

КОРПОРАТИВНЫЙ КОДЕКС СЕМЕЙНОГО ЦЕНТРА «СЕМИЦВЕТИЕ»

Миссия - семейный центр создан для того, чтобы своей работой способствовать благосостоянию семей, актуальному развитию всех членов семьи, внедрению прогрессивных технологий образования и тем самым - развитию своих сотрудников и сотрудников партнеров и клиентов.

Основа: образование, красота, здоровье.

Миссия центра - элитарное семейное образования от А до Я (образование начиная с «Я», где воспитатель-педагог образец высокоразвитой культуры, а его главные инструменты воспитания и развития доброе сердце, позитивное мышление, конструктивное общение и эффективные педагогические технологии)

Цель - создание благоприятной семейной атмосферы (на уровне души и тела) воспитания и развития культурных ценностей (от корней до новообразований) в современных условиях (эффективные инструменты и технологии) для счастья и успеха всех участников и представителей Рода (родители и дети).

ОТКРОВЕННОСТЬ ПЕРВАЯ

Целью существования семейного центра «Семицветие» НЕ является удовлетворение потребностей своих сотрудников. Это может (но только на первый взгляд) показаться обидным, но это так. Семейный центр «Семицветие» — это не компания-эгоист. О себе она заботится в последнюю очередь. В первую же очередь - заботится о клиентах.

Клиент - самый важный человек в компании. Он - ключевая фигура всего бизнеса.

Клиент - основа благосостояния и процветания каждого. Это на деньги из его кармана существует и развивается компания, созданы рабочие места, каждый питается, одевается и организует свой досуг.

Клиент приходит в компанию не только, чтобы купить наши услуги. В процессе оказания ему услуги он вправе рассчитывать на удовлетворение и других своих потребностей.

Критерием качественного предоставления услуги и целью обслуживания является **Довольный Клиент**.

Приступив к работе в семейном центре «Семицветие», Вы становитесь его частью. Стало быть, вы вместе с нами думаете в первую очередь о клиенте. Это надо постараться понять, а затем получить удовольствие от понимания.

ОТКРОВЕННОСТЬ ВТОРАЯ

Бить может, Вам предстоит пережить некоторые ограничения. Иногда это отсутствие изолированного рабочего места или его неудобное расположение, иногда - недостаточное количество компьютеров. Это не делается намеренно, и ситуация эта не постоянна. Мы находимся в процессе развития.

В семейном центре «Семицветие» ценятся Личности, способные на достижение больших целей, вопреки возможным трудностям и временным неудобствам. Мы всегда оценим Ваше стремление достичь большего.

Оправдания же в стиле: "Когда у меня будет компьютер...", "Когда у меня будет свое рабочее место...", "Когда у меня будет больше времени..." - в семейном центре «Семцветие» считаются неконструктивными.

ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ

Принцип I. Все хорошо, что ведет к упрощению (разумеется, без ущерба для качества). Если Вы упрощаете (работу - коллеге, получение услуги - Клиенту и т.д.), Вы правы.

Принцип II. Если при решении сложных вопросов Вы спокойно следуете процедурам и фирменным стандартам, а не эмоциям и обидам, Вы правы.

Принцип III. Если то, что Вы делаете, защищает компанию, Вы правы.

Принцип IV. Если Вы делаете больше, чем от Вас ожидали, Вы правы.

ФИРМЕННЫЕ СТАНДАРТЫ СЕМЕЙНОГО ЦЕНТРА «СЕМИЦВЕТИЕ» (изложено от первого лица)

ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 1 – Легко в работе- тяжело в кармане

Я считаю неприличным усложнять работу. Я делаю все, чтобы работа коллег упрощалась.

Я делаю все, чтобы любую функцию сделать более технологичной и выполнимой. Я знаю, что намеренное усложнение общеизвестных и простых функций (позвонить по телефону, подготовить план собственной работы и т.п.) вызовет у коллег ощущение психологического дискомфорта и подозрительность. А это недопустимо.

В ситуации неопределенности я принимаю такое решение, которое максимально упрощает работу коллег.

Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 2 – Я заменим и это мне на пользу!

Я стараюсь сделать свою работу передаваемой, а результат своей работы воспроизводимым в мое отсутствие.

В ситуации неопределенности я принимаю такое решение, которое делает возможным воспроизводимость результата в мое отсутствие.

Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 3

В том числе я согласен с тем, что некачественно выполненная работа НЕ должна оплачиваться.

Я рассчитываю на то, что и мои коллеги разделяют такую же точку зрения.

ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 4

Я знаю, что любое поручение, связанное с Клиентом, делается "день в день". Если это невозможно, то я должен позвонить Клиенту и сообщить о том, что о нем помнят.

Я уверен в том, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 5

Когда я работаю в команде, то понимаю, что, например, 10-00 = 10-00, а не 10-15 и не 11-00.

Я понимаю, что общая договоренность организует не только мое время, но и время моих коллег, а самое главное – клиентов. Нарушение мной 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 рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 6

Я всегда планирую свою работу и согласовываю свои планы с коллегами и руководством.

Я всегда показываю промежуточные и окончательные результаты в намеченные сроки (собрания коллектива, информационная доска для коллег).

Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 7

Я не пропускаю собрания, которые созданы для обмена информацией и согласования планов.

Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 8

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, психологически более приятную и ленивую работу.

Я способен отличить деятельность от ее имитации. В ситуации неопределенности я не уклонюсь от действительно продуктивной работы.

Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 9

Я знаю, что на вопрос: "Будет сделано или нет?" отвечать: "Постараюсь" - неприлично. Я никогда так не отвечаю. На такие вопросы я отвечаю либо "Да", либо "Нет".

Я также знаю, что перечисленные ниже выражения запрещены к употреблению, и соответственно их не употребляю:

"Первый раз слышу".

"Звонил, не дозвонился".

"Приходил, но Вас (его, ее, их...) не было".

"Искал, но не нашел".

"А я думал..."

"Это виноваты коллеги (Клиенты, администрация, неправильные/отсутствующие документы, государственные органы и т.д.)".

"Это было еще до того (до меня, тогда...)".

"А я говорил (предупреждал, делал...)".

"А мне никто не говорил".

"А почему я?"

"Не слышал".

"Не знаю".

"Не передавали".

"Хотел, как лучше".

"Я хотел, но не получилось".

"Хотел позвонить, но..."

"Я сказал, а он (она) не сделал".

"Меня в это время не было, кажется, болел (был в отпуске, пьяный и т.п.)".

Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 10

Я считаю неприличным замалчивать и утаивать проблемы или обсуждать их исподтишка (в том числе и с коллегами), а не проговаривать их конкретно и вслух.

Все проблемы решить невозможно, но любую из них можно превратить в задачу - источник новых идей. Я работаю по принципу: проблема - разговор - задача - решение. Я знаю, что иной способ рассмотрения проблем - независимо от моей воли - развивается в сплетню. Поэтому я считаю неприличным по отношению к своим коллегам поступать иначе.

Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 11

Я не стесняюсь откровенно обсудить вопросы зарплаты.

Мои предложения, направленные на улучшение системы заработной платы, будут рассмотрены. Я понимаю, что в ответ на свою просьбу и/или предложение могу получить как согласие, так и отказ. И, в случае получения аргументированного отказа, обижаться считаю неприличным.

Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 12

Я никогда не скажу ничего дурного о своей компании и своих коллегах в присутствии посторонних.

Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 13

Я знаю о трех опасностях, подстерегающих каждого человека: зависти, ревности и лени. Чтобы уберечь себя от них, я постоянно общаюсь с коллегами, работаю вместе с ними и несу ответственность в том случае, если подвожу их. Я открыт для общения и регулярно делюсь результатами.

Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 14

Я никогда не обижаюсь по пустякам и, тем более, никогда не ищу повода для обиды. Я знаю, что поиск обиды — это обычная интрига.

Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 15

Прежде чем предъявить к кому-либо претензию, я сначала самому себе задам три контрольных вопроса:

- а) какова **ДЕЙСТВИТЕЛЬНАЯ** суть претензии-проблемы?
- б) что **Я САМ НЕ** сделал для решения проблемы?
- в) **ЧТО РЕАЛЬНО** и **КОМУ** предлагается сделать для решения проблемы?

Затем вношу описание проблемы со своими предложениями в письменном виде руководителю семейного центра «Семьцветие».

ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 16

Самое лучшее, что я могу сделать для коллег в сложных ситуациях — это помочь, не попрекая. Самое лучшее, что я могу сделать, попав в сложную ситуацию — это попросить коллег о помощи, не упрекая за отказ и не мстя за согласие.

Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 17

Я понимаю, что любое общение с внешним миром — это реклама компании.

За рекламу и PR отвечают все, а не только наш несуществующий отдел рекламы. Помня об этом, я стараюсь каждого фактического и потенциального Клиента превратить в бесплатного рекламного агента.

Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 18

Я смело берусь за новое и незнакомое мне дело и не боюсь показаться слабым и некомпетентным. Я не боюсь совершить ошибку. Я уверен, что смогу исправить ее.

Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 19

В случае появления в компании конфликтного Клиента, я (независимо от должности) вывожу его из зоны общения с коллегами и с другими Клиентами, используя фразу: "Пойдемте, я готов Вам помочь". Затем, проведя такого Клиента в отдельную комнату, решаю с ним все вопросы.

Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 20

Во взаимоотношениях с партнерами я всегда действую в пользу семейного центра «Семцветие».

Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 21

В случае появления в офисе (звонка по телефону) любого представителя любой государственной организации с любым вопросом, я сразу вежливо провожаю (переключаю) соответствующего представителя к своему руководителю, никаких разговоров с ним не веду и на все вопросы отвечаю: "Пожалуйста, это к моему руководству".

Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 22

В случае обращения ко мне любого представителя любой конкурирующей организации с любым вопросом, я сразу вежливо провожаю соответствующего представителя к своему руководителю, никаких разговоров с ним не веду и на все вопросы отвечаю: "Пожалуйста, это к моему руководству".

Я рассчитываю на то, что и мои коллеги поступают аналогичным образом.

ФИРМЕННЫЙ СТАНДАРТ 23

Я знаю, что фирменные стандарты, перечисленные здесь, могут быть изменены или усовершенствованы. При этом соответствующие изменения (и их обоснования) должны быть подготовлены в письменной форме их инициатором.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Мы знаем, что следование общим договоренностям защищает и развивает наше дело, объединяет нашу компанию в одну большую семью и дает возможность нашим настоящим семьям становиться богаче, а нам самим получать удовольствие от работы. Нарушение же общих договоренностей лишает нас этих возможностей.

"Храни порядок, и он сохранит тебя," - говорили римляне...

Возможно, приняв все это во внимание, Вы согласитесь с тем, что наша откровенность, несмотря на кажущуюся строгость, была продуктивной. А если так, то все перечисленное выше Вы должны терпеливо объяснять новым коллегам, входящим в коллектив. И если Вы будете настойчивы и терпеливы, то Вы вправе рассчитывать на то, что и коллеги будут поступать аналогичным образом.

Приложения:

1. Слова – формулы обращения к коллегам и к детям. От себя Любимого.... От позитивного мышления.
2. Эффективные приемы гармонизировать себя и пространство вокруг Себя.
3. Аффирмации компании.