

Štandardy správania sa

Štandardy správania sa bližšie upravujú a vysvetľujú ustanovenia Poštárskeho kódexu. Sú rozdelené do štyroch samostatných častí:

- štandardy správania sa zamestnanca k spoločnosti,
- štandardy správania sa spoločnosti k zamestnancom,
- štandardy správania sa zamestnanca k zákazníkom,
- štandardy správania sa zamestnanca ku kolegom.

1/ Štandardy správania sa zamestnanca k spoločnosti

Ja zamestnanec:

1. poznám misiu a hodnoty spoločnosti.
2. poznám svoje miesto a úlohu v spoločnosti.
3. osobne zodpovedám za svoje rozhodnutia a výsledky práce.
4. neustále si prehĺbujem svoje vedomosti, získavam nové zručnosti a rozvíjam svoje osobnostné predpoklady.
5. vždy dodržiavam pri svojej práci právne normy a etické princípy.
6. vykonávam svoju prácu s maximálnym nasadením a kvalitne.
7. vážim si hodnoty vytvorené generáciami poštárov.
8. prispievam svojou prácou k vytváraniu zisku celej spoločnosti. Zájmy svojej organizačnej jednotky nepovyšujem nad záujmy spoločnosti. S majetkom spoločnosti nakladám maximálne hospodárne a zodpovedne.
9. uvedomujem si svoju hodnotu pre spoločnosť a som hrdý na to, že v nej pracujem.
10. reprezentujem svoju spoločnosť, a preto dodržujem zásady spoločenského správania:

A/ Osobná komunikácia

- pozriem sa na zákazníka (očný kontakt), primerane nahlas a zrozumiteľne sa pozdravím alebo ho oslovím:

Dobrý deň (večer, ráno), prosím.

Čo môžem pre Vás urobiť?

Želáte si?

- mimikou tváre a tónom hlasu vyjadrujem záujem,
- slušne sa vyjadrujem,
- tykanie a vykanie používam podľa vzťahu vytvoreného so zákazníkom,
- spravidla používam oslovenie pán/pani,
- používam primerané gestá a vhodné držanie tela,
- pri poskytovaní služieb alebo pri rokovaníach mám mobilný telefón vypnutý, resp. v diskretnom/tichom režime,
- rozhovor, resp. poskytnutie služby ukončím poďakovaním a pozdravom:

Ďakujeme, dovidenia.

Okrem toho, ak si to situácia vyžaduje:

- predstavím sa menom a priezviskom, prípadne uvediem svoju pracovnú pozíciu,
- podám ruku,
- odovzdám vizitku (ak ňou disponujem),
- pred vstupom do cudzej miestnosti klopem,
- použijem vhodné propagačné materiály,
- v prípade, ak to situácia umožňuje, aktívne ponúkam produkty a služby spoločnosti.

B/ Telefonická komunikácia

- keď prijímam telefonický hovor predstavím sa:

Slovenská pošta, priezvisko, prosím...

- keď telefonujem zákazníkovi poviem:

Dobrý deň (ráno, večer), Slovenská pošta, priezvisko...

Toto základné predstavenie môžem v oboch prípadoch doplniť o bližšiu špecifikáciu svojho pracoviska, pracovného zaradenia a uvedenie svojho krstného mena.

- používam príjemný tón hlasu, vhodnú intonáciu a jasnú artikuláciu,
- do telefónu sa usmievam, aj keď to nevidno, rozhodne to počuť na tóne hlasu,
- slušne a zrozumiteľne sa vyjadrujem,
- tykanie a vykanie používam podľa vzťahu vytvoreného so zákazníkom,
- spravidla používam oslovenie pán/pani,
- hovor ukončím pozdravom a prípadne poďakovaním.

C/ Písomná a elektronická komunikácia

- používam predpísanú formu tlačív (listov, faxov, mailov), tak ako sú uvedené v dizajne manuáli,
- používam spisovný jazyk,
- vyjadrujem sa zdvorilo,
- píšem vždy v 1. osobe jednotného alebo množného čísla,
- nepoužívam všeobecne neznáme skratky,
- umiestnenie a obsah adresy zákazníka, resp. vlastnej adresy, uvádzam podľa predpisov Slovenskej pošty.

D/ Vzhľad zamestnanca a prostredia

- som vždy čistý a upravený, primerane používam kozmetické prostriedky,
- používam odev, ktorý vyplýva z môjho pracovného zaradenia alebo vnútorných predpisov,
- starám sa o úpravu a čistotu svojich pracovných prostriedkov a priestorov,
- na poštách umiestňujem propagačné materiály na miestach na to určených a prihliadam na estetiku celkového prostredia.

2/ Štandardy správania sa spoločnosti k zamestnancovi

Naša spoločnosť:

1. umožňuje mi byť súčasťou firmy, ktorá má výnimočné postavenie v živote každého človeka a ktorá svojou činnosťou presahuje hranice štátov.
2. umožňuje mi uplatňovať moje odborné vedomosti a zručnosti. Dáva mi priestor prispieť mojimi nápadmi a skúsenosťami k jej rozvoju.
3. odmeňuje ma za výsledky mojej práce, pracovné správanie a moje zásluhy na splnení spoločných úloh.
4. umožňuje mi využívať nadštandardný systém starostlivosti o zamestnancov v rámci Sociálneho programu spoločnosti.
5. garantuje mi dodržiavanie mojich práv vyplývajúcich z právnych noriem.
6. umožňuje mi prehĺbovať moje odborné vedomosti a zručnosti.
7. stará sa primerane o moje pracovné prostredie a poskytuje mi ochranné a pracovné prostriedky.
8. umožňuje mi vyjadriť svoje názory.
9. rešpektuje ma bez akejkoľvek diskriminácie.
10. váži si moju lojalitu.

3/ Štandardy správania sa zamestnanca k zákazníkom

Pod pojmom zákazník rozumieme: občanov, firmy a organizácie (dodávateľsko – odberateľské), inštitúcie, nadácie a združenia.

Ja zamestnanec:

1. vždy reprezentujem svoju spoločnosť svojim správaním, oblečením, doplnkami a pracovnými prostriedkami s logom spoločnosti.
2. nikdy neriešim problémy osobné a pracovné pred zákazníkom. Akýkoľvek rozhovor alebo činnosť pri príchode zákazníka okamžite preruším. V mimoriadnych situáciách sa zákazníkovi ospravedlím.
3. zachovávam služobné a obchodné tajomstvo. Súčasťou obchodného tajomstva je aj bankové tajomstvo.
4. nezneužívam informácie od zákazníka k tretej osobe.
5. poskytujem iba overené a zrozumiteľné informácie.
6. vyjadrujem sa korektne o zákazníkoch a konkurencii.
7. správam sa vždy v styku so zákazníkom profesionálne.

Profesionálne – bežné i problémové situácie v styku so zákazníkom riešim bez predsudkov, trpezlivo, dôsledne, objektívne, viem si pred zákazníkom priznať chybu a ospravedlniť sa. Zákazníka vybavujem vždy maximálne diskrétno.

8. som tolerantný voči zákazníkom.

Tolerantný – rešpektujem zákazníka bez akejkoľvek diskriminácie.

9. svojou odbornosťou dávam zákazníkovi istotu, že som kompetentný na vybavenie jeho požiadaviek a viem sa pozrieť na potreby zákazníka z jeho uhla pohľadu.

Odbornosť – súbor vedomostí a zručností, ktoré sú potrebné pre riadny výkon práce, najmä znalosť produktov, služieb.

10. som si vedomý, že každý spokojný zákazník prispieva k napĺňaniu cieľov našej spoločnosti a k zabezpečeniu jej prosperity. Žiadny zákazník nesmie mať pocit, že ma obťažuje alebo ruší.

11. som lojálny voči svojej spoločnosti.

Lojálny – správam sa tak, že nepoškodujem záujmy a dobré meno spoločnosti, pričom neporušujem zákon a nepoškodujem svoju ľudskú dôstojnosť na pracovisku aj v súkromí.

12. udržiavam poriadok a čistotu na svojom pracovisku. Na pracovisku mám len predmety, ktoré sa výlučne vzťahujú k mojej práci a viem, že napr. potraviny, knihy, kozmetické pomôcky, sú na pracovisku nevhodné.

13. nezneužívam svoje postavenie na poskytovanie, prijímanie a vyžadovanie finančných, či vecných výhod v akejkoľvek podobe.

14. dodržiavam pravidlá dizajn manuálu.

Dizajn manuál – súbor záväzných predpisov na používanie loga v rámci spoločnosti, t.j. použitie loga v interiéri, exteriéri, pracovných pomôckach, odevoch a prostriedkoch.

15. dodržiavam pravidlá pre poskytovanie informácií médiám.

4/ Štandardy správania sa zamestnanca ku kolegom

Pod pojmom kolega rozumieme každého zamestnanca spoločnosti.

Ja zamestnanec:

1. som spoľahlivou súčasťou pracovného kolektívu. Úlohy si plním zodpovedne, kvalitne a načas, nezneužívam dôveru, ochotu a čas členov kolektívu.
2. považujem úlohy a problémy tímu za svoje vlastné a nemarím úsilie ostatných kolegov.
3. komunikujem so svojimi kolegami ako so zákazníkmi (tzv. interní zákazníci), teda profesionálne – nezaujato, pozorne, ochotne, objektívne, viem si pred kolegom priznať chybu a ospravedlniť sa. Nezneužívam informácie (pracovné, súkromné) o kolegoch.
4. dbám o poriadok a čistotu svojho pracoviska. Na pracovisku mám len predmety, ktoré využívam pri svojej práci.

-
5. správam sa k svojim kolegom slušne, neurážam ich, neosočujem, neobťažujem ich nevhodným prejavom (napr. hlučnosť, vulgárnosť, nedostatočná hygiena).
 6. spolupodiel'am sa svojim správaním na vytváraní atmosféry vzájomnej dôvery, úcty a spolupráce.
 7. rešpektujem kolegov bez akejkoľvek diskriminácie.
 8. poskytujem svojim kolegom informácie a poznatky, aby ich mohli využiť pri svojej práci. Nerozširujem nepodložené informácie a fámy. Vo vzťahu ku kolegom nezneužívam svoje postavenie.
 9. prijímam konštruktívnu kritiku ako príležitosť zlepšiť svoj pracovný výkon a výkon celého kolektívu. Kritiku nevnímam ako prejav nepriateľstva voči mojej osobe.

Konštruktívna kritika – poukazovanie na chyby a nedostatky v správaní a pracovnom výkone bez osočovania a útokov na osobu.

10. neposkytujem, neprijímam, nevyžadujem finančné či vecné výhody v akejkoľvek podobe a ani na to nenavádzam svojich kolegov.