|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | شرکت -----  آیین نامه اخلاقی و انضباطی | شماره فرم :  ZN-HR-011\01 |
| **Company** |

به نام پروردگار مهر آفرین

[لینک دستورالعمل](https://persianfi.com/%d8%a2%db%8c%db%8c%d9%86-%d9%86%d8%a7%d9%85%d9%87-%d8%a7%d9%86%d8%b6%d8%a8%d8%a7%d8%b7-%da%a9%d8%a7%d8%b1/)

آیین اخلاقی و انضباطی

شرکت -----------

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| تصویب کننده | تایید کننده | تهییه کننده | # |
| مدیرعامل | بازرس | کارشناس سیستم ها و روش ها | سمت |
| آقای ----- | آقای | سایت پرشین فای | نام و نام خانوادگی |
|  |  |  | تاریخ |
|  |  |  | امضاء |

1. هدف :

**تنظیم و تعریف اصول حرفه ای رفتاری و انضباطی بین کارکنان ، کارفرما ( شرکت -------------- ) و مشتریان ، به منظور تحقق استحکام ، انضباط کاری ، دستیابی به رضایت بیشتر سازمان ( شرکاء ، کارکنان ، مشتریان و تامین کنندگان ) و نیز ایجاد محیطی با نشاط ، با انگیزه ، همراه با حس احترام متقابل .**

1. دامنه کاربرد :

**تمامی مدیران ، کارشناسان فروش (ویزیتور ها ) و کارکنان شرکت -------------- را در بر می گیرد .**

1. مسئولیت ها :
   1. مسئولیت اجرا :

**مسئول اجرای این آیین نامه بر عهده تمامی افراد فعال در شرکت -------------- می باشد .**

* 1. مسئولیت نظارت :

**نظارت بر اجرای آیین نامه داخلی بر عهده مسئول واحد (مدیر شعبه) می باشد .**

* **اصول ، قوانین و سیاست های کلی رفتاری شرکت -------------- به شرح ذیل می باشد :**

1. **عدم استفاده از دستبند ، گردنبند و دیگر معلقات برای آقایان**
2. **نگاه کردن به ساعت در حین صحبت با مشتری ، مدیر و مسئولین**
3. **متهم نمودن دیگران به کم کاری ، ایجاد سر و صدا در مجموعه به دلیل عدم تحقق خواسته**
4. **در هنگام مراجعه همکار ، مشتری به محل کار با لبخند به آنها سلام نموده و از جای خود به منظور احترام برخیزید .**
5. **در آمد و شد مدیران ، مهمانان ، مسئولین و افراد خاص از جای خود به نشانه احترام برخیزید و بدون اجازه بر سری جای ننشینید .**
6. **در هنگام ایستادن بدون حرکت باشید .**
7. **در زمان حضور مقام بالاتر و در صورتیکه با تلفن صحبت می نمایید با پوزش از طرف مقابل صحبت را متوقف نموده و سپس با اجازه مقام بالاتر به صحبت خود با طرف مقابل ادامه دهید . لازم به ذکر است در هنگام صحبت تلفنی با مدیر ، مسئول یا مشتری ، کارمند اجازه صحبت نمودن با غیر را نخواهد داشت .**
8. **هنگام صحبت به صورت حضوری با مقام بالاتر تا زمانیکه صحبت مدیر یا مسئول تمام نشده باشد ، کارمند حق ترک محل را نخواهد داشت ( تا زمان کسب اجازه باید ایستاده قرار بگیرید ) . لازم به ذکر است در هنگام صحبت مدیر یا مسئول T کارمند می بایست به همراه خود خودکار و کاغذ داشته باشد تا در صورت لزوم موارد مهم و ضروری را یادداشت نماید .**
9. **بعد از اتمام جلسه با مدیر و هنگام صحبت با مسئول می بایس کارمند با اذن مدیر محل جلسه را ترک نماید به عنوان مثال بعد از پایان مذاکره مدیر با کارمند ، کارمند موظف است از مدیر خود سوال نماید کار یا موردی هست که آن را به انجام یا پیگیری نماید .**
10. **پرسنل در هنگام مذاکره ، باید از جویدن آدامس خودداری نماید .**
11. **هنگام فراخوانی شما توسط مدیر باید بلافاصله و در نهایت احترام نزد وی مراجعه کنید .**
12. **اداب و رسوم دست دادن باید کاملا رعایت شود .**
13. **تا مادامی که از شما سوالی پرسیده نشده است ، پاسخ ندهید یا حرف طرف مقابل را قطع نکنید .**
14. **در هنگام صحبت کردن ، ارتباط چشمی خود را حفظ نمایید .**
15. **هر بار پس از ترک صندلی باید صندلی خود را در جای مناسب قراردهید .**
16. **جهت ملاقات افراد خارج از کارکنان در زمان اداری باید با کسب اجازه مدیر واحد باشد .**

* **اصول حرفه ای ارتباط تلفنی :**

1. **حتی الامکان از مکالمات شخصی که واجب نمی باشد بپرهیزید در صورت اجبار به پاسخگویی مکالمه کوتاه باشد .**
2. **ابتدا به صورت کامل به صحبت های مشتری گوش داده و در مکالمات متکلم وحده نباشید .**
3. **در هنگام مکالمه از انجام کار های دیگر بپرهیزید و تمام تمرکز خود را روی مکالمه قرار بدهید .**
4. **اگر صدای مکالمه برای شما ضعیف و غیر واضح می باشد حتما به مخاطب این موضوع را ذکر کنید .**
5. **در مکالمات روی کلمات کلیدیی تاکید داشته و بیشتر از این کلمات استفاده کنید .**
6. **در طول مکالمات بسیار جدی ، قاطع ، با پرستیز و حرفه ای صحبت کنید اما مهربانی و آرامش مکالمه را حفظ و از خشکی بپرهیزید .**
7. **از دادن اطلاعات غیر ضروری به افراد ناشناس و آشنا بپرهیزید .**
8. **مکالمات را با نتیجه گیری کامل خاتمه دهید .**
9. **اجازه دهید مخاطب قبل از شما مکالمه را پایان دهد .**
10. **در صورت پرسش در مورد موضوعی که شما اطلاع یا دانش ندارید ، بهتر است مکالمه را به شکل : اجازه فرمایید موضوع را بررسی کرده و به شما اطلاع دهم ، مدیریت نمایید .**
11. **از به کار بردن عباراتی مانند : " در جریان نیستم " ، " اطلاع ندارم " ، می توانید فردا مجددا تماس بگیرید " ، " این کار من نیست " ، " من فردا مرخصی هستم " ، " در اینجا کسی نیست که بتواند به شما کمک کند " خودداری نمایید.**
12. **گاهی در مکالمات فرد دچار خشونت یا بی ادبی می شود که در برخورد با این رفتار ها پیشنهاد می شود موارد ذیل را رعایت کنید :** 
    1. **وارد مجادله گفتاری نشوید .**
    2. **اجازه دهید مخاطب خشمش را خالی کند**
    3. **صحبت را قطع نکنید و کامل به توضیحات مشتری گوش دهید .**
    4. **مشکل را توجیه نکنید ، اشخاص به مشکلات شما و یا مشکلات موجود در سازمان علاقه ای ندارند ، آنها مشتاق آنچه که شما در خصوص مشکلاتشان انجام می دهید هستند .**
    5. **قول و وعده های دور از واقعیت ندهید .**
    6. **مشکلات را تقسیم نکرده و از طرفی شخصا به عهده نگیرید و صرفا سعی در حل مشکل داشته باشید .**
    7. **در نتیجه گیری شتاب نکنید .**