

Правила корпоративной этики поведения сотрудников АН «Ларец»

1. Введение

- 1.1. Правила корпоративной этики поведения сотрудников ООО АН «Ларец» (далее – Правила) являются сводом этических и нравственных норм и правил поведения, принимаемых и разделяемых каждым сотрудником ООО АН «Ларец» независимо от уровня занимаемой им должности. Каждый сотрудник ООО АН «Ларец» (далее – Компании) принимает на себя обязательство в ходе своей деятельности руководствоваться положениями данного Правила.
- 1.2. Основная цель Правила – определение и закрепление стандартов деятельности Компании и поведения ее сотрудников, направленных на повышение прибыльности, успешности и эффективности Компании, а также на повышение уровня внутрикорпоративной жизни сотрудников.
- 1.3. Персонал и руководители всех звеньев Компании не вправе принимать решения или осуществлять какие-либо действия, которые идут вразрез с корпоративными ценностями и могут нанести ущерб деловой репутации и интересам ООО АН «Ларец».
- 1.4. Поступая на работу в компанию, каждый сотрудник знакомится с текстом настоящего Правила принимает и разделяет его принципы, осознает их обязательный характер в рамках своей профессиональной деятельности.

2. Наша компания – ООО АН «Ларец»

АН «Ларец» ООО АН «Ларец» работает на рынке недвижимости Прикамья с 2006 года. За это время компания вошла в число лидеров рынка риэлторских услуг. Залогом успешности Агентства стал коллектив профессионалов и вектор руководства на лидерство в этой отрасли. За 8 лет наша команда выросла до 27 человек. Сегодня под вывеской АН «Ларец» работает три офиса в Свердловском и Индустриальном районах Перми.

Мы гордимся, что уже более трех тысяч семей воспользовались помощью сотрудников компании для улучшения своих жилищных условий. Специалисты Агентства одинаково хорошо работают во всех сегментах рынка, будь то жилая, коммерческая или загородная недвижимость. Только в 2013 году с участием АН «Ларец» было совершено 350 сделок купли-продажи.

С 2011 года Агентство занимается инвестициями в строительство. На счету компании два коттеджа и один таунхаус на четыре семьи, которые были построены, сдан и по достоинству оценены покупателями.

Профессионализм риэлторов АН «Ларец» основан не на слепой удаче или умении «угворить» клиента а на знании нюансов рынка недвижимости, информированности, адекватной оценке стоимости объектов, доскональном знании города и самое главное, любви к своему делу. Наши специалисты постоянно повышают свой профессиональный уровень, посещают тренинги и семинары.

Педантизм и скрупулезное внимание к мелочам, сопровождение клиента на всех этапах сделки позволяют Агентству гарантировать юридическую чистоту объекта. В 2012 году компания прошла добровольную сертификацию услуг на рынке недвижимости. Деятельность АН «Ларец» застрахована в ОСАО «Ресо Гарантия» на 110 тысяч долларов. «Ларец» является постоянным участником форумов, конгрессов, ярмарок недвижимости. Высокое качество наших услуг по достоинству оценили не только клиенты, но и коллеги. Компания неоднократно становилась номинантом премии «Лучшее агентство недвижимости Перми».

Руководство АН «Ларец» заинтересовано не только в развитии собственного бизнеса, но также понимает необходимость формирования цивилизованного рынка риэлторских услуг. Именно поэтому компания вступила в некоммерческое партнерство «Российская гильдия риэлторов. Пермский край». В совете РГР и в комитета партнерства руководство Агентства решает ключевые вопросы развития рынка недвижимости.

Компания не забывает и о благотворительности. ООО «Ларец» заключила постоянное соглашение с детской юношеской спортивной школой по самбо и дзюдо «Витязь» города Перми об оказании благотворительной помощи этой организации.

Операции с недвижимостью не просто словосочетание - это наша профессия. Мы понимаем, насколько это технологически сложный процесс, и помогаем нашим клиентам пройти его без нервов и лишних переживаний и заботимся о том, чтобы от каждой сделки остались только хорошие воспоминания.

3. Миссия компании – создание и развитие цивилизованного рынка недвижимости.
Риэлтор должен гордиться своей профессией и высоко держать ее марку. Мы уверены, что проводить операции с недвижимостью должны специалисты, которые несут ответственность за каждый свой шаг и пользуются уважением и доверием своих клиентов. Но гордиться успехами в бизнесе по-настоящему можно лишь там, где есть цивилизованный рынок. Потому руководство компании прикладывает все усилия для создания и поддержания высоких стандартов деятельности риэлтора. Агентство недвижимости «Ларец» является постоянным членом некоммерческого партнерства «Российской гильдии риэлторов. Пермский край» в котором директор компании Андрей Ляшков занимает пост председателя подкомитета по развитию. Сотрудники компании регулярно проходят сертификацию в Высшей школе недвижимости. Мы горды тем что совместно с коллегами создаем новую российскую модель риэлторского бизнеса, которая гармонично сочетает передовой опыт и лучшие отечественные традиции предпринимательства. Мы формируем высокие стандарты ведения бизнеса инновационные технологии, создавая новые возможности для развития сотрудников, партнеров, коллег, инвесторов.

4. Ценности компании.

4.1. Постоянное развитие и совершенствование

Команда агентства недвижимости «Ларец» ставит перед собой высокие цели, достижение которых требует серьезных усилий и работы над собой. Компания заинтересована в квалифицированных кадрах и заботится об их профессиональном росте. Каждый новый день – это шаг вперед. Развиваясь и совершенствуясь, мы создаем будущее не только для себя, но и для людей, с которыми работаем.

4.2. Надежность

Мы стремимся работать так, чтобы деньги и внуки наших сегодняшних клиентов, когда придет время, обратились за помощью в агентство недвижимости «Ларец». В основе отношений с клиентами лежит доверие, ответственность и честность. Мы не рискуем интересами тех, для кого работаем.

4.3. Потенциал сотрудников

Сотрудники – основное конкурентное преимущество Компании. Мы намерены создавать все условия для соблюдения интересов наших сотрудников, поэтому для Компании важны:

- профессиональное и личностное развитие сотрудников;
- справедливая оценка вклада каждого сотрудника;
- инициативность сотрудников;

- создание благоприятного морально-психологического климата и нормальных условий труда на рабочих местах;
- забота о здоровье и благополучии сотрудников и членов их семей.

4.4. Сплоченность и командный дух.

Мы объединяемся в команду, энергия которой заключается во взаимной поддержке и уважении мнения каждого. Для достижения лучших результатов мы готовы к самоотдаче и компромиссам. Каждый из нас прилагает максимум усилий, чтобы создать в коллективе атмосферу сотрудничества и доброжелательности.

4.5. Лидерство

Мы стремимся быть на шаг впереди, задавать тенденции развития рынка риэлторских услуг, предлагать нашим клиентам лучшие и качественные решения.

5. Нормы и правила корпоративной этики

5.1. Отношение к сфере связей с общественность и СМИ.

ООО АН «Ларец» следит за соблюдением высоких этических стандартов в отношениях Компани со средствами массовой информации, сокрытия и/или искажения фактов в своей публичной деятельности или других мероприятиях по связям с общественностью.

Все контакты со СМИ осуществляются сотрудниками в рамках своей компетенции и по согласованию с непосредственным руководителем.

Самостоятельно взаимодействовать со СМИ по рабочим вопросам сотрудникам Компании запрещено.

5.2. Обслуживание клиента

Обслуживание клиентов – важная задача компании, поэтому сотрудники должны обеспечить любого клиента наилучшим сервисом. В условиях жесткой конкуренции клиент может перейти к конкуренту из-за некачественного сотрудничества с ним.

Предупредительное отношение к клиенту, создание наиболее благоприятных условий для него является залогом длительных партнерских отношений.

С любым посетителем офиса сотрудники должны вести себя уважительно и приветливо. Не должно возникать ситуаций, когда клиент находится в офисе один. На появление клиента сотрудник Компании должен отреагировать немедленно. В случае, если клиент пришел к специалисту, которого в настоящее время нет, необходимо вежливо перенаправить его, дав подробные объяснения о том, кто может решить возникшую у клиента проблему.

За задержки в обслуживании клиентов, а также за некачественное или недостаточно профессиональное обслуживание ответственность несет непосредственный руководитель подразделения, которое обслуживало клиента. Подробно, как работать с клиентом, изложено в Инструкции по работе с клиентами.

5.3. Рабочее время сотрудников

Режим работы для всех сотрудников Компании с 10.00 до 19.00, если иное не оговорено в индивидуальном контракте сотрудника с Компанией.

Для того, чтобы начинать свой рабочий день вовремя (подготовить рабочее место и подготовиться самому), сотрудник должен быть на рабочем месте за 10 минут до официального времени начала рабочего дня. Появление на работе после официального начала рабочего дня является опозданием.

При невозможности прийти на работу вовремя сотрудник должен известить своего непосредственного руководителя или офис-менеджера офиса о возникших проблемах заблаговременно или не позже, чем в течение двух часов с момента начала рабочего дня.

Систематические опоздания сотрудников на работу влекут за собой дисциплинарные взыскания и наказания.

Опоздывая, вы не уважаете не только себя, но и руководство, и коллег!

Время перерыва на обед составляет 1 сам. Перерыв на обед в Компании должны быть установлены так, чтобы в офисе всегда находились сотрудники, которые могут ответить на телефонные звонки, предоставить информацию, проконсультировать.

Руководитель офиса составляет расписание дежурств сотрудников в офисе не неделю и ведет журнал дежурств.

Руководитель офиса составляет индивидуальный план работы на неделю для своего сотрудника и контролирует его выполнение.

5.4. Внешний вид сотрудников

Сотрудники представляют облик Компании для клиентов, поэтому от имиджа каждого конкретного сотрудника, его поведения на рабочем месте и работы с клиентами и партнерами Компании зависит имидж Компании и, в конечном счете, его коммерческий успех.

Сотрудники компании должны приходить на работу, имея внешний вид, соответствующий имиджу и репутации Компании.

Сотрудники Компании должны поддерживать деловой стиль, который создает деловой имидж Компании. Поэтому руководство Компании формулирует несколько общих требований к своим сотрудникам:

- каждый сотрудник должен выглядеть аккуратным, с причесанными волосами. Мужчины должны быть выбриты либо иметь аккуратно подстриженные усы/бороду;
- стиль одежды – деловой, одежда – опрятная, чистая и выглаженная;
- в зимний и межсезонный период сотрудники должны иметь на рабочем месте чистую обувь. Недопустимо находиться на рабочем месте в верхней одежде, а также в головных уборах;
- недопустимо нахождение на рабочем месте сотрудников, непосредственно общающихся с клиентами, в вызывающей одежде.

5.5. Рабочее место

Порядок, чистота, аккуратность офиса и рабочего места создают благоприятное впечатление о Компании. Стремитесь создать наибольший комфорт для клиента, себя и сотрудников. Компания приветствует индивидуальный стиль рабочего места, если он не противоречит имиджу Компании.

Каждый сотрудник должен поддерживать чистоту и порядок на своем рабочем месте и следить за порядком в офисе. Любая информация, полиграфические издания на стенах офисного помещения должны быть помещены в рамки и под стекло.

На рабочем месте запрещено играть в компьютерные и иные игры и заниматься посторонними делами, не связанными со служебными вопросами.

- использовать междугородную или международную связь в личных целях.
- использование внутренней почты не по назначению. Категорически запрещается рассылка по внутренней почте информации, не относящейся к бизнес-деятельности Компании.
- находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения при выполнении рабочих заданий.

На рабочем месте запрещено принятие пищи. Исключение составляют напитки (чай, кофе. Вода и т.п.), конфеты, печенье. Прием пищи осуществляется в специально отведенном для этого месте.

Документы, составляющие коммерческую тайну Компании, а также иные вещи, документы, предметы и материалы, использование или разглашение которых сторонними лицами (в т.ч. контролирующими организациями) может привести к ущербу для Компании, не должны находиться на рабочем столе сотрудников и в доступных для посторонних людей местах. Недопустимо держать на рабочем месте:

- художественную литературу, журналы, газеты, не имеющие прямого отношения к служебной деятельности;
- одежду, посуду, косметику.

5.6. Корпоративные мероприятия

Сотрудники компании не могут отказываться от участия в корпоративных мероприятиях.

Неформальные мероприятия – День рождения Компании, субботник, совместные праздники и тренинги – важные события в жизни коллектива Компании.

- при любых мероприятиях, проводимых в офисе, офис оставлять чистым (уборка столов, мойка посуды, вынос мусора). Не допускается нахождение в офисе до ночи. Все мероприятия, проводимые в офисе должны заканчиваться не позже 20.00.

5.7. Правила проведения деловых собраний и совещаний в Компании.

При проведении собраний и совещаний следует использовать отведенное время с максимальной эффективностью

В компании приняты следующие правила и нормы:

1. Приходить на собрания и совещания, далее деловые мероприятия. Вовремя
2. Заранее готовиться к предстоящим деловым мероприятиям.
3. Перед началом делового мероприятия ставить на виброзвонок мобильный телефон, либо отключать его звук.
4. В случае необходимости покинуть деловое мероприятие, спросить разрешение у ведущего, если это не оговаривалось заранее, негромко извиниться и покинуть помещение.

5.8. Правила подачи объявлений в рекламу

Для подачи объявлений по объекту в рекламу в Компании существует следующий алгоритм действий:

- риелтор составляет текст объявлений (техническое описание объекта, территориальное расположение, условия, цена и т.д.)
- предоставляет фото объекта в формате jpg (наружное фото, фото помещения)
- предоставляет планировку объекта в формате jpg