



«УТВЕРЖДАЮ»:

Директор МП г.о. Самара

**«Спецкомбинат ритуальных
услуг»**

С.А.Квашнин

«11» января 2017 года



Кодекс деловой этики и служебного поведения сотрудников и служебного поведения сотрудников МП г.о. Самара «Спецкомбинат ритуальных услуг»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Кодекс деловой этики и служебного поведения сотрудников и служебного поведения работников МП г.о. Самара «Спецкомбинат ритуальных услуг» (далее по тексту – Организация) имеет статус корпоративного стандарта.

1.2. Настоящий Кодекс деловой этики и служебного поведения сотрудников и служебного поведения сотрудников – документ для ознакомления клиентов и сотрудников с основными принципами корпоративного управления Организации.

1.3. Кодекс деловой этики и служебного поведения сотрудников и служебного поведения сотрудников принят в целях повышения качества обслуживания клиентов, предоставления услуг Организации, обобщения, систематизации и унификации профессиональных и этических норм, применяемых сотрудниками Организации.

1.4. Кодекс деловой этики и служебного поведения сотрудников и служебного поведения сотрудников определяет:

- базовые этические основы деятельности Организации и её сотрудников;
- основные правила отношений с клиентами;
- требования к внешнему виду сотрудников;
- правила речевого этикета сотрудников.

1.5. Кодекс деловой этики и служебного поведения сотрудников и служебного поведения сотрудников является результатом добросовестного, сознательного и свободного выбора Организации и не имеет цели ограничения каких-либо свобод иных участников рынка услуг, не разделяющих взглядов Организации на деловую этику.

1.6. Цель Кодекса деловой этики и служебного поведения сотрудников – определить модели эффективного поведения в тех нестандартных, а порой и сложных ситуациях, с которыми сотрудники неизбежно сталкиваются в повседневной рабочей деятельности, помочь ответственно и профессионально принимать решения. Деловая этика заключается не в том, чтобы повлиять на личные ценности сотрудников, а в том, чтобы для корпоративной жизни, а, следовательно – и для отношений со всеми заинтересованными лицами, была характерна твердая общность принципов, определяющих уникальный облик Организации.

1.7. Кодекс деловой этики и служебного поведения сотрудников и служебного поведения сотрудников дает примеры реализации этических норм в конкретных действиях путем сопоставления корпоративных ценностей с поведением сотрудников по отношению к каждой группе лиц, с которыми взаимодействует Организация; в каждом конкретном случае можно оценить, насколько полно и последовательно в своем поведении сотрудники реализуют корпоративные этические стандарты.

2. ДЕЙСТВИЕ И ПРИМЕНЕНИЕ КОДЕКСА ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ И СЛУЖЕБНОГО ПОВЕДЕНИЯ СОТРУДНИКОВ

2.1. Организация прилагает все усилия для того, чтобы обеспечить соблюдение всеми сотрудниками положений Кодекса деловой этики и служебного поведения сотрудников, равно как и

Кодекс деловой этики и служебного поведения сотрудников и служебного поведения сотрудников других корпоративных стандартов, при осуществлении профессиональной деятельности в отношениях между собой и с клиентами.

3. ЦЕЛИ И ПРИНЦИПЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

3.1. К базовым целям организации при осуществлении профессиональной деятельности относятся:

- возрождение культуры памятования;
- предоставление клиентам профессиональной помощи;
- экономия сил и времени клиентов.

3.2. Организация дорожит своей деловой репутацией и прилагает все усилия для непрерывного подтверждения своего доброго имени делами сотрудников.

3.3. Организация стремится вести дела, руководствуясь соображениями справедливости, добросовестности и персональной ответственности каждого сотрудника за результаты оказываемых услуг: сотрудники никогда не допускают по отношению к клиентам и коллегам таких поступков, которых не хотели бы видеть по отношению к себе.

3.4. Организация стремится исправлять любое этическое нарушение, противоречащее нормам настоящего Кодекса деловой этики и служебного поведения сотрудников, вне зависимости от того, где, когда и кем из наших сотрудников оно было допущено.

3.5. Принципиальную основу достижения целей профессиональной деятельности Организации видит в постоянном повышении качества работы, уровня сервисного обслуживания, непрерывном совершенствовании профессиональных знаний и навыков каждого сотрудника, в том числе путем обмена опытом с коллегами.

3.6. Все сотрудники должны строить свою работу так, чтобы клиенты чувствовали заботу Организации о них, понимали, что ее сотрудники помогают им в достижении их целей.

4. ПРИОРИТЕТНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ

4.1. Улучшение качества предоставления услуг.

4.2. Укрепление и долговременное расширение спектра товаров и услуг.

4.3. Реализация руководством Организации общей политики, достижения полного взаимопонимания со своими клиентами, использование потенциала Организации для обеспечения их качественными услугами по разумным ценам.

4.4. Защита прав сотрудников и клиентов Организации.

5. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С КЛИЕНТАМИ ОРГАНИЗАЦИИ

5.1. Основу бизнеса Организации составляют клиенты. Цель Организации – постоянно повышать качество существующих услуг. Отправная точка деятельности и развития Организации – лучшее понимание интересов клиентов. Главное для Организации – доверие клиентов.

5.2. Организация добросовестно и тщательно выполняет взятые на себя в отношении клиентов обязательства и стремится обеспечить высокое качество предоставляемых услуг и сервисного обслуживания.

5.3. Организация обеспечивает безопасность своих клиентов и защиту информации о них.

5.4. Организация своевременно и внимательно рассматривает возникающие затруднения, разрешает претензии клиентов в соответствии с действующим законодательством РФ.

5.5. Во взаимоотношениях с клиентами сотрудники Организации обязаны соблюдать следующие правила и нормы:

- В любых ситуациях проявлять участие и понимание трудностей клиента, учитывать психоэмоциональное состояние клиента, демонстрировать готовность помочь и делать все возможное, чтобы решить возникшую проблему.

- Говорить спокойно, слова и фразы произносить правильно и внятно; консультировать клиента, т.е. вместе с ним анализировать, что важно для него, что ему необходимо.

- Предоставлять точную информацию; заменять специфические термины общеупотребительными словами.

- Адаптировать предложение, основываясь на потребностях клиента.

- Контролировать свои жесты, позы, мимику – невербальные знаки внимания должны быть открыты, доброжелательны, выражать позитивное отношение и готовность к общению.

Кодекс деловой этики и служебного поведения сотрудников и служебного поведения сотрудников

- Относиться к каждому клиенту как к самому важному и значимому для Организации, независимо от внешнего вида клиента, его социального статуса и материального положения.
- Доступно предоставлять клиенту конкретную и полную информацию.
- Инициировать завершение продажи с помощью аргументации, помогающей клиенту принять решение.

- Подробно объяснять клиенту дальнейшие действия после подписания договора.

5.6. Во взаимоотношениях (работе) с клиентами сотрудникам Организации строго запрещено:

- Принимать пищу.
- Жевать жевательную резинку.
- Разгадывать кроссворды, читать книги, журналы и т.д.
- Шумное поведение, смех, улыбки, шутки.
- Использовать фразы типа «нет», «не знаю», «я этим не занимаюсь».
- Обсуждать вопросы, не имеющие непосредственного отношения к работе.
- Проявлять нетерпение, прерывать клиента на полуслове, заканчивать за него фразу.
- Использовать жесты и позы превосходства, властности, нетерпения, безразличия (руки, упертые в бока или скрещенные на груди, резкие указующие движения).
- Показывать свое личное отношение к клиенту, переносить на окружающих личные проблемы и настроение.
- Здороваться и прощаться, не поддерживая «контакт глазами».
- Обслуживать клиента с хмурым и недовольным выражением лица.
- Раздражаться и с возмущением говорить клиенту о его ошибках.
- Проявлять высокомерно-снисходительное отношение к клиенту.
- Допускать фамильярность по отношению к клиенту.

6. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С СОТРУДНИКАМИ

6.1. Бизнес делают люди, работающие в Организации. Организация предлагает своему персоналу долгосрочное сотрудничество, обеспечивая при этом стабильность, достойный доход вместе с возможностью самореализации и развития. Организация ждет от сотрудников максимальной отдачи. Знания и способности наших сотрудников – это главное, что Организация предлагает своим клиентам. Наша цель – повышать ценность Организации через развитие потенциала сотрудников.

6.2. Наша работа часто требует объединения усилий людей, работающих на решение одной задачи. Основа нашей деятельности – согласованное понимание целей, коммуникация и координация. Цель Организации – добиться слаженности в командной работе на всех уровнях.

6.3. Руководство Организации информирует о результатах и прогрессе в совершенствовании корпоративного управления.

6.4. Организация стремится создавать условия, позволяющие каждому сотруднику развивать и применять свои творческие способности, повышать уровень профессиональной подготовки.

6.5. Организация стремится поддерживать уровень оплаты труда, адекватный конечному результату труда.

6.6. Организация всячески стремится к предоставлению более широкого и полного социального пакета своим сотрудникам.

7. СТАНДАРТЫ РАБОЧЕГО ПОВЕДЕНИЯ

7.1. Ориентация на клиента и индивидуальный подход к каждому клиенту. Учитывать интересы клиента, слушать его. Строить свою работу, отталкиваясь от потребностей клиента. Подход к каждому клиенту независимо от статуса и внешнего вида клиента. Составление и предложение комплекса услуг, удовлетворяющих индивидуальные потребности клиента. Предложение услуг как процесс переговоров и выбора.

7.2. Профессионализм. Обслуживание сотрудниками, обладающими совокупностью знаний и навыков, обеспечивающих высокое качество сервиса для клиентов. Владение полным набором профессиональных навыков и знаний, постоянное стремление к их совершенствованию. Оперативность и точность выполнения работ. Инициирование действий, направленных на успешное удовлетворение высказанных и скрытых потребностей клиента.

7.3. Ответственность. Выполнение взятых на себя обязательств. Соответствие качеству и ценам, указанным в прейскурантах. Соблюдение законодательства Российской Федерации.

7.4. Уважение. Уважение выбора и мнения клиента. Восприятие и понимание эмоционального состояния и поведения клиента. Соблюдение нравственных и морально-этических норм в любой ситуации.

7.5. Организованность. Ставить четкие цели, точно планировать, формализовать и стандартизировать процессы. Четко взаимодействовать с коллегами и клиентами.

7.6. Надежность. Предлагать и обещать клиенту только то, что можешь сделать. Делать то, что обещал, достигать результата, прогнозируемого по качеству и срокам.

7.7. Открытость. Предоставление полной и развернутой информации о продукции, услугах, документах. Четкая и ясная обратная связь. Оперативная реакция на претензии клиента и информирование его о принятых мерах.

7.8. Командная работа. Работать на общую цель. Доверять и помогать коллегам, постоянно взаимодействовать и координировать свою работу с коллегами, конструктивно разрешать конфликты. Постоянно обучаться, все время осваивать новое, выступать наставником для коллег.

7.9. Творчество. Видеть новые возможности, предлагать новые подходы, находить нестандартные решения. Помнить, что похороны – это одно из самых важных событий в жизни каждого человека.

8. ЭТИКА И ПРАВИЛА ПРАКТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

8.1. Сотрудники Организации должны осуществлять профессиональную деятельность честно и добросовестно, быть внимательными к потребностям и пожеланиям клиентов, соблюдать требования кодекса деловой этики и способствовать их соблюдению всеми сотрудниками Организации.

8.2. Сотрудники Организации должны исключать любые формы коррупции, а также корыстное рекламирование или дискредитирование.

8.3. Сотрудники Организации при любых обстоятельствах не должны обсуждать и критиковать личные недостатки других сотрудников, клиентов, коллег, недостатки в работе других организаций.

8.4. Сотрудники Организации должны быть вежливы и доброжелательны с клиентами и коллегами в любых ситуациях.

8.5. Сотрудники Организации в любой ситуации должны воздерживаться от действий и заявлений, выходящих за пределы их компетенции и полномочий, в том числе во избежание случайного предоставления ложной информации, от консультирования клиентов по вопросам, требующим специальных знаний и выходящим за пределы их компетенции.

8.6. Сотрудник Организации должен поставить в известность коллег и руководство о том, что в настоящий момент у него нет работы, и спросить, чем он может быть полезен кому-то из Организации. В случае отсутствия работы, сотрудник должен заниматься самообразованием в сфере ритуальных услуг, межличностного общения.

8.7. Сотрудник Организации прилагает все усилия, чтобы работа была сделана в сроки, указанные клиентом. В любом случае, если вся имеющаяся у сотрудника работа не может быть сделана в определенный сторонами срок с момента ее поступления, сотрудник обязан поставить об этом в известность руководителя.

8.8. Сотрудник должен удовлетворять любые просьбы о конфиденциальности и неукоснительно соблюдать все требования к защите данных, письменно объявленных конфиденциальными или являющихся таковыми по закону.

8.9. Сотрудники Организации обязаны соблюдать порядок на рабочем месте и торговом зале. Канцелярские принадлежности, документы, бланки должны располагаться не в хаосе, а в специально отведенных местах.

8.10. Общение между коллегами на Организации происходит на основе вежливого отношения друг к другу и с использованием имени и отчества. Использование ненормативной лексики на территории всего Организации запрещено.

8.11. Сотрудник Организации должен всегда выступать от имени Организации, ассоциируя себя с ней.

8.12. Сотрудникам Организации запрещено обнародование в публичных источниках информации (социальные сети, службы быстрого обмена сообщениями и др.) фотографий, сделанных на рабочем месте.