

# *Kodeks Etyki*

## *W*

# *Bajger Consulting*

*„Jeśli nie wiesz, jak należy się w jakiejś sytuacji zachować, na wszelki wypadek zachowuj się przyzwoicie.”*

**Antoni Słonimski**

**Wprowadzony**

**Sosnowiec 2.01.2017**

## Wprowadzenie.

Kodeks porusza najbardziej istotne, oczekiwane zasady postępowania firmy Bajger Consulting w zakresie szeroko rozumianej etyki zawodowej i stosunków społecznych. Kodeks Etyki ma za zadanie wspierać, a zarazem kształtować właściwą kulturę organizacyjną, zwłaszcza kulturę pracy, normować relacje wewnątrz firmy, a także pomiędzy firmą i jej otoczeniem. Zapisy Kodeksu Etyki w firmie Bajger Consulting opisują i promują takie zachowania, które budują szacunek i uznanie, jakim firma cieszy się na rynku. Jego rolą jest wsparcie w wypełnianiu misji firmy oraz realizacji jej strategii rozwoju.

Zawarte w Kodeksie Etyki wskazania nie wyczerpują wszystkich kwestii i problemów, które mogą się pojawiać w codziennej pracy. W unormowaniach kodeksowych określone są ogólne i podstawowe zasady postępowania na różnych polach działalności zawodowej, zwłaszcza dotyczące obszarów istotnych z punktu widzenia oferowanej wartości.

Kodeks jest materią żywą i niezamkniętą ewidencją. Podlega aktualizacjom.

## Misja, wizja i wartości w firmie Bajger Consulting.

Swoją misję firma wyraża w deklaracji:

*„Wspieram przedsiębiorców we wdrażaniu najbardziej korzystnych rozwiązań w zarządzaniu biznesem i skutecznym podnoszeniu konkurencyjności firmy. Pomagam efektywnie wykorzystać zasoby i kompetencje zespołów pracowniczych. Wprowadzam usprawnienia w strukturach organizacyjnych firm. Pomagam zwiększyć sprzedaż, usprawnić procesy biznesowe oraz podnieść efektywność pracy zespołów”*

Wartościami, na których opieram swoje działanie i buduję siłę firmy są:

**Indywidualne podejście** – zakres usług doradczych i szkoleniowych jest zdefiniowany, ale nie istnieje oferta z tzw. „półki”. Zakres usług za każdym razem jest dobrany do szczególnych potrzeb każdego z klientów, tak aby jak najbardziej efektywnie zaadresować oczekiwane przez niego efekty.

**Podejście praktyczne** – za wykonywanymi usługami stoi moje doświadczenie kilkunastoletniej praktyki na stanowiskach menedżerskich. Rozumiem dobrze dylematy i potrzeby przedsiębiorców. Korzyści, jakie otrzymają ode mnie to osadzenie usług szkoleniowych i doradczych w realnej rzeczywistości działań zarządczych, a nie w rozważaniach teoretycznych.

**Kompleksowość oferty i jakość** – atrakcyjność oferty jest budowana w oparciu o analityczne podejście do problemów zgłaszanych przez klienta oraz diagnozowanych przeze mnie, tak aby skutkiem tej analizy stał się kompletny zestaw narzędzi i działań, które klient powinien wdrożyć. Nie skupiam się na działaniach cząstkowych, ale podchodzę do każdego zagadnienia szeroko z wykorzystaniem wszystkich instrumentów, jakie są dostępne na rynku, a które nadają się znakomicie do zastosowania w konkretnej sytuacji biznesowej.

Siłę każdej usługi buduje także jej wysoka jakość. Jakość jest wprost pochodną indywidualnego, kompleksowego oraz praktycznego podejścia do zgłaszanych i zdiagnozowanych problemów, które napotkam w środowisku biznesowym klienta.

**Elastyczność** – czas mojego klienta jest cenny, a jednocześnie ograniczony. Jestem przygotowany na działania także poza standardowo przyjętymi rytmami pracy.

## **Oczekiwane postawy i zachowania obowiązujące w działaniach firmy Bajger Consulting dotyczące najważniejszych interesariuszy.**

1. Postępujemy w taki sposób, jakiego oczekujemy od innych. Traktujemy innych tak, jak sami chcielibyśmy być traktowani.
  2. Wspólnie budujemy i wzmacniamy poczucie i siłę zespołowości sprzyjającej efektywności naszych działań.
  3. W relacjach międzyludzkich, zwłaszcza służbowych, nie naruszamy godności innej osoby.
  4. Tworzymy atmosferę sprzyjającą ujawnianiu się różnorodności opinii i pomysłów. Uważamy, że każda uwaga jest cenna.
  5. Krytykujemy i omawiamy problemy, a nie koncentrujemy się na osobach.
  6. Szanujemy swój czas i czas współpracowników.
  7. Budujemy kulturę pracy polegającą na dzieleniu się wiedzą i doświadczeniem.
  8. Korzystamy ze szkoleń, systematycznie podnosimy naszą wiedzę produktową oraz z obszarów komunikacji i budowania relacji.
  9. W relacjach z klientami, dbamy o zachowania profesjonalne i panowanie nad emocjami.
- **Klient i partner w biznesie**
    1. Oferujemy klientom dobre i uczciwe transakcję.
    2. Cele biznesowe i edukacyjne realizujemy z poszanowaniem praw i dobra wszystkich stron. Czujemy się odpowiedzialni za dobór najlepszego produktu/usługi, zespołu oraz kompleksową obsługę posprzedażową.
    3. W relacjach biznesowych z partnerami zewnętrznymi dbamy o obopólną satysfakcję zarówno w obszarze finansowym jak i dotyczącym zagadnień merytorycznych.
    4. Nie przedkładamy szybkiego, jednorazowego zysku nad długotrwałą współpracę.
    5. W kontaktach biznesowych budujemy relacje partnerskie, które przejawiają się we wzajemnej satysfakcji ze współpracy, poszanowaniu obopólnych korzyści i niewykorzystywaniu niedoświadczenie klienta lub partnera. Takich relacji oczekujemy także ze strony naszych partnerów.
    6. Szczegółowo definiujemy potrzebę klienta, posługując się językiem korzyści.

7. W zgodzie z Misją transakcja ma być dla klienta wartością i przynosić mu maksymalną korzyść.
8. Odpowiedzialnie i kompetentnie informujemy interesariuszy o warunkach współpracy. Nie pozostawiamy miejsca na niedomówienia i domysły oraz nie ukrywamy naszych zamiarów.
9. Dochowujemy tajemności danych osobowych i informacji handlowych pozyskanych od klientów i innych firm zewnętrznych.
10. Dotrzymujemy terminów i zobowiązań także tych sformułowanych ustnie.
11. Kompetentnie i bez zbędnej zwłoki odpowiadamy na e-maile i telefony. O potencjalnych opóźnieniach zawsze powiadamy klienta, ustalając z nim nowy, nieprzekraczalny termin.
12. Szanujemy nasze kompetencje i umiejętności. Nie nadwyrężamy ich na szwank, próbując spełniać nierealne obietnice.
13. Dajemy naszym klientom otwarte prawo do krytyki i korekty naszego działania.

- **Wizerunek firmy**

1. Bajger Consulting jest podmiotem odpowiedzialnym. Troszczymy się o efektywne relacje z otoczeniem oraz przejrzystą komunikację z rynkiem.
2. Pamiętamy, że wizerunek Bajger Consulting budowany jest przede wszystkim poprzez jakość, terminowość i rzetelność naszej pracy oraz naszych usług.
3. Głównym weryfikatorem naszej siły i pozycji jest klient.
4. Informujemy otwarcie o systemie wartości Bajger Consulting i zasadach postępowania zawartych w niniejszym Kodeksie. Jednocześnie szanujemy wartości etyczne naszych partnerów.
5. W codziennym postępowaniu dążymy do maksymalnej spójności naszych zachowań z budowanym wizerunkiem firmy, jej systemem wartości oraz Kodeksem Etyki.
6. Dbamy o schludny i godny wygląd oraz higienę osobistą. Dostosowujemy swój strój oraz zachowanie do sytuacji biznesowej, w której się znajdujemy.
7. Chętnie podejmujemy działania prospołeczne i prośrodowiskowe. Jesteśmy przekonani, że nie stoją one w sprzeczności z celami biznesowymi, ale nawet ułatwiają ich realizację.

## **Konflikt interesów.**

Bajger Consulting nie świadczy jakichkolwiek usług na rzecz innych podmiotów, które naruszyłyby umowy (w szczególności te o poufności i NDA) podpisane z innymi klientami. Unikamy sytuacji mogących wywołać konflikt pomiędzy interesem osobistym i interesem firmy. Potencjalne kontakty towarzyskie Bajger Consulting z pracownikami klienta lub firmy współpracującej lub konkurenta nie mogą mieć wpływu na warunki współpracy lub wykonywaną przez pracę.

Nie przyjmujemy i nie wręczamy wartościowych (wywołujących potrzebę rewanżu) prezentów klientom, dostawcom i firmom współpracującym. Dobre i długookresowe relacje z partnerami biznesowymi budujemy w oparciu o profesjonalne podejście oraz przejrzyste zasady współpracy.

W przypadku wyboru partnera do współpracy opieramy się na zaletach oferowanych produktów i/lub usług oraz uczciwych zasadach konkurencyjności. Kryteria wyboru dostawcy i firmy współpracującej ustalamy w sposób jednoznaczny, dający jednakowe szanse i dostęp do informacji wszystkim. Wyboru dokonujemy także w perspektywie budowania z potencjalnym partnerem biznesowym długotrwałej współpracy.

### **Bezpieczeństwo, ochrona danych osobowych i poufność.**

Przestrzegamy zasady poufności informacji pochodzących od klientów, dostawców lub firm współpracujących. Nasze systemy IT, urządzenia i bazy danych wykorzystujemy zgodnie z obowiązującym prawem i wewnętrznymi dokumentami firmy. Dochowujemy staranności przy wprowadzaniu rzetelnych danych i informacji do naszych systemów informatycznych. Ta sama reguła staranności dotyczy przekazywania danych pochodzących z naszych baz wiedzy.

Przez informacje objęte w firmie Bajger Consulting tajemnicą rozumie się wszystkie informacje handlowe, finansowe, technologiczne lub inne uznawane przez firmę formalnie za niejawną, poufną lub tajną. Bezwzględna ochrona tajemnicy dotyczy także wszystkich informacji nie podawanych przez Bajger Consulting do wiadomości publicznej. Klauzulą ochrony objęte są także wszelkie informacje dotyczące danych osobowych przekazanych przez naszych klientów oraz dane pracowników i osób zatrudnionych w firmach trzecich. Za poufną uznaje się także wszystkie dane dotyczące naszych kontrahentów i innych partnerów biznesowych oraz firm i instytucji z nimi powiązanych.

### **Równość szans i działania przeciwko dyskryminacji.**

Nie tolerujemy przejawów zastraszania, upokarzania, obrażania, nękania, prześladowania, molestowania i poniżania w stosunkach pracy. Uznajemy takie zachowania za stojące w sprzeczności z kulturą, filozofią i tradycją firmy.

Traktujemy ludzi jednakowo bez względu na ich płeć, wyznawany światopogląd, orientację seksualną, przekonania, staż pracy, wiek, wygląd zewnętrzny, wyznanie, narodowość, przekonania polityczne czy kolor skóry. Firma oczekuje od wszystkich interesariuszy zaangażowania w pracę opartego wyłącznie na umiejętnościach i doświadczeniu.