организуемых и поддерживаемых Компанией.

Клиент – главный человек для каждого из нас! Основное наше конкурентное преимущество – это 100 % качества обслуживания, то есть каждый покупатель должен после каждой покупки уходить довольным и с радостью вернуться к нам еще!



ПРИНЦИПЫ ОТНОШЕНИЙ МЕЖДУ СОТРУДНИКАМИ, КОТОРЫЕ ПРИВЕТСТВУЮТСЯ В КОМПАНИИ

Любые взаимоотношения должны строиться на основе доверия, честности, ответственности, взаимовыручки, справедливого разделения труда, доброжелательности.



ИНИЦИАТИВНОСТЬ

Умение предпринимать волевое действие, брать на себя ответственность.



ЗДОРОВЫЙ ОБРАЗ ЖИЗНИ

Отказ от курения и активный образ жизни. Компания ежемесячно поощряет некурящих сотрудников.



ДЕЛОВАЯ ФОРМА ОДЕЖДЫ

Сотрудники одеваются в соответствии с социальными и деловыми стандартами, а также с утвержденным в Компании корпоративным стандартом формы одежды.



БЕРЕЖНЫЙ И ЭКОНОМНЫЙ ПОДХОД К МАТЕРИАЛЬНЫМ РЕСУРСАМ КОМПАНИИ

Сотрудники осмотрительно, продуманно и осторожно относятся к материальным ценностям Компании вне зависимости от того, являются ли они материально ответственными лицами или нет.



КУЛЬТУРА ПОВЕДЕНИЯ ВНЕ РАБОТЫ

Компания приветствует высокий уровень культуры поведения сотрудников вне работы – в семье и общественных местах. Сотрудник должен осознавать свою сопричастность к Компании.



ВЗАИМОУВАЖЕНИЕ, ВЕЖЛИВОСТЬ И ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ

Сотрудник относится к людям, с которыми общается, доброжелательно и уважительно. В коллективе создается атмосфера взаимного доверия, уважения и взаимовыручки.

У любого сотрудника всегда есть возможность обратиться с просьбой помочь разрешить любой спорный вопрос к любому сотруднику, чья кандидатура устраивает обе стороны. Данное лицо должно тет-а-тет выслушать все стороны конфликта до принятия каких-либо решений, а при разборе ситуации опираться только на объективную оценку ситуации.

ПРИНЦИПЫ ОТНОШЕНИЙ МЕЖДУ СОТРУДНИКАМИ, КОТОРЫЕ НЕ ПРИНЯТЫ В КОМПАНИИ:



ОБЩЕНИЕ В РЕЗКОМ ТОНЕ

В Компании не принято употреблять грубые слова, общаться в резком тоне с коллегами, клиентами, партнерами. Общаться на повышенных тонах, употреблять мат.



ПАНИБРАТСТВО

Бизнес – это умение общаться, прежде всего, по-деловому. Неуместные анекдоты, «плоские» или пошлые шутки не являются элементами делового общения.



ОСТАВЛЯТЬ РАБОЧИЙ КАБИНЕТ ОТКРЫТЫМ И НЕ ОТВЕЧАТЬ НА ЗВОНКИ

В Компании не принято, чтобы в рабочее время в кабинете отсутствовали все сотрудники. Сейф (если есть) всегда должен быть закрыт, конфиденциальные документы на рабочем столе оставлять не должны.



ОТКАЗЫВАТЬСЯ ОТ УЧАСТИЯ В КОРПОРАТИВНЫХ МЕРОПРИЯТИЯХ

Неформальные мероприятия – день рождения Компании, субботник, совместные праздники и командообразующие мероприятия – важные события в жизни коллектива Компании.

✗ В КОМПАНИИ ЗАПРЕЩЕНО НЕКОРРЕКТНО ВЕСТИ СЕБЯ ПО ОТНОШЕНИЮ К КЛИЕНТАМ, ПАРТНЕРАМ, ОРГАНАМ ВЛАСТИ

Некорректными считаются любые сознательные действия, относительно которых было заранее известно, что они могут принести финансовый или моральный ущерб Компании, нанести удар репутации Компании или репутации ее клиентов и партнеров.

✗ КУРЕНИЕ, ЗЛОУПОТРЕБЛЕНИЕ АЛКОГОЛЕМ, НАРКОТИКАМИ

✗ ПРОЯВЛЯТЬ НЕЛОЯЛЬНОСТЬ К КОМПАНИИ

Пренебрежение интересами Компании, подтасовка, выдача одного за другое, сокрытие информации или распространение ложной информации, раскрытие коммерческой тайны, информации о клиентах, неуважительные отзывы о своей Компании, любые формы обмана – расцениваются как проявление нелояльности.

ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ ОТНОШЕНИЙ МЕЖДУ РУКОВОДИТЕЛЕМ И ПОДЧИНЕННЫМ

Создание конструктивных профессиональных отношений между руководителями и подчиненными необходимо для ежедневной эффективной работы Компании и для ее будущего развития.

Руководителям структурных подразделений Компании рекомендуется показывать подчиненным пример корректного поведения, соблюдения субординации и владения правилами делового этикета:



Руководитель не должен покровительствовать кому-либо из сотрудников, делать поправки, проявлять откровенные симпатии. Его отношение в рабочее время должно быть объективным, одинаковым ко всем. Критерием оценки могут быть только результаты работы.

Руководитель не должен критиковать, обсуждать подчиненных в присутствии других сотрудников, давать конструктивную обратную связь. При необходимости это следует делать наедине.

Руководителю рекомендуется лояльно относиться к конструктивной обратной связи в свой адрес.

В Компании сотрудникам не принято демонстрировать приятельские, панибратские отношения со своими Руководителями.

06 || ПРАВИЛА ПРОВЕДЕНИЯ ДЕЛОВЫХ СОБРАНИЙ И ПЕРЕГОВОРОВ



При проведении собраний и совещаний следует использовать отведенное время с максимальной эффективностью.

В Компании приняты следующие правила и нормы:

- 1** Приходить на собрания и совещания, далее – деловые мероприятия, вовремя или заблаговременно.
- 2** Заранее готовиться к предстоящим деловым мероприятиям, приходите подготовленным.
- 3** Приходить на собрания/совещания с ноутбуком, ежедневником или любым другим удобным средством для фиксации информации по ходу встречи. Важно записывать основные идеи, задачи и поручения для дальнейшей работы с ними.
- 4** Перед началом делового мероприятия ставить на виброзвонок мобильный телефон либо отключать его звук.
- 5** В случае необходимости покинуть деловое мероприятие, спросить разрешение у ведущего, если это не оговаривалось заранее, негромко извиниться и покинуть помещение.
- 6** При входе в помещение, где проходит деловое собрание (совещание), необходимо негромко извиниться и войти.
- 7** Заранее выяснять регламент выступлений и не превышать свое выступление за счет сокращения времени следующих сотрудников.

8 Сотрудникам, принимающим участие в деловых мероприятиях, рекомендуется придерживаться правил делового этикета:

- 9** выслушивать выступающего, дав ему полностью высказаться, не перебивать;
- 10** по ходу делового мероприятия стараться чаще называть коллег по имени;
- 11** в процессе обсуждения того или иного вопроса быть сдержанными и тактичными;
- 12** при обсуждении проблем аргументировать свою точку зрения и предлагать свои варианты решения;
- 13** критика и замечания должны следовать только после похвалы, быть деловыми, корректными и конструктивными.



ПРАВИЛА ПРОВЕДЕНИЯ ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРОВ



Умение сотрудников говорить по телефону с коллегами, клиентами, партнерами и другими заинтересованными лицами способствует созданию благоприятного впечатления о Компании в целом.

В процессе делового общения сотрудникам рекомендуется руководствоваться следующими нормами и правилами делового этикета:

|| Отвечать на телефонный звонок быстро, насколько это возможно. Телефонный этикет, принятый в Компании, требует поднимать трубку не позже третьего звонка.

|| При ответе на звонок принято сразу здороваться, представляться и произносить название Компании.

|| Приняв звонок, адресованный коллеге, которого в данный момент нет на рабочем месте, необходимо помочь найти его или принять для него сообщение.

|| Если звонящий набрал неправильный номер, вежливо попросить перезвонить или перевести на нужного сотрудника.

|| Звоня деловым партнерам или коллегам, также принято здороваться, называть себя и свою Компанию и кратко формулировать суть проблемы, которую хотели бы разрешить в процессе телефонных переговоров. В начале телефонного разговора рекомендуется спрашивать, удобно ли общаться. Выяснить, как зовут собеседника, и обращаться к нему во время разговора по имени.



|| Не застав на месте нужного человека, рекомендуется поинтересоваться, когда удобнее перезвонить или оставить свое имя и номер телефона.

|| Телефонный этикет в Компании требует абсолютного внимания к собеседнику. Сотрудникам не рекомендуется разговаривать с людьми в офисе, отвлекаться на другие дела, шумы и прочие помехи параллельно телефонным переговорам.

|| Если в процессе разговора произошел обрыв связи, перезвонить следует позвонившему.

|| Заканчивать телефонный разговор, как правило, также следует позвонившему.

|| Передавая значительный объем информации, в Компании принято пользоваться электронной почтой.

07 || КЛЮЧЕВЫЕ ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ КОМПАНИИ



1 ВОЗМОЖНОСТИ КАРЬЕРНОГО РОСТА

В зависимости от Вашей целеустремленности и результатов труда можете твердо рассчитывать, что Вам будет поручена интересная работа. Такая политика в совокупности с быстроразвивающейся деятельностью нашей Компании создает возможность для карьерного роста.



2 ЛИДЕРСТВО И РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ

С самого начала Вам будет поручен важный участок работы. Приобретая опыт на рабочем месте, Вы сможете демонстрировать и развивать свои способности. Вы увидите результаты своего труда и убедитесь, что они не останутся незамеченными.



3 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА РЕЗУЛЬТАТЫ СВОЕЙ РАБОТЫ

Вы имеете право на премирование по итогам работы за месяц в случае выполнения плана в целом по Компании и достижений по личным задачам. Вы можете быть оштрафованы непосредственным руководителем за несоблюдение должностных обязанностей, за невыполнение поставленных и принятых к выполнению задач.



4 ОБУЧЕНИЕ И САМОРАЗВИТИЕ

Наша Компания предоставляет возможности профессионального роста и совершенствования не только своих профессиональных качеств, но и личностных. Сотрудники имеют возможность проходить обучение как в корпоративном университете, так и у внешних тренеров.



5 НЕДОПУСТИМОСТЬ ВОРОВСТВА, НЕЧЕСТНОСТИ И КОРРУПЦИИ

Важным принципом работы Компании и одной из наших ценностей является честность. Честность во всем: в отношении друг к другу, в работе и в бережном отношении к материальным ценностям Компании.



Наша Компания постоянно развивается и расширяет свой бизнес, поэтому мы рады видеть Вас в команде – инициативных, увлеченных сотрудников с активной жизненной позицией.

КОМПАНИЯ ДАЕТ КАЖДОМУ СОТРУДНИКУ:

- ✓ Стабильность и уверенность в завтрашнем дне.
- ✓ Самореализацию и развитие в интересной деятельности.
- ✓ Понятные и прозрачные возможности карьерного роста.
- ✓ Достойные условия и стабильную оплату труда.
- ✓ Эффективную систему социальной защиты и поощрения сотрудников.

Работа в нашей Компании – это возможность для личного и профессионального роста.

08 || ЗАКЛЮЧЕНИЕ

На портале Битрикс 24 в разделе «Информация для сотрудников» всегда размещена последняя версия Кодекса, и каждый сотрудник может изучить ее в любой момент. Руководители торговых точек регулярно проводят пятиминутки с сотрудниками, где изучают или повторяют основные положения Кодекса. Любой сотрудник имеет право предлагать изменения.

По всем принятым изменениям происходит оповещение всех сотрудников через информационную рассылку «Стрекоза» и посредством собраний/пятиминуток.

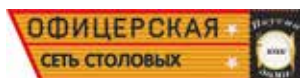
Одна из Ценностей Компании «Копейкин Дом & Закрома» – уважать других и преуспевать вместе.

Мы добьемся успеха только в том случае, если будем с уважением относиться ко всем людям как внутри, так и за пределами нашей Компании. Уважение на рабочем месте, личный профессионализм и сотрудничество в команде помогут нам достичь своих целей.

По пояснениям Кодекса и с предложением правок обращайтесь в **УПРАВЛЕНИЕ ПО РАБОТЕ С ПЕРСОНАЛОМ**.

Телефоны: +7 962 40 14 937,
+7-8652-33-45-00 (1030, 1031, 1032)





КОДЕКС КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ КОМПАНИИ «КОПЕЙКИН ДОМ & ЗАКРОМА»