

Кодекс корпоративных правил ООО «ВИП Компания»

Каждый из наших сотрудников является частью сплоченного коллектива, объединенного общими целями и ценностями, имеющего собственные традиции и внутреннюю корпоративную культуру. Наша Компания – это команда единомышленников и профессионалов. В стабильности развития нашей Компании, в стремлении к постоянному совершенствованию ООО «ВИП Компания» ориентирована на долгосрочное сотрудничество с каждым человеком, принятым в наши ряды. Компания развивается только вместе с её сотрудниками и, в свою очередь, сотрудник также развивается вместе с Компанией. Мы осознаем, что реальность, в которой живет Компания, формируется её персоналом, поэтому мы понимаем, что каждый человек, являющийся членом нашей команды, также является основным ресурсом и ценностью ООО «ВИП Компания».



Агентство ипотеки и недвижимости ООО «ВИП Компания»

ООО «ВИП Компания» является социально-ответственной организацией, и делает все возможное для того, чтобы профессиональная деятельность ее сотрудников протекала в максимально комфортных условиях. Поэтому, каждому работнику коллектива Компании мы предлагаем:

- Официальное трудоустройство в соответствии с ТК РФ после прохождения испытательного срока, обозначенного Руководством при принятии на должность;
- Стабильный доход: окладная часть + установленный % от сделок;
- Комфортабельный офис и наличие рабочего места, оборудованного всем необходимым для осуществления трудовой деятельности;
- Обучение профессии в соответствии с планом обучения, эффективность которого проверена многолетним опытом работы ООО «ВИП Компания»;
- Постоянная поддержка профессионального роста сотрудника всеми членами команды и Руководством Компании.

Личностный и профессиональный рост каждого сотрудника – одна из целей Компании, а также – одно из самых главных критериев отбора ее работников. Мы даем шанс каждому человеку, но определить, подходит ли нашей Компании новый сотрудник, возможно во время испытательного срока. Мы настоятельно рекомендуем погрузиться в «риэлторский омут» с головой с первого рабочего дня, и удивить нас своим прогрессом! Корпоративная литература, иные источники информации, а также персональные консультации и общение с лучшими специалистами Компании и Руководством – все это находится в постоянном доступе.

...Но любой команде для более эффективного достижения общих целей нужны правила, которые будут лежать в основе взаимодействия между её членами. Сборником подобных правил и норм в нашей команде является данный кодекс – Корпоративный кодекс ООО «ВИП Компания». Кодекс - это свод основных морально-этических и деловых норм и принципов, которыми руководствуются наши сотрудники в своей профессиональной деятельности. Мы рассчитываем на сознательное принятие этих норм каждым потенциальным членом нашей команды, так как данные нормы были продиктованы и сформированы в течение долгого времени в результате совместной деятельности наших сотрудников и их опытом работы в ООО «ВИП Компания». Итак, предлагаем ознакомиться с его положениями.

1. Основы корпоративной культуры

Наша Миссия. Развивая и применяя передовые технологии и техники, опыт и знания, повышать эффективность работы Компании, тем самым, реализовывать нашу основную цель – помогать людям в решении их вопросов, связанных с недвижимостью.

По отношению к сотрудникам. Мы создаем возможности для гармоничного развития наших сотрудников. ООО «ВИП Компания» дает шанс целеустремленным Личностям, но остаются в команде только те, кто сможет за испытательный срок, предоставляемый Компанией, показать эффективность своей работы и принятие Миссии и традиций Компании.

По отношению к партнерам и конкурентам. Мы добиваемся долгосрочных отношений с партнерами и конкурентами в том числе. Этим мы реализуем важнейшую задачу – создание гармоничных отношений на Самарском рынке недвижимости.

По отношению к клиентам. Добросовестность и ответственность – те основные качества, которыми должен обладать каждый сотрудник Компании без исключения. Основной же принцип, которым мы руководствуемся – «не навреди». В соответствии с этим принципом в нашей Компании сформировано представление о профессии «риэлтор», как о человеке, который, в силу своих профессиональных знаний и опыта, может помочь разрешить ситуацию с недвижимостью, возникшую у Клиента, какой бы степени сложности она ни была, исключая абсолютно все риски для Клиента и Компании.

2. Правила общения с клиентами

«Недвижимость» - это ремесло, а ремесло всегда эксклюзивно. Наша деятельность 100 % направлена на результат, и должна быть на все 100% созидательной. Помимо того, что любой работник сферы недвижимости должен вкладывать в каждую сделку «частичку себя», деловое общение, как и любое другое, нуждается в регламентации. Успешное освоение этикета «риэлтор-клиент», а также личная причастность к процессу – это и является прямым путем к успешной сделке, что доказывает многолетний опыт Компании.

- ✓ «Созидательный результат для Клиента» - основополагающий и важнейший принцип работы ООО «ВИП Компания». Необходимо всегда помнить о том, что вся наша работа направлена на достижение результата, который, в конечном итоге, полностью удовлетворит потребность Клиента. Именно поэтому очень важно услышать и правильно понять интересы Клиента, сделав их ведущими в дальнейшем процессе решения вопроса;
- ✓ Корректность. Недопустимо переходить тонкую грань между доверительными отношениями с Клиентами и панибратством: работники сферы недвижимости часто, в силу специфики своей деятельности, вынуждены затрагивать личное пространство жизни Клиента, и наш долг – разрешить ситуацию профессионально, не внося дополнительных неудобств;
- ✓ Аполитичность. Мы уважаем позиции и взгляды каждого из наших сотрудников, но в деловых отношениях необходимо держать нейтралитет в любых вопросах общественно-политической жизни;
- ✓ Внешний вид социальной сети. Внешний вид профилей каждого сотрудника в социальных сетях, используемых в процессе профессиональной деятельности, должен быть приемлем общественным взглядом, и не нести в себе провоцирующего и неоднозначного информационного посыла;

Каждый сотрудник должен помнить, что имидж и репутация Компании формируются, в том числе, и благодаря интернет – пространству. Поэтому, используя подобного вида ресурсы для любого делового контакта, человек выступает представителем Компании в глазах общественности, и все его действия напрямую связаны с ее репутацией;

- ✓ Необходимо уважать время Клиента: приезжать на показ точно к указанному времени (это же относится и к телефонным переговорам и консультациям);
- ✓ На показы и переговоры нужно приезжать в опрятном виде, иметь при себе всю необходимую документацию для предстоящего процесса;
- ✓ Нацеленность на результат сделки, удовлетворяющий все справедливые требования и желания Клиента;
- ✓ Коммуникация «риэлтор-клиент» является исключительно деловой. Любые другие неформальные типы общения с Клиентом (в том числе – и с потенциальным Клиентом) ООО «ВИП Компания» - строго запрещены;
- ✓ Социальная ответственность. Каждый сотрудник команды Компании является ее лицом. Осуществляя деятельность в общественной сфере, нужно помнить о том, что любые действия, производимые как отдельно сотрудником, так и Компанией в целом, должны быть направлены на благо общества и его позитивное развитие.

От качества коммуникации, выстроенной с Клиентом, зависит дальнейшее его сотрудничество с Компанией. Если придерживаться всех вышеперечисленных правил, то всегда можно добиться положительного результата.

3. Правила взаимодействия с коллегами

- ✓ Основной принцип взаимодействия между всеми сотрудниками – уважение личности и человеческого достоинства, открытость и доброжелательность, готовность всегда помочь коллеге. Сотрудники нашей Компании ставят в приоритет обмен опытом и совместное решение поставленных Руководством задач, ведь это – опыт Компании, от которого, в свою очередь, напрямую зависит эффективность ее развития;
- ✓ Всеми своими действиями сотрудники Компании должны показывать и подтверждать свое уважение друг к другу и тому вкладу, который каждый вносит в общее дело;
- ✓ Уважая чувство собственного достоинства друг друга, сотрудники Компании не должны позволять себе грубость и хамство, какой бы ни была ситуация. Дискриминация и неприязнь к любому сотруднику на основе его расы, религии, пола, возраста, гражданства, физических недостатков или таковых же признаков у его родственников или друзей не допускаются ни в какой форме;

- ✓ Межличностные конфликты никак не должны отражаться на профессиональном взаимодействии между конфликтующими сторонами. Обе стороны возникшего межличностного конфликта должны в максимально короткий срок его разрешить. В случае, если сторонам так и не удалось договориться, то они вправе обратиться за помощью к Руководству Компании. Конфликты, возникшие на основе служебных задач, подлежат урегулированию исключительно Руководством Компании;
- ✓ Согласно действующему законодательству РФ, при устройстве на работу ООО «ВИП Компания», сотрудник должен проинформировать каждого члена рабочего коллектива и Руководство о наличии у него опасных для общества заболеваний (в том числе – и психических), если они имеются. В случае возникновения подобного рода заболевания/-ий (или появления подозрения о его/их наличии) непосредственно в период трудовой деятельности – сообщить о нем/них после официального подтверждения здравоохранительными органами наличия этого заболевания/-ий и призвания его/их социально опасным/-ыми. Сотрудники – это одна из основных ценностей нашей Компании, поэтому мы призываем к взаимодействию, уважению и заботе друг о друге.

Необходимо всегда помнить о том, что основной принцип осуществления деятельности Компании – командная работа ее коллектива. Успех Компании – это вклад в Ваш личный успех, а Ваш личный – в успех Компании. Этот же принцип действует и в неудачах. Каждому сотруднику нужно осознавать и нести ответственность за свою профессиональную деятельность перед коллективом в том числе.

4. Правила взаимодействия между Руководством и членами команды ООО «ВИП Компания»

Руководство ООО «ВИП Компания» осуществляет контроль деятельности каждого из членов команды Компании, руководствуясь целью развития и профессионального роста Компании и каждого из ее сотрудников. Каждому члену рабочего коллектива, в свою очередь, необходимо придерживаться следующих правил:

- ✓ Соблюдать служебную субординацию при взаимодействии с Руководством, в том числе – правила общепринятого делового этикета (пропускать Руководство вперед, стучать в дверь кабинета перед входом и пр.);
- ✓ Обращаться к Генеральному и Исполнительному Директорам ООО «ВИП Компания» по имени и отчеству;
- ✓ Исполнять все указания и советы Руководства в исполнении профессиональных обязанностей и норм этикета;

Обращаться за помощью в затруднительной, спорной, а также выходящей за рамки регламента ситуации, возникшей в ходе осуществления профессиональной деятельности, к Руководству в порядке, установленном нормами делового этикета. Принимать самостоятельные решения в таких ситуациях – запрещается. Вы – лицо компании, и все Ваши действия влияют на имидж не только Ваш, но и Компании.

5. Внешний вид сотрудников и организация рабочего пространства

Сотрудники, в том числе, потенциальные сотрудники, находящиеся на испытательном сроке в ООО «ВИП Компания», должны приходить на работу, имея внешний вид, соответствующий имиджу и репутации Компании. Поэтому, Руководство формулирует несколько общих требований к офисным сотрудникам:

- ✓ Каждый сотрудник должен выглядеть аккуратно, иметь опрятный внешний вид;
- ✓ Прическа сотрудника должна быть аккуратной, волосы – чистыми и причесанными;
- ✓ Мужчины должны быть выбриты, либо иметь аккуратно подстриженные усы/бороду;

- ✓ В зимний и межсезонный период сотрудники должны иметь на рабочем месте чистую обувь. В Компании уважают труд каждого, в том числе, и менеджера по клинингу;
- ✓ Недопустимо находиться на рабочем месте в верхней одежде, а также в головных уборах;
- ✓ Сотрудники должны тщательно следить за личной гигиеной, ведь это составляет их имидж, а имидж коллектива – это имидж Компании;
- ✓ Разрешено использовать парфюмерию легких ароматов (исключая вечерние). Девушкам разрешено носить дневной макияж.

Организация рабочего места

За организацию и функционирование пространства в офисе ООО «ВИП Компания» несет ответственность сотрудник, занимающий должность «администратор». Однако, каждый член рабочего коллектива несет полную ответственность за организацию своего собственного рабочего места.

- ✓ Рабочее место каждого члена команды Компании должно поддерживаться в порядке;
- ✓ На рабочем месте запрещено играть в компьютерные и иные игры и заниматься посторонними делами, не связанными со служебными вопросами;
- ✓ На рабочем месте запрещено принятие пищи. Для этого в офисе имеется предназначенное для этого помещение, оснащенное всем необходимым;
- ✓ Документы, составляющие коммерческую тайну ООО «ВИП Компания», а также иные вещи, документы, предметы и материалы, использование или разглашение которых сторонними лицами может привести к ущербу для Компании, не должны находиться на рабочем месте сотрудников и в доступных для посторонних людей местах;
- ✓ Недопустимо держать на рабочем месте: художественную литературу, журналы, газеты и иные вещи, не имеющие прямого отношения к служебной деятельности, за исключением случаев, если их использование может увеличить эффективность рабочего процесса сотрудника и не мешает другим членам коллектива, что должно быть продемонстрировано конечным результатом этой деятельности. Использование дополнительных источников информации, обеспечивающих сотрудника необходимыми знаниями и, как следствие – повышающими результативность его работы, наоборот, поощряется Руководством Компании.

6. Собrania и совещания

Руководство ООО «ВИП Компания» проводит собрания и совещания для обеспечения оперативного обмена информацией в команде и повышения эффективности работы каждого из ее сотрудников и Компании в целом.

- ✓ Сотрудники должны являться на совещание к Руководству Компании вовремя и по первому требованию. Сотрудники, пропускающие собрания или опаздывающие на них, могут быть подвергнуты дисциплинарным взысканиям;
- ✓ На совещании каждый сотрудник обязан предоставить все материалы, запрашиваемые Руководством, по первому требованию (вне зависимости от того, на какой стадии находится работа);
- ✓ В обсуждении проблем необходимо использовать принцип конструктивной критики: при обсуждении какого-либо вопроса следует применять систему четкой аргументации своего видения и предлагать свои варианты его решения, проявлять инициативность;
- ✓ При продолжении работы после проведенного совещания необходимо корректировать ее ход и содержание в зависимости от замечаний и наставлений, полученных от Руководства;
- ✓ Старайтесь сложное объяснить доступно, просто, коротко. Умейте активно слушать. Уважайте чужое мнение не меньше своего.

7. Заключительные положения

Каждый сотрудник команды Компании несет ответственность за соблюдение всех норм и правил настоящего Корпоративного кодекса. Сотрудник всегда может получить комментарии и разъяснения по нормам настоящего кодекса у любого сотрудника Компании, компетентного в данном вопросе. Сотрудники Компании, которые стали свидетелями нарушения норм кодекса или имеют достоверную информацию об их нарушении, должны в срочном порядке проинформировать Руководство ООО «ВИП Компания».

Мы надеемся, что Вы, при устройстве на работу в ООО «ВИП Компания» не просто осознанно принимаете нормы, описанные в настоящем Корпоративном кодексе, но и разделяете наше видение о том, как должна выглядеть профессиональная этика. Следуя Кодексу и развивая его, Вы вносите свой вклад в развитие нашей команды, а значит - и в собственное развитие!