УТВЕРЖДАЮ

Директор Фонда поддержки

малого и среднего предпринимательства

Республики Алтай

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Н.В. Евдокимова

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2014 г.

КОДЕКС КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ

1. Общие положения.
2. Стандарты взаимоотношений сотрудников.
3. Общение с клиентами.
4. Телефонный этикет.
5. Правила делового этикета во время визитов во внешние организации.
6. Подарки и услуги.
7. Имидж и стиль.
8. Заключительные положения.
9. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
   1. Настоящий Кодекс корпоративной этики (далее Кодекс) распространяется на работников Фонда поддержки малого и среднего предпринимательства Республики Алтай (далее Фонд).
   2. Кодекс корпоративной этики- это свод правил, в котором описаны нормы поведения, обязательства и ответственность сотрудников перед Фондом, субъектами малого и среднего предпринимательства (далее Клиент), друг перед другом.
   3. Кодекс основывается на общепринятых этических нормах и действующем законодательстве.
   4. Настоящий Кодекс имеет целью закрепление корпоративных ценностей Фонда, этических норм и правил поведения сотрудников, обеспечение сознания персональной ответственности сотрудников вне зависимости от должности и профессиональной деятельности.
10. СТАНДАРТЫ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ СОТРУДНИКОВ
    1. Цели Фонда достигаются объединением усилий всех сотрудников, созданием сплоченной и высокопрофессиональной команды единомышленников. Каждый сотрудник Фонда вносит вклад в работу команды и несет ответственность за ее результат.
    2. Сотрудник обязан:
       1. быть доброжелательным, корректным, вежливым и уважительным к коллегам;
       2. Внимательно относиться ко всем просьбам коллег, вызванных производственной необходимостью. В случае, если невозможно сразу уделить достаточно внимания решению вопроса, необходимо договориться об удобном каждой из сторон сроке ;
       3. ценить свое время и время своих коллег, нарушение договоренности о времени может дезорганизовать их работу;
       4. общаться вполголоса, не допускать громких обсуждений и дискуссий в офисе, которые могут помешать коллегам;
       5. для обеспечения эффективных внутренних коммуникаций, отлучаясь из офиса, сообщать руководителю (коллегам), о том куда идете и когда (приблизительно) вернетесь;
       6. проявлять уважение и корректное отношение к своим коллегам и вне рабочих ситуаций (в повседневной жизни).
    3. Сотрудник должен не забывать об ответственности перед собой, которая включает:

- честность в оценке своих способностей, квалификации;

- дисциплину в работе над собой и достижении целей;

- реалистичную оценку возможности достижения той или иной цели в сжатые сроки;

- настойчивость и целеустремленность в достижении желаемого, умение не отступать при неудачах или под давлением чужого мнения;

- про активную позицию («не плыть по течению» и не ждать счастливого случая);

- умение делать выбор, идти на разумный риск и принимать результаты риска.

1. ОБЩЕНИЕ С КЛИЕНТАМИ
   1. Отношения с клиентами строятся на принципах добросовестности, честности, профессионализма, взаимного доверия и уважения.
   2. Для успешного контакта с клиентом, создания благоприятной атмосферы взаимопонимания сотрудники Фонда должны соблюдать следующие правила:
      1. старайтесь всегда помочь Клиенту. Дайте Клиенту понять, что он ВАЖНАЯ ПЕРСОНА. Помните, что каждый сотрудник отвечает за общий успех всего Фонда;
      2. цените время клиента. Помните, что деловые люди привыкли рационально распоряжаться своим временем;
      3. будьте всегда в курсе и хорошо ориентируйтесь в вопросах, касающихся основной деятельности Фонда, старайтесь быть в курсе нового, чтобы правильно ответить на любой вопрос Клиента;
      4. будьте сдержаны, не говорите резкостей друг другу, особенно в присутствии Клиентов. Каждый сотрудник должен уметь работать как с Клиентом, так и с коллегами, сохраняя неизменную лояльность, доброжелательность и общую человеческую порядочность.
2. ТЕЛЕФОННЫЙ ЭТИКЕТ
   1. разговор по телефону:
      1. снимая трубку называйте наименование Фонда и свое имя. Клиент должен сразу понять, что он дозвонился по адресу и знать с кем он разговаривает;
      2. следите за культурой речи, подбирайте правильные, вежливые слова и выражения. Никогда не употребляйте сленг и жаргон;
      3. не совмещайте беседу по телефону с другими делами. Не пытайтесь вести два разговора. Собеседнику- Ваше полное внимание;
      4. отвечайте на звонки телефона отсутствующего в данный коллеги. Клиент должен понимать, что его проблемой займутся;
      5. всегда старайтесь вникнуть и решить проблему, не допускайте переадресовку просьб клиента. Ваша задача всеми возможными способами помочь клиенту;
      6. если вам нужно время для поиска какой-либо информации, предложите собеседнеку немного подождать. Если поиски продлятся более 1-2 минут, то спросите разрешения перезвонить собеседнику через определенное время. В случае согласия свяжитесь с ним в строго назначенное время, даже если информация не будет найдена;
      7. в случае, если Клиент говорит Вам «спасибо», в ответ не стоит говорить «пожалуйста», как бы присваивая себе личную заслугу. Тем более не стоит говорить «не за что». В ответ на «спасибо» Клиента лучше сказать : «Вам спасибо», «рад(а) был(а) помочь».

5.ПРАВИЛА ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА ПРИ ВИЗИТАХ ВО ВНЕШНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ.

5.1. При деловых визитах в сторонние организации необходимо помнить, что своим поведением сотрудник формирует мнение об имидже Фонда.

5.2. Необходимо быть пунктуальным и вежливым со всеми- будь то секретарь или управляющий.

5.3. Если в организации требуется предварительная регистрация, необходимо попросить секретаря или другое ответственное лицо зафиксировать информацию о вашей встрече.

5.4. По окончании встречи необходимо зафиксировать договоренности, достигнутые в ходе переговоров.

6. ПОДАРКИ И УСЛУГИ

6.1. Сотрудникам Фонда не рекомендуется принимать или передавать подарки либо услуги в любом виде от клиентов Фонда или третьих лиц в качестве благодарности за совершенную услугу или данный совет. Получение денег в качестве подарка в любом виде строго запрещено, вне зависимости от суммы.

6.2. Подарки не должны быть использованы для дачи/получения взяток или коррупции во всех ее проявлениях.

6.3.Подарки и услуги, предоставляемые Фондом своим клиентам и партнерам, передаются только от имени Фонда в целом, а не как подарок от отдельного работника Фонда.

6.4.В качестве подарков работники Фонда должны стремиться использовать в максимально допустимом количестве случаев сувениры, предметы и изделия, имеющие символику Компании.

6.5. Подарки и услуги не должны ставить под сомнение имидж или деловую репутацию Фонда или ее работника.

7.ИМИДЖ И СТИЛЬ

7.1.Сотрудник Фонда обязан соблюдать деловой стиль в одежде, соответствующий имиджу Фонда. Деловая форма одежды включает в себя одежду официального стиля, обязательного для сотрудников в дни проведения совещаний, официальных встреч, переговоров, деловых визитов, и демократичного стиля, допускаемого для сотрудников в повседневной рабочей обстановке.

7.2.Отступление от деловой формы одежды допускается в пятницу для сотрудников, не участвующих в деловых встречах. Внешний вид сотрудника Фонда не должен быть вызывающим или небрежным.

8. ЗАКЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

* 1. Все изменения в настоящий Кодекс вносятся на основании решения Директора Фонда.