



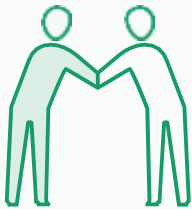
RESPONSIBILITY

ՊԱՏԱՄԵԱՆԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆ



INNOVATION

ՆՈՐԱՐԱՐՈՒԹՅՈՒՆ



RESPECT

ՀԱՐԳԱՆՔ



SOLIDARITY

ՀԱՄԵՐԱՇԽՈՒԹՅՈՒՆ

Վեոլիայի կառավարման վարքագիծը

20 հիմնական վարքագծի կանոններ՝ մեր 5
արժեքները գործնականում կիրառելու համար



CUSTOMER FOCUS

ՀԱՃԱՄՈՐԴԱՄԵՏ



Վեոլիայի կառավարման վարքագիծը Ինչ է նշանակում լինել նպատակասլաց առաջնորդ

Վեոլիայում մեզ տարբերում են մեր մշակույթն ու արժեքները, ինչը պետք է շարժիչ ուժ հանդիսանա մեզ համար: Վեոլիայի հավակնությունն է լինել էկոլոգիական փոխակերպման առաջատարը: Էկոլոգիական փոխակերպումների աշխարհի առաջատարը լինելու մեր ձգտումը պահանջում է, որ Վեոլիայի բոլոր մենեջերները նպատակասլաց առաջնորդություն դրսևորեն իրենց ամենօրյա գործողություններում և որոշումներում:

Վեոլիայի Կառավարման վարքագիծը մեր 5 արժեքների վերածումն է 20 կոնկրետ, շոշափելի և կատարման ենթակա վարքագծի կանոնների, որոնք բոլոր ղեկավարները պետք է ընդունեն: Այս վարքագծերը օգնում են առավելագույնի հասցնել մեր կատարողականության նկատմամբ բազմակողմ մոտեցման ազդեցությունը:

Վարքագծի այս 20 կանոնները համագործակցային, ներքևից վեր իրականացվող գործընթացի արդյունք են՝ ներառելով Գրուպի 1200 ղեկավարների խորհրդատվությունը՝ սեմինարների և ֆոկլուս խմբերի միջոցով: Արդյունքներն այնուհետև համախմբվել են Դինա Լուդայի կողմից՝ Վեոլիայի Կառավարման վարքագծի ուղեցույցում և աշխատանքային գործընթացի մշակույթում: Փաստաթուղթը հաստատվել է ExCo-ի կողմից 2023 թվականի հունիսի 12-ին:

Վարքագծի վերոնշյալ կանոնները պետք է ներդրվեն ողջ կազմակերպությունում՝ անկախ գործառույթից կամ Բիզնես միավորից՝ մասնավորապես մարդկային ռեսուրսների ցանցի աջակցությամբ: Բոլորը պետք է ինտեգրեն դրանք և կյանքի կոչեն իրենց մակարդակով, որպեսզի մեր կառավարման վարքագիծը նպաստի մեր հաջորդ ռազմավարական ծրագրի իրականացմանը և ամբողջությամբ աջակցի մեր Նպատակին:

Կառավարման վարքագիծը Վեոլիա

20 հիմնական վարքագիծ՝ մեր 5 արժեքները գործնականում կիրառելու համար



Պատասխանատվություն

Էջ 4



Խթանեք Վեոլիայի կոնկրետ լուծումները էկոլոգիական վերափոխման համար և կապ հաստատեք Ձեր սեփական գործունեության հետ



Հավատաարեն մարմնավորել Վեոլիայի բազմակողմանի գործունեությունը շարունակելու ձգտումը և Ձեր մակարդակում **արեք հնարավորը՝** այդ նպատակին հասնելու համար



Հարգեք և բացատրեք Ձեր **որոշումներն ու պարտավորությունները** վճարողներին և համարձակությամբ:



Համերաշխություն

Էջ 9



Ապահովեք, որ գործողություններն ու որոշումները **դրական ազդեցություն** ունեն **շահագրգիռ կողմերի վրա** ընկերության ներսում և դրսում



Հոգ տարեք միմյանց մասին, օգնության ձեռք մեկնեք և դիմեք խնդրանքով երբ անհրաժեշտ է



Կիսվեք գիտելիքներով և փորձով ընկերության ներսում և դրսում



Համագործակցեք և խրախուսեք կազմակերպության ներսում **խաչաձև աշխատանքը**



Հարգանք

Էջ 14



Խթանեք ֆիզիկական և հոգեբանական անվտանգությունն ու բարեկեցությունը



Հարգեք բիզնեսում **ազնվության կանոնները, ընթացակարգերը և սկզբունքները** (էթիկա, **համապատասխանություն, հիմնական կանոններ, ...**)



Ստեղծեք **ներառման** մշակույթ և խթանեք **բազմազանությունն** իր բոլոր ձևերով
Խրախուսեք **մարդկանց զարգացումը, ճանաչեք հաջողությունները** և տրամադրեք **կառուցողական կարծիք**



Նորարարություն

Էջ 19



Հարգալից վիճարկեք ստատուս քվոն



Ընդհանուր առմամբ **ոգեշնչում փնտրեք, նաև արտաքին շահագրգիռ կողմերից և աշխատեք Ձեր հաճախորդի հետ՝** նոր լուծումներ գտնելու համար



Ողջունեք և ուսումնասիրեք **տարբեր գաղափարներ և կարծիքներ**



Համարձակություն ունեցեք փորձարկել, արագ գնահատել, հարմարվել կամ անհրաժեշտության դեպքում **կանգ առնել**

Էջ 24



Հաճախորդամետ մոտեցում



Պատկերացրեք Ձեզ **հաճախորդի դերում**



Կառուցեք և պահպանեք **շահավետ երկարաժամկետ համագործակցություն**



Ձեր հաճախորդների հետ



Խրախուսեք Ձեր **հաճախորդներին, որպեսզի վերջիններս ամեն ջանք**



գործադրեն ջրջակա միջավայրը վերափոխելու համար

Միստեմատիկորեն պահանջեք **կարծիքներ** հաճախորդներից և սովորեք դրանից



Պատասխանավորություն

Վարքագծի 4 հիմնական կանոններ

պատասխանատվության արժեքը գործնականում
կիրառելու համար

1

Խթանեք Վեոլիայի կոնկրետ լուծումները էկոլոգիական փոխակերպման համար և կապ հաստատել Ձեր սեփական գործունեության հետ

2

Լավատեսորեն կյանքի կոչեք Ձեր հավակնությունները Վեոլիայի բազմակողմանի գործունեությունն իրականացնելու համար և ամեն ինչ արեք Ձեր մակարդակում այդ նպատակին հասնելու համար

3

Հարգեք և բացատրեք Ձեր որոշումներն ու պարտավորությունները վճռականությամբ և քաջությամբ

4

Պատվիրակեք, հզորացրեք և խրախուսեք մարդկանց լինել պրոակտիվ և համարձակ

Ռեսուրսներ առաջխաղացման համար...



Էլ. ուսուցում



Հղումային փաստաթուղթ





Խթանեք Վեոլիայի հատուկ բնապահպանական փոխակերպման լուծումները և դրանք կապեք սեփական գործունեության հետ



Պատկերացրեք, որ ...

Գործընկերներից մեկը հարցնում է, թե ինչու ենք անում, ինչ ենք անում, Իրականացնում եք Վեոլիայի բնապահպանական ներգրավվածությունը Ձեր թիմում, Ներկայացնում եք Ձեր գործունեությունն արտաքին միջոցառման ժամանակ տարբեր շահագրգիռ կողմերի առջև, Փակում եք նորարարական և հաջողված ծրագիր

Դուք պետք է...

- ☒ Հստակ, ազնվորեն և փաստացի ներկայացնեք այն **գործողություններն ու նախաձեռնությունները, որոնք դրական ազդեցություն ունեն և նպաստում են մեր նպատակի իրականացմանը**
- ☒ Օգնեք Ձեր թիմին հասկանալ, **թե ինչպես են նրա դերն ու գործունեությունը նպաստում էկոլոգիական փոխակերպմանը**
- ☒ Հիշեք **Վեոլիայի նպատակը ամեն ինչում, դիտարկեք այն** որպես փոփոխություն մտցնելու **հնարավորություն**
- ☒ Հպարտությամբ կիսվեք **էկոլոգիական փոխակերպումների հետ կապված հաջողություններով**, նույնիսկ ամենափոքր հաջողությամբ
- ☒ Բնապահպանական փոխակերպումները քննարկելիս բերեք տեղական օրինակներ Պարբերաբար **ներառեք բնապահպանական փոխակերպման թեմաները** հանդիպումների, նպատակների, ծեսերի և այլնի մեջ

Դուք չպետք է...

- ☐ Համարեք, որ **ոչինչ ավելին չեք կարող անել**, որպեսզի փոխեք Ձեր գործելակերպը՝ էկոլոգիական փոխակերպմանը լավագույնս ծառայելու համար
- ☐ Լռեք կամ **անհստակ լինեք Ձեր համոզմունքներում**
- ☐ Համարեք, որ Դուք և Ձեր թիմն **արդեն գիտեն այն ամենը, ինչ պետք է իմանալ** էկոլոգիական փոխակերպման մասին
- ☐ Անտեսեք **բնապահպանական խնդիրներն ու մարտահրավերները** և հնարավոր լուծումները

Հակիրճ, որպես Ռեսուրսոր...

Ես տեղեկանում և զեկուցում եմ Գրուպի կողմից մշակված հատուկ լուծումների մասին՝ շրջակա միջավայրը վերափոխելու համար, և դրանք ամեն օր ներկայացնում եմ շահագրգիռ կողմերին: Ես դրանք քննարկում եմ իմ թիմի հետ և համոզվում, որ իմ գործունեությունը ծառայում է մեր ընդհանուր նպատակին:



Լավատեսորեն մարմնավորեք Վեոլիայի բազմակողմանի գործունեությունը շարունակելու ձգտումը և արեք հնարավորը՝ Ձեր մակարդակում այդ նպատակին հասնելու համար



Պատկերացրեք, որ ...

Նոր պայմանագիր եք ստորագրում,
Ստիպված եք փոխել Ձեր որոշումը արտաքին
իրադարձությունների պատճառով,
Ջարգացնում եք Ձեր գործունեությունը նոր շուկայում՝ նոր մարտահրավերներով

Դուք պետք է ...

- ☒ Գնահատեք Ձեր լուծման ազդեցությունը, օգտակարությունը և ընդհանուր արդյունավետությունը բոլոր շահագրգիռ կողմերի համար
- ☒ Ստեղծագործական մոտեցում ցուցաբերեք այլընտրանքային լուծումներ գտնելու համար, որոնք լավագույնս նպաստում են բնապահպանական փոխակերպումներին, օրինակ՝ չմաքրված կեղտաջրերի արտանետումից կամ էկոհամակարգերի աղտոտումից խուսափելու համար (խթանել համագործակցությունը, կրկնօրինակել և հարմարեցնել այն, ինչ արվում է ամենուր)
- ☒ Ակտիվորեն կիսվեք Ձեր տեսլականով և համապատասխանաբար բացատրեք Ձեր գործողություններն ու որոշումները՝ անհրաժեշտության դեպքում կապ հաստատելով էկոլոգիական փոխակերպման հետ
- ☒ Հնարամտությամբ և լավատեսությամբ դիմակայեք խոչընդոտներին
- ☒ Պարբերաբար հետ քայլ կատարեք՝ հարմարվելու և ճկուն մնալու դժվարությունների և դժվարությունների առջև

Դուք չպետք է...

- ☐ Անակարողություն ցուցաբերեք կարևոր և ռազմավարական հարցերի շուրջ դիրքորոշում ընդունելու կապակցությամբ
- ☐ Ընտրեք ամենապարզ լուծումը, նույնիսկ եթե այն չի համապատասխանում մեր հավակնություններին
- ☐ Հաշվի չառնեք սոցիալական, ֆինանսական և բնապահպանական հետևանքները
- ☐ Թաքցնեք որևէ բան, որը հակասում է բնապահպանական փոխակերպումներին
- ☐ Կուրորեն պաշտպանելք որևէ դիրքորոշում՝ առանց կասկածի տակ դնելու դրա արդիականությունը կամ իրագործելիությունը ժամանակի ընթացքում
- ☐ Շատ շուտ հրաժարվեք նոր գաղափարներից

Հակիրճ, որպես Ռեսուրսոր ...

Ես ակտիվորեն և միանշանակ կիսում եմ արտադրողականության բնագավառի մեր բազմակողմանի հավակնությունները: Ես հավատարիմ եմ և լավատեսորեն եմ տրամադրված մեր հավակնությունների նկատմամբ, մնում եմ ճկուն և այլընտրանքներ եմ փնտրում դժվարությունները հաղթահարելու համար:

1 Վարքագծի դիտարկում



Պատասխանատվություն

Հարգեք և բացատրեք Ձեր որոշումներն ու պարտավորությունները վճռականությամբ և քաջությամբ



Պատկերացրեք, որ ...

Բյուջեի վերաբերյալ որոշում եք կայացնում,
Վարում եք թիմի ժողովը,
Ստիպված եք ծրագրի վերաբերյալ դժվար որոշում կայացնել,
Ականատես եք ոչ համապատասխան իրավիճակի

Դուք պետք է...

- ☒ Առաջնորդվեք օրինակով և մարմնավորեք այն վարքագիծը, որն ակնկալում եք ուրիշներից
- ☒ Հստակորեն **կիսվեք Ձեր որոշումներով** և պարտավորություններով, բացատրեք, թե ինչու եք դրանք կայացնում, կրկնեք դրանք այնքան, որքան անհրաժեշտ է
- ☒ Քաջություն ունենաք **դժվար որոշումներ կայացնել**, ինչպես օրինակ՝ համարձակություն ունենաք հրաժարվել նախագծից, պայմանագրից կամ գաղափարից, եթե դրանք համահունչ չեն Վեոլիայի հավակնությունների, Նպատակների և արժեքների հետ
- ☒ **Որոշումներ կայացնեք**, նույնիսկ, եթե **համատեքստն անորոշ է**
- ☒ **Հարգեք պարտավորությունները**, հետևեք հաստատված ծրագրերին՝ հնարավորության սահմաններում լավագույնս ծառայելու էկոլոգիական փոխակերպմանը և եթե դա հնարավոր չէ բացատրեք, թե ինչու
- ☒ Ապացուցեք բառերի և հատուկ գործողությունների միջև համապատասխանությունը, **զրույց վարեք**
- ☒ **Պատասխանատվություն ստանձնեք Ձեր որոշումների և դրանց հետևանքների համար** (դրական կամ բացասական)

Դուք չպետք է...

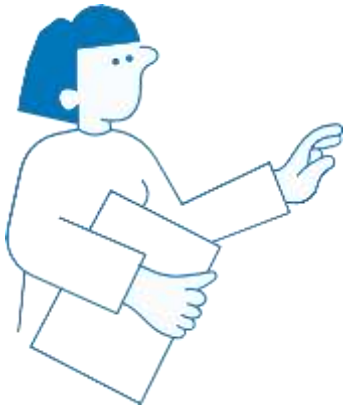
- ☐ Չախողման **պատասխանատվությունը ուրիշների վրա դնեք**
- ☐ **Անհետաձգելի առաջադրանքների պատճառով անտեսեք հիմնական առաջնահերթությունները**
- ☐ **Փոխեք Ձեր կարծիքը**, երբ բխվում եք դժվար իրավիճակի
- ☐ **Հանձնվեք**, երբ դժվարությունների եք հանդիպում

Հակիրճ, որպես

Ես հարգում և կատարում եմ իմ որոշումներն ու պարտավորությունները: Ես զրույց եմ վարում, և երբ դա հնարավոր չէ, բացատրում եմ, թե ինչու: Հանձնվելու փոխարեն, ես վճռականություն եմ ցուցաբերում մեր նպատակներին հասնելու և համարձակորեն խոչընդոտները հաղթահարելու համար՝ նույնիսկ անորոշ պայմաններում



Պատվիրակեք, հզորացրեք և խրախուսեք մարդկանց լինել պրոակտիվ և համարձակ



Պատկերացրեք որ ...

Նոր պաշտոն եք ստանձնում նոր թիմում,
Իրականացնում եք կատարողականության գնահատում,
Սկսում եք նոր ծրագիր

Դուք պետք է ...

- ✓ Սահմանեք **հստակ, հավակնոտ, կոնկրետ, չափելի, իրագործելի, իրատեսական և ժամանակին (ռոջամիտ) նպատակներ**՝ գործնական կիրառում և բարգավաճում ապահովելու համար
- ✓ Սահմանեք **հստակ շրջանակ**՝ պատշաճ կերպով բաշխելով դերերն ու պարտականությունները
- ✓ Խրախուսեք **ինքնավարությունը**՝ միևնույն ժամանակ պատրաստ լինելով աջակցություն ցուցաբերել
- ✓ **Հստակեցրեք վավերացման մակարդակները**
- ✓ Որոշումներ կայացնելու **հնարավորություններ ընձեռեք թիմի անդամների** համար
- ✓ **Հնարավորություն ընձեռեք թիմերի համար**՝ իրենց մակարդակում մեր Նպատակին հասնելու համար
- ✓ Խրախուսեք **ցանկացած նախաձեռնություն**, որը ծառայում է էկոլոգիական փոխակերպմանը
- ✓ **Վստահեք լռելյայն**, իսկ հետո վերահսկեք

Դուք չպետք է...

- ✗ Տրամադրեք **թերի կամ շփոթեցնող հրահանգներ**
- ✗ Իրականացնեք **լիազորությունների չափազանց մեծ պատվիրակում**՝ առանց ապահովելու, որ մարդիկ ունենան ճիշտ հմտություններ կամ առանց նրանց անհրաժեշտ աջակցություն տրամադրելու
- ✗ **Զափից ավելի վերահսկողություն** սահմանեք՝ տեղ չթողնելով ինքնավարության համար

Հակիրճ, որպես Ռեսուրսոր ...



Ես սահմանել եմ SMART նպատակներով և հստակ շրջանակով պատվիրակելու պայմաններ՝ խթանելով ինքնավարությունը և մարդկանց հնարավորություն տալով որոշումներ կայացնել իրենց մակարդակում: Ես խրախուսում եմ պրոակտիվ և ոչ ստանդարտ նախաձեռնությունները, հատկապես, երբ դրանք համապատասխանում են մեր հավակնություններին:



Համերաշխություն

4 հիմնական վարքագիծ

համերաշխության արժեքները գործնականում կիրառելու համար

Ապահովեք, որ գործողություններն ու որոշումները դրական ազդեցություն ունեն շահագրգիռ կողմերի վրա ընկերության ներսում և դրանից դուրս

1

Հոգ տարեք միմյանց մասին, օգնության ձեռք մեկնեք և օգնություն խնդրեք, եթե դա անհրաժեշտ է

2

Կիսվեք գիտելիքներով և լավագույն փորձով ընկերության ներսում և դրանից դուրս

3

Համագործակցեք և խրախուսեք խաչաձև աշխատանքը կազմակերպության ներսում

4

Ռեսուրսներ առաջխաղացման համար...



Էլ. ոսուցում



Ապահովեք, որ գործողություններն ու որոշումները դրական ազդեցություն ունենան շահագրգիռ կողմերի վրա ընկերության ներսում և դրսում



Պատկերացրեք, որ...

Նոր ծրագիր էք սկսում հաճախորդի հետ,
Աշխատում էք տարբեր թիմերի հետ Վեոլիայի ներսում,
Հանդիպում էք քաղաքի պաշտոնյաներին արտաքին միջոցառման ժամանակ

Դուք պետք է ...

- ☒ Ժամանակ տրամադրեք Ձեր շահագրգիռ կողմերին հանդիպելու, հարցեր տալու և նրանց կարիքներն ու մարտահրավերները հասկանալու և վստահություն ձևավորելու համար
- ☒ Բարձրացնեք Ձեր թիմի իրազեկությունը շահագրգիռ կողմերի մարտահրավերների և ակնկալիքների վերաբերյալ
- ☒ Համոզվեք, որ այն, ինչ անում եք, արժեք է ստեղծում Ձեր շահագրգիռ կողմերի համար
- ☒ Պարբերաբար ստուգեք, թե արդյոք Ձեր ազդեցությունը անուղղակի բացասական ազդեցություն ունի
- ☒ Շոշափելի և հատուկ ՀԿՑ-ներով չափեք Ձեր գործունեության ազդեցությունը

Դուք չպետք է...

- ☐ Հաշվի չառնեք Ձեր գործողությունների և որոշումների ուղղակի և անուղղակի հետևանքները
- ☐ Որոշում կայացնելիս մտածեք միայն մեկ շահագրգիռ կողմի մասին
- ☐ Թույլ տաք, որ դրական հետևանքները թաքցնեն Ձեր որոշման հնարավոր բացասական հետևանքները



Հակիրճ, որպես Ռեսուրսոր...

Ես հասկանում եմ իմ շահագրգիռ կողմերի մարտահրավերներն ու հետաքրքրությունները և հաշվի եմ առնում դրանց սահմանափակումները՝ ապահովելու համար, որպեսզի իմ գործողություններն ու որոշումները դրական ազդեցություն ունենան և արժեք ստեղծեն նրանց համար:

Հոգ տարեք միմյանց մասին, օգնության ձեռք մեկնեք և օգնություն խնդրեք, եթե անհրաժեշտ է



Պատկերացրեք, որ ...

Բախվել եք գործընկերոջ հետ, որը փորձում է շտկել ծրագրի սխալը, Բացասական կարծիք եք տրամադրում հաշվետվության վերաբերյալ, Ձեր թիմի հետ ավելի մեծ աշխատանքային ծանրաբեռնվածության շրջանում եք, Ինքներդ հայտնվելով բարդ իրավիճակում՝ արտաքին աջակցություն կարիք ունեք

Դուք պետք է ...

- ☒ **Հասանելի** մնաք թիմի անդամների համար, նրանց կողմից խնդրանքի դեպքում
- ☒ **Ակտիվորեն լսեք** և մեծ ուշադրություն դարձրեք Ձեր շրջապատի մարդկանց Նպաստեք թիմի անդամների միջև **փոխօգնությունը**
- ☒ **Աջակցություն** և կարեկցանք ցուցաբերեք այն մարդկանց նկատմամբ, ովքեր նեղության կամ դժվար վիճակում են հայտնվել
- ☒ Օգնեք **ուսումնասիրել տարբերակները** և հնարավորություն տալ մարդկանց գտնել լուծումներ
- ☒ Օգտվեք դժվարին իրավիճակների **հնարավորությունից՝ սովորելու և աճելու** համար
- ☒ **Օգնություն խնդրեք** քանի դեռ շատ ուշ չէ
- ☒ **Արդարացիորեն լուծեք բարդ իրավիճակները**, որոնք կարող են ազդել արտադրողականության և (կամ) հավաքական ոգու վրա

Դուք չպետք է...

- ☐ **Անտեսեք օգնության խնդրանքները**
- ☐ **Բացասական գնահատեք** աջակցություն խնդրող մարդկանց
- ☐ Թույլ տաք մարդկանց **ինքնուրույն լուծումներ գտնել** կամ չափազանց արագ
- ☐ գործել ցանկացած իրավիճակում
- ☐ Ջլանաք օգնություն խնդրել ինքներդ ձեզանից և/կամ Ձեր թիմից

Հակիրճ, որպես Ռեսուրսոր...

Ես օգնում և աջակցում եմ մարդկանց, երբ նրանք դրա կարիքն ունեն՝ օգնելով նրանց գտնել իրենց համար լավագույն լուծումները և սովորել ցանկացած բարդ իրավիճակից; Ես հետևում եմ, որ ուշադրություն դարձնեմ ինձ շրջապատող մարդկանց՝ մնալով հասանելի և խրախուսելով փոխօգնությունը իմ թիմում: Ես նաև խնդրում եմ աջակցություն իմ կամ իմ թիմի համար, երբ դա անհրաժեշտ է:

Կիսվեք գիտելիքներով և լավագույն փորձով Ընկերության ներսում և դրանից դուրս



Պատկերացրեք, որ ...

Մասնակցում եք տարբեր ընկերությունների մասնակցությամբ սեմինարի,
Մասնակցում եք թիմի ժողովի,
Կազմակերպում եք Ձեր տարեկան ժողովը,
Կիսում եք լավագույն փորձը, որը կարող է օգտակար լինել ուրիշներին

Դուք պետք է...

- Ստեղծեք պայմաններ Ձեր թիմի և համապատասխան շահագրգիռ կողմերի ներսում **լավագույն փորձի/ գաղափարների համակարգված փոխանակման համար**
- Կիսվեք գաղափարներով / փորձով, **որոնք ծառայում են շրջակա միջավայրի վերափոխմանը** և կարող են լայնորեն օգտագործվել
- Ապահովեք նախաձեռնությունների **տեսանելիությունը**՝ համապատասխան շահագրգիռ կողմերի հետ **կիսելով նպատակները**, գործընթացը և արդյունքները

Դուք չպետք է...

- Պահեք **հաջողված նախաձեռնություններն** ինքներդ ձեզ համար, հատկապես, երբ խոսքը վերաբերում է շրջակա միջավայրի վերափոխմանը
- Հաշվի չառնեք **աշխատանքները կատարելու տարբեր եղանակներ, որոնք հաջողված են**



Հակիրճ, որպես

Ես լիովին կիսում եմ գիտելիքները, լավագույն փորձը, նպատակներն ու արդյունքները, ինչպես ընկերության ներսում, այնպես էլ դրանից դուրս, երբ դա տեղին է և օգտակար, հատկապես այն դեպքերում, երբ խոսքը վերաբերում է բնապահպանական վերափոխումներին:



Համագործակցեք և խրախուսեք խաչաձև աշխատանքներն ընկերության ներսում



Պատկերացրեք, որ ...

Գտնվում եք ծրագրի կրիտիկական փուլում ,
Մասնակցում եք ներքին իրադարձության (պաշտոնական կամ ոչ ֆորմալ, օրինակ՝
աշխատանքից հետո),
Վարում եք դժվար ժողով

Դուք պետք է ...



- ✓ Ձեր ամենօրյա գործունեության մեջ օգտագործեք և ոգեշնչվեք Վեոլիայի այլ ոլորտների փորձից կամ նախաձեռնություններից
- ✓ Անհրաժեշտության դեպքում կապ հաստատեք տարբեր թիմերի միջև, վերացնեք խոչընդոտները՝ ավելի մեծ արդյունավետության համար
- ✓ Ստեղծեք թիմային ոգի
- ✓ Ժամանակ հատկացնեք (պաշտոնապես կամ ոչ պաշտոնապես) համատեղ գործունեությանը և խրախուսեք փոխադարձ իրազեկվածությունը
- ✓ Ստեղծեք արդյունավետ համագործակցության պայմաններ՝ հստակ կանոններով, դերերով և պարտականություններով
- ✓ Ապահովեք յուրաքանչյուրի համապատասխան ներկայությունը, որը լրացուցիչ օգուտ կբերի համագործակցությանը

Դուք չպետք է ...



- ✗ Մնաք մեկուսացված և անտեսեք աշխատանքների կատարման տարբեր եղանակներ
- ✗ Հրաժարվեք համագործակցելիս այլ տեսակետ ունենալուց, քանի որ դա չի համապատասխանում Ձեր սովորական աշխատաճին
- ✗ Լռելյայն ներգրավեք բոլորին՝ հանուն համագործակցության



Հակիրճ, որպես Ռեսուրսոր...

Ես խրախուսում եմ կազմակերպության ներսում խաչաձև աշխատանքը՝ հնարավորություններ փնտրելով և օգտագործելով գիտելիքների և փորձի այլ ոլորտներ, խրախուսելով փոխադարձ իրազեկությունը և վերացնելով տարանջատումը: Ես պայմաններ եմ ստեղծում արդյունավետ համագործակցության համար՝ ապահովելով հստակ շրջանակ և ապահովելով բոլոր ներգրավվածների համար հավելյալ արժեք:



Հարգանք

4 հիմնական վարքագիծ

հարգանքի արժեքը գործնականում կիրառելու համար

1

Նպաստեք ֆիզիկական և հոգեբանական անվտանգությանն ու բարեկեցությանը

2

Հարգեք բիզնեսի ամբողջականության կանոնները, ընթացակարգերն ու սկզբունքները (հիմնական տարրերը, ներառյալ էթիկան, համապատասխանության կանոնները, ...)

3

Ստեղծեք ներառական մշակույթ և խթանեք բազմազանությունն իր բոլոր ձևերով

4

Խրախուսեք աշխատակիցների զարգացումը, ճանաչեք հաջողությունները և տրամադրեք կառուցողական արձագանք

—

Ռեսուրսներ՝ առաջխաղացման համար...



Էլ. ուսուցում



Ինտրանետ- համապատասխանություն



Ինտրանետ –Գլոբալ մասնագիտական
առողջություն և անվտանգություն

Նպաստեք ֆիզիկական և հոգեբանական անվտանգությանն ու բարեկեցությանը

Պատկերացրեք, որ ...

Առճակատում եք կազմակերպչական փոփոխության (տեղափոխում, լրատվական դերերի ստեղծում, նոր պայմանագրի մեկնարկ և այլն),

Հանդիպում եք գործընկերոջ հետ, որը վատ տեսք ունի կամ վրդովված է,

Թիմի անդամներից մեկը խնդրում է անդրադառնալ աշխատանքի գերձանրաբեռնված իրավիճակին,

Նկատում եք աշխատակցի, որը չի հարգել կյանքի փրկության կանոնները:

Դուք պետք է ...

-  Համոզվեք, որ բոլորը գիտեն և կիրառում են **առողջության և անվտանգության կանոնները**, չափանիշներն ու ներքին կանոնները:
-  Ստեղծեք **վստահության մթնոլորտ**, որտեղ թիմերը համարձակություն կդրնորեն զեկուցել դժվարությունների և սխալների մասին:
-  **Թիմերի հետ ներկա գտնվեք** տեղում՝ նրանց **հարցերը դիտարկելու, քննարկելու և հասկանալու** և, անհրաժեշտության դեպքում, գործողություններ ձեռնարկելու համար:
-  Վերլուծեք և որոշեք **իրադարձությունների առաջնահերթությունը**՝ բացահայտելով **մեծ վտանգ ներկայացողները (HiPo)**, որպեսզի խուսափեք ամենամեծերից:
-  Թույլ տաք **դադարեցնել աշխատանքը**, եթե այն **անվտանգ չէ**:
-  Որդեգրեք դրական վերաբերմունք՝ **թիմերին խրախուսելու** համար:
-  **Խուսափեք աշխատակիցներին ծանրաբեռնելուց** կամ նրանց անհասկանալի ցուցումներ տալուց:

Դուք չպետք է ...

-  Չթողնեք, որպեսզի ստեղծվեն **ստրեսային իրավիճակներ**,
-  Որևէ մեկին խնդրեք, որպեսզի կատարի **վտանգավոր առաջադրանք**,
-  **Զոհաբերեք անվտանգությունն** առաքման համար,
-  Պատժեք սխալը՝ **առանց նախապես վերլուծելու, թե ինչ է պատահել**: Միայն անելու իրավունքն **առաջընթացի աղբյուր է**:
-  Ուշադրություն չդարձնեք **թիմերի կամ անհատների վարքագծի փոքր փոփոխություններին («թույլ նշաններ»)**:
-  **Անտեսեք** Ձեր **սեփական ֆիզիկական և հոգեբանական կարիքները**:

Հակիրճ՝ որպես ռեսուրսոր...

Ես պայմաններ եմ սահմանել բոլորի համար ապահով և հոգատար աշխատանքային միջավայր ապահովելու համար՝ երախտագիտություն և աջակցություն ցուցաբերելով իմ թիմին և համոզվելով, որ պահպանվում են առողջության և անվտանգության կանոնները, չափանիշներն ու հիմունքները: Ես քարոզում եմ արդար մշակույթ:



Դուք պետք է ...

- Դուք չպետք է ... 

-

Մտեղծել ներառական մշակույթ և խթանել

Վարքագծի դիտարկում բազմազանությունն իր բոլոր ձևերով

Պատկերացրեք, որ ...

Վարձում եք աշխատակիցներ,
Սկսում եք նոր ծրագիր,
Կազմավորում եք նոր թիմ,
Բախվում եք թիմի անդամների միջև կոնֆլիկտի հետ՝ տարաձայնությունների կամ
թուրքիմացությունների պատճառով,
Հանդիպում եք սեքսիստական վարքագծի:

Դուք պետք է ...

- ☒ Ապահովեք համալրման և ինտեգրման ոչ խտրական գործընթացներ, խրախուսեք Ձեր համալրման բազմազանությունը:
- ☒ Ապահովեք համարժեք հնարավորություններ և պատշաճ վերաբերմունք բոլոր աշխատակիցների նկատմամբ:
- ☒ Կանխեք և դատապարտեք սեքսիստական վարքագծի ցանկացած ձև, սեռական ոտնձգություն կամ բարոյական ոտնձգություն:
- ☒ Չլռեք, երբ ականատես լինեք ոչ ներառական կամ խտրական պահվածքի:
- ☒ Ընդունեք Ձեր կողմնակալությունը, օգնեք Ձեր թիմի անդամներին, որպեսզի նրանք ևս ընդունեն իրենցը:
- ☒ Փորձեք հնարավորինս ընկալել տարբեր գաղափարներ և մշակույթներ:
- ☒ Ընդունեք և ճանաչեք տարբերությունները՝ հարմարեցնելու Ձեր գործելաոճը՝ բոլորին ընդգրկելու համար:
- ☒ Ցուցաբերեք հետաքրքրասիրություն և հետաքրքրություն՝ հասկանալու ուրիշների տեսակետները:
- ☒ Հարցրեք ինքներդ Ձեզ, թե կոնկրետ իրավիճակում որ լեզուն է ամենահարմարը:

Դուք չպետք է ...

- ☒ Ընդունեք անհանդուրժելի պահվածք և վիրավորական արտահայտություններ
- ☒ Չափազանց մեծ ուշադրություն դանձնել տարբերություններին և պարբերաբար անդրադառնալ դրանց:
- ☒ Ակնկալեք, որ բոլորը իրենց Ձեզ նման պահեն / մտածեն:
- ☒ Անտեսեք միջմշակութային զգայունության կարևորությունը (լեզուն, կատակները և այլն)

Հակիրճ՝ որպես Ռեսուրս...

Ես ակտիվորեն նպաստում եմ բազմազանությանն ու ներառականությանը իրենց բոլոր ձևերով՝ կանխելով խտրականությունն ու մշակութային կողմնակալությունը, ընդունելով տարբերությունները և ապահովելով հավասար հնարավորություններ, պատշաճ վերաբերմունք և հարգալից աշխատանքային միջավայր բոլորի համար:



Խրախուսեք աշխատակիցների զարգացումը, ճանաչեք հաջողությունները և տրամադրեք կառուցողական արձագանք

Պատկերացրեք, որ ...

Անցկացնում եք տարեկան կատարողականի գնահատում,

Գործընկերոջ հետ անցկացնում եք քննարկում կարիերայի ուղու մասին,

Ապահովում եք պաշտոնական կամ ոչ պաշտոնական հետադարձ կապ (արտակարգ իրավիճակի հետ բախվելը, ծրագրի ավարտը, նոր առաջարկի ստեղծումը՝ ղեկավարության անվտանգության այցից հետո և այլն) ծրագրի ավարտի փուլում,

Վեղիկայում աշխատանքի ընդունման հարցազրույցի ժամանակ ներկայացնում եք աշխատանքային գործունեության ուղին

Դուք պետք է ...



- ✓ **Զարգացրեք բոլորի տաղանդները՝** անկախ բազային գիտելիքներից:
- ✓ Ժամանակ տրամադրեք **լսելու և հասկանալու աշխատակիցների ակնկալիքները** և այն, ինչը նրանց խրախուսում է
- ✓ Առաջարկեք **բարձր մարտահրավեր** Ձեր թիմին՝ այն զուգակցելով **մեծ աջակցությամբ**
- ✓ Սահմանեք պայմաններ, որպեսզի **աշխատակիցները հաշվետու լինեն իրենց զարգացման համար**
- ✓ Աջակցեք թիմի անդամների զարգացմանն ամեն օր՝ **ուժեղ կողմերի և զարգացման ոլորտների վերաբերյալ շարունակական արձագանքների միջոցով**
- ✓ Ընտրեք ճիշտ պահը՝ կոնկրետ փաստերով և օրինակներով և բարելավման հնարավոր ոլորտներով **կառուցողական արձագանք** (դրական կամ բացասական) տալու համար:
- ✓ **Փնտրեք և ողջունեք արձագանքի ստացումը** Ձեր թիմի անդամներից և հասակակիցներից
- ✓ **Տոնեք** անհատական և հավաքական **հաջողությունները**
- ✓ Ապահովեք կատարված ջանքերի **կանոնավոր ճանաչում**

Դուք չպետք է ...



- ✗ Մտածեք, որ **մարդկանց զարգացումը Ձեր պարտականությունը չէ**
- ✗ **Չհաջողեք ժամանակ հատկացնել** ուրիշների զարգացման վրա աշխատելու համար
- ✗ **Ենթադրեք, թե մարդիկ ինչ են ցանկանում** կամ կարողանում անել
- ✗ Լինեք չափից ավելի **զգացմունքային՝ արձագանք տալիս**
- ✗ **Դատեք Ձեր անձնական նախասիրությունների հիման վրա՝ արձագանք տրամադրելիս**
- ✗ Արձագանքեք՝ **առանց ժամանակ հատկացնելու դրան պատրաստվելու համար**
- ✗ **Բացասական արձագանք տաք** գործընկերոջն ուրիշների ներկայությամբ
- ✗ **Կատարված աշխատանքն ընդունեք որպես Ինքնիստիքյան ենթադրվող**
- ✗ Գնահատեք միայն **նույն մարդուն**

Հակիրճ՝ որպես Ռեսուրսոր...

Ես խրախուսում և ակտիվորեն մասնակցում եմ աշխատակիցների զարգացմանը և սահմանում եմ պայմանները աճի հավասար հնարավորություններ երաշխավորելու համար: Ես պահանջում և տրամադրում եմ շարունակական հետադարձ կապ՝ պաշտոնական և ոչ պաշտոնական ձևով: Ես ժամանակ եմ հատկացնում անհատական կամ հավաքական հաջողությունները ճանաչելու համար:



Նորարարություն

4 հիմնական վարքագիծ

Նորարարության արժեքը գործնականում կիրառելու համար

1

Հարգալից կերպով մարտահրավեր նետել ստատուս քվոյին

2

Լայնորեն ոգեշնչում փնտրեք նաև արտաքին շահագրգիռ կողմերից և աշխատեք Ձեր պատվիրատուի հետ՝ նոր լուծումներ գտնելու նպատակով

3

Ողջունեք և ուսումնասիրեք տարբեր գաղափարներ ու կարծիքներ

4

Համարձակվեք փորձարկել, արագ գնահատել, հարմարվել կամ դադարեցնել անհրաժեշտության դեպքում

Ռեսուրսներ՝ առաջխաղացման համար ...



Է. ուսուցում



Ինտրանետ



Հարգալից կերպով մարտահրավեր նետել ստատուս քվոյին



Պատկերացրեք, որ ...

Ստեղծում եք նոր առաջարկ կամ մշակում նոր արտադրանք,
Զրուցում եք գործընկերոջ հետ, որն առաջարկում է բարելավել
վերապատրաստման գործընթացը,
Ելք եք փնտրում ակտիվների կառավարումն ու գործառնություններն
օպտիմալացնելու համար,
Հաղթում եք նոր շուկայում,
Աշխատում եք շարունակական բարելավման գործընթացի
վրա,
Առճակատում եք բիզնեսի նոր մարտահրավերների:

Դուք պետք է ...

- ✓ **Կանխատեսեք փոփոխությունները** և պարզեք, թե որտեղ և ինչու կա նորարարությունների կարիք,
- ✓ Խրախուսեք **կասկածի տակ առնել այն պատճառները**, թե ինչու եք ինչ-որ բան անում որոշակիորեն անհատապես կամ թիմով (ներառյալ Ձեր գործընթացներն ու աշխատանքային պրակտիկան և այլն),
- ✓ **Հստակեցնեք շրջանակը**, թե ինչը կարող է կամ պետք է վիճարկվի, ինչպես և երբ, և ինչն է սակարկելի,
- ✓ **Ժամանակ հատկացրեք ստատուս քվոյին մարտահրավեր նետելու համար**, օրինակ՝ այդ հարցին նվիրված սեմինարի ընթացքում կամ թիմում որևէ մեկին հատուկ նշանակելով:

Դուք չպետք է ...

- ✗ **Քննադատեք առանց այլընտրանքներ ուսումնասիրելու**, լինեք **անհարգալից**,
- ✗ Կասկածի տաք դնեք կամ **դատեք** անհատներին, այլ պետք դատեք նրանց գործողությունները
- ✗ **Ընդունեք պաշտպանական դիրք**, այլ պետք լինեք ունկնդրի դերում
- ✗ **Կառչեք այն մեթոդներին կամ մոտեցումներին** միայն այն պատճառով, որ դրանք անցյալում եղել են հաջողված:



Հակիրճ՝ որպես Ռեսուրսոր ...

Ես հարցեր եմ տալիս՝ հարգալից կերպով մարտահրավեր նետելով ստատուս-քվոյին՝ խրախուսելով տարբեր հեռանկարներ այն ամենում, ինչ անում ենք (ոչ միայն հետազոտություն և զարգացում (R&D), այլև գործընթացներ, պրակտիկա...)՝ նկատի ունենալով մեր էկոլոգիական փախսկերպման հավակնությունները:

Ոգեշնչում փնտրեք լայնորեն՝ նաև արտաքին շահագրգիռ կողմերից, և աշխատեք Ձեր պատվիրատուի հետ՝ նոր լուծումներ գտնելու համար



Պատկերացրեք, որ ...

Մասնակցում եք մեկնարկային հանդիպմանը, Ծրագրում բախվում եք ճգնաժամային իրավիճակի,

Աշխատում եք Ձեր ամենօրյա գործունեությունը բարելավելու ուղղությամբ,

Ձեր շահագրգիռ կողմերի հետ կազմակերպում եք կոլեկտիվ քննարկում՝ «ուղեղային փոթորկի» նիստ:

Դուք պետք է ...

- ✓ Պարբերաբար **փնտրեք Ձեր տարբեր շահագրգիռ կողմերի** (ներքին և արտաքին) **տեսակետները**՝ Ձեր նորարարական մոտեցումը հարստացնելու համար,
- ✓ Օգտագործեք մեր Գրուպի ռեսուրսորների խումբը՝ **մեր լուծումները հարստացնելու, ավարտելու և վիճարկելու համար**, երբ դրանք տեղին են,
- ✓ **Ոգեշնչում փնտրեք** Գրուպի ներսում **նախաձեռնություններից/ծրագրերից**, ինչպես նաև հաճախորդներից և մեր գործընկերներից,
- ✓ Ոգեշնչվեք գաղափարներից, **պատճենեք և հարմարեցրեք դրանք**, երբ դա շահավետ է,
- ✓ Լուծեք խնդիրներն այն աշխատակիցների հետ, որոնք ունեն **փոխլրացնող տեսակետներ և տարբեր պրոֆիլներ**,
- ✓ **Ինքնաարտահայտվելու հնարավորություն** տաք այն աշխատակիցներին, որոնք առնչվում են որոշումներ կայացնելու գործընթացի հետ, որոնց մասնակցությունը, սակայն, կանոնավոր կերպով չի հայցվում
- ✓ **Գնահատեք Ձեր որոշումների ազդեցությունը** բոլոր շահագրգիռ կողմերի վրա,
- ✓ Խրախուսեք **գործարար նախաձեռնությունները**:

Դուք չպետք է ...

- ✗ **Մտածեք միայնակ / մեկուսացած**՝ առանց լրացուցիչ գաղափարներ կամ ներդրումներ փնտրելու,
- ✗ Մտածեք, որ ինչ-որ մեկի ներդրումը **տեղին չէ** միայն այն պատճառով, **որ նրանք որևէ առարկայի մասնագետ չեն**:



Հակիրճ՝ որպես Ռեսուրսոր ...

Ես ստեղծում եմ ցանց՝ օգտագործելով մեր բոլոր շահագրգիռ կողմերին և բոլորի հմտություններն ու փորձը՝ նորարարություններ կատարելու համար:

Ողջունեք տարբեր գաղափարներ և կարծիքներ

Պատկերացրեք, որ ...

Մասնակցում եք նոր տեխնոլոգիաներ, լուծումներ կամ հայեցակարգեր մշակելու համար փոխհամագործակցության նիստին,
 Զրուցում եք գործընկերոջ հետ, որն առաջարկում է նոր գաղափարներ,
 Թիմում հանդիպում եք բաց կոնֆլիկտի,
 Մասնակցում եք ծրագրի հերթական նիստին:

Դուք պետք է...

- ☒ Ակտիվորեն և անկողմնակալ կերպով լսեք տարբեր գաղափարներ՝ հատկապես էկոլոգիական փոխակերպման հետ կապված հարցերի վերաբերյալ
- ☒ Խրախուսեք տարբեր կարծիքներ և օգտագործեք կոլեկտիվ ինտելեկտը՝ արժեք ստեղծելու համար
- ☒ Հաղորդակցվեք վստահելի, փաստացի և թափանցիկ ձևով
- ☒ Մնացեք ճկուն՝ համատեղ քննարկումներից բխող նոր գաղափարներ, մուտքեր և հեռանկարներ ինտեգրելու համար
- ☒ Ժամանակ հատկացնեք Ձեր ցանցը զարգացնելու, մյուսների գործունեությունը, նրանց համատեքստն ու սահմանափակումները հասկանալու համար
- ☒ Միստեմատիկորեն շնորհակալություն հայտնեք մասնակիցներին, եթե նույնիսկ նրանց գաղափարները չեն ընտրվել
- ☒ Խրախուսեք և ողջունեք արձագանքները

Դուք չպետք է...

- ☐ Հրաժարվեք փորձարկել գաղափարը, քանի որ այն չի համապատասխանում ի սկզբանե առաջարկվածին,
- ☐ Քննադատեք գաղափարը՝ նախքան այն ամբողջությամբ լսելը,
- ☐ Մերժեք հնարավորությունները, քանի որ դրանք Ձեր հարմարավետության գոտուց դուրս են (չափազանց տարբեր, չափազանց նոր):

Հակիրճ՝ որպես ռեսուրսոր...

Ես դիտարկում եմ օգտատերերին, կառուցողական և ճկուն կերպով փնտրում և օգտագործում եմ տարբեր գաղափարներ և կարծիքներ բաց մտքով, հատկապես նրանցից, որոնք ունեն այլ փորձ կամ տեսակետ:



Համարձակություն ունեցեք փորձարկել, արագ գնահատել, հարմարվել կամ, անհրաժեշտության դեպքում, դադարեցնել



Պատկերացրեք, որ ...

Ժամանակ եք հատկացնում ներքին կարգով որևէ թեմայի շուրջ «մտքերի գրոհ» (համատեղ քննարկում) անցկացնելու համար, Անցկացնում եք շուկայի հնարավոր զարգացումների մոնիտորինգ՝ ավելի տրարար լինելու համար, Ստեղծում եք նոր առաջարկ կամ նախագծում նոր արտադրանք, Լուծում եք դիսֆունկցիոնալ գործընթաց, Ձեր ներքին հաճախորդի հետ ստուգում եք գործընթացի արդյունավետությունը, Տրամադրում եք հետադարձ կապ հաջողության / ձախողման / միջադեպից հետո

Դուք պետք է ...

- ☒ **Փորձարկեք գաղափարները** որքան հնարավոր է շուտ՝ ստուգելու համար, թե արդյոք դրանք աշխատում են՝ նախքան դրանք ամբողջությամբ մշակելը,
- ☒ Տրամադրեք **հստակ շրջանակ** և **սահմանեք հստակ ակնկալիքներ** փորձարկման համար,
- ☒ **Հարմարվեք կամ դադարեցնեք**, եթե գաղափարը փորձարկելիս չի աշխատել,
- ☒ Իրականացնեք **առաջարկների իրականանալիության ստուգում** և առաջնահերթություն տաք դրանց՝ ըստ իրական կարիքների և ակնկալվող օգուտի,
- ☒ **Փորձեք սովորել և հիմնվել փորձի վրա**՝ անկախ նրանից՝ փորձը հաջող է, թե ոչ,
- ☒ **Ստեղծեք անվտանգ տարածք** Ձեր գործընկերների համար՝ կիսվելու իրենց գաղափարներով՝ առանց մեղադրվելու վախի:

Դուք չպետք է ...

- ☐ **Միակողմանի դադարեցնեք նախաձեռնությունը**՝ առանց բացատրելու, թե ինչու,
- ☐ **Պատժեք** անձին կամ մարդկանց խմբին՝ **անհաջող նախաձեռնության հիման վրա**
- ☐ **Քննադատեք նախաձեռնության/գաղափարի արդյունքը**՝ առանց այն գործնականում կիրառելու, կամ պարզապես այն պատճառով, որ այն չափազանց թեմայից դուրս է թվում
- ☐ **Դիմադրեք** չփորձարկված լուծումների **հնարավորություն ստանալուն**
- ☐ **Չհաջողեք դադարեցնել փորձարկումը, որն ակնհայտորեն չի աշխատում**

Հակիրճ՝ որպես Ռեսուրսոր...

Փորձարկում եմ՝ պայմաններ ստեղծելով նախաձեռնություններ սկսելու համար և համարձակվելով լինել խանգարող: Ես նոր գաղափարներ եմ կիրառում, փորձարկում դրանք և արագ սովորում դրանց փորձից՝ ընթացքում հարմարվելով և, անհրաժեշտության դեպքում, կանգ առնելով:

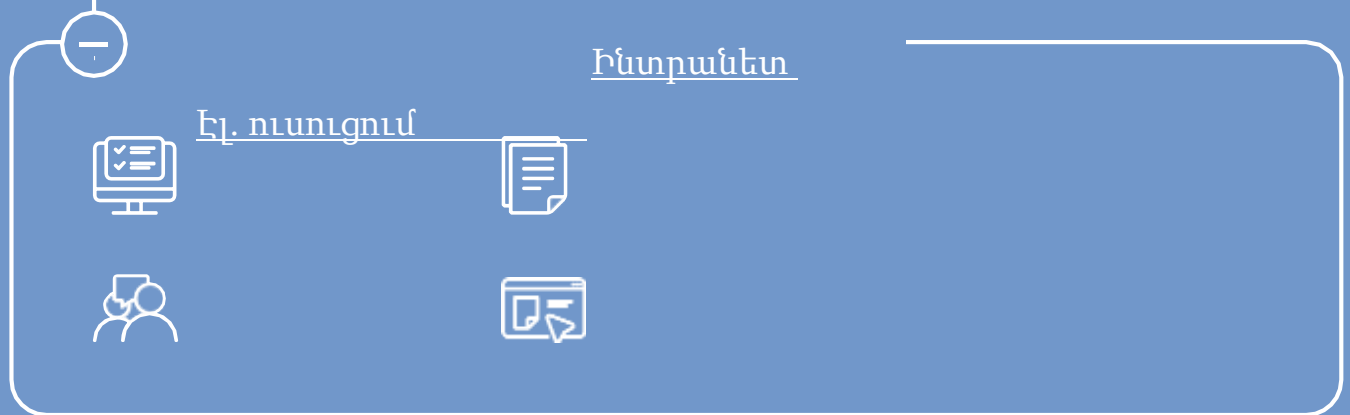
Գարնորելով պատվիրատուին

4 հիմնական վարքագիծ

Պատվիրատուին կարևորելու արժեքը կիրառել գործնականում

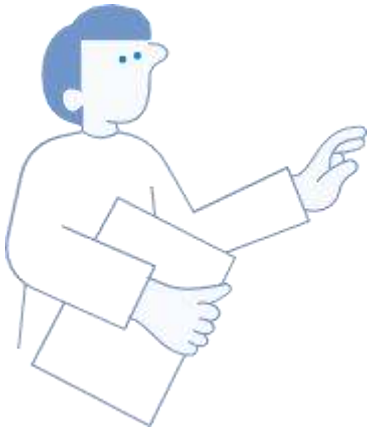
- 1 Ձեզ պատկերացրեք Ձեր պատվիրատուի դերում
- 2 Կառուցեք և աջակցեք Ձեր պատվիրատուների հետ շահութաբեր երկարաժամկետ գործընկերությանը
- 3 Խրախուսեք Ձեր պատվիրատուներին՝ ներդնելու լրացուցիչ ջանքեր՝ էկոլոգիական փոխակերպման անցնելու համար
- 4 Պատվիրատուներից պարբերաբար պահանջեք արձագանք և սովորեք դրանից

Ռեսուրսներ՝ առաջխաղացման համար ...





Եղեք հաճախորդամետ: Ձեզ պատկերացրեք Ձեր Պատվիրատուի դերում



Պատկերացրեք, որ ...

Բանակցություններ եք վարում Ձեր պատվիրատուի հետ պայմանագրի շուրջ,

Պատրաստում եք առաջարկ,

Պատվիրատուի արտահայտած կարիքները կասկածի տակ եք դնում՝ իրական խնդիրները հասկանալու համար,

Ձեր Պատվիրատուն հարցեր է ուղղում Ձեզ որևէ կոնկրետ թեմայի շուրջ:

Դուք պետք է ...

- ✓ **Ակտիվորեն լսեք** պատվիրատուի կարիքներն ու ակնկալիքները և **վերաձևակերպեք**՝ համոզվելու համար, որ Դուք ճիշտ եք հասկանում այն,
- ✓ Պատվիրատուի կարիքներին պատասխանելիս փորձեք **ճիշտ հավասարակշռություն** պահպանել հարմարեցված և ստանդարտ առաջարկների միջև,
- ✓ Ուշադրություն դարձրեք **անուղղակի հաղորդակցման** ազդանշաններին, անհրաժեշտության դեպքում չարտահայտված կարիքներն ու մարտահրավերները բացահայտելու համար,
- ✓ Հարգեք **պատվիրատուի կարծիքը, էկոհամակարգը, սահմանափակումներն ու մշակույթը** և ինտեգրեք դրանք առաջարկվող մոտեցմանը:

Դուք չպետք է ...

- ✗ **Պարբերաբար առաջարկեք որևէ ստանդարտ լուծում**, որն իսկապես չի համապատասխանում պատվիրատուի կարիքներին,
- ✗ **Ենթադրեք**, որ ավելի լավ գիտեք պատվիրատուի կարիքները,



Անտեսեք պատվիրատուի պահանջները:



Հակիրճ՝ որպես ռեսուրսոր...

Ես պարբերաբար մեծ ուշադրություն եմ դարձնում մեր ներքին կամ արտաքին պատվիրատուների հետ փոխհարաբերություններին՝ հասկանալու նրանց հետաքրքրության շրջանակը, կարիքներն ու տեսկատները հասկանալու և նրանց լավագույնս աջակցություն ցուցաբերելու համար:



Կառուցեք և աջակցեք շահութաբեր երկարաժամկետ գործընկերությանը Ձեր պատվիրատուների հետ



Պատկերացրեք, որ ...

Ծրագրի գործողության ժամկետի որևէ փուլում եք,

Ձեր պատվիրատուի հետ քննարկում եք անցկացնում,

Պատվիրատուն Ձեզ խնդրում է ընդլայնել միջամտության շրջանակը փորձաքննության այլ ոլորտներում,

Ձեր Պատվիրատուն Ձեզ հետ կապ է հաստատում արտակարգ իրավիճակի մասին:

Դուք պետք է ...

-  Ստեղծեք **վստահության վրա հիմնված հարաբերություններ** Ձեր ներքին և արտաքին պատվիրատուների հետ և զարգացրեք դրանք՝ Ձեր բիզնես հարաբերությունները պահպանելու համար,
-  Պատվիրատուների համար հնարավորինս **ապահովեք տեսանելիություն** (օրինակ՝ ՀԿՑ-ների վահանակ),
-  Մնաք **հասանելի** պայմանագրի գործողության ժամկետում՝ Ձեր պատվիրատուին լավագույն աջակցություն ցուցաբերելու համար
-  **Համատեղ գտնեք լուծումը** Ձեր պատվիրատուի հետ՝ ապահովելով շահութաբերություն և կատարողականություն նրանց և Վեոլիայի համար
-  **Կանոնավոր և բաց խոսակցությունների** միջոցով զարգացրեք Ձեր պատվիրատուի էկոհամակարգի վերաբերյալ լայն պատկերացում և աջակցության նոր հնարավորություններ բացահայտելու մարտահրավերները
-  Տարածեք և խրախուսեք Վեոլիայի եզակի փորձն **էկոլոգիական փոխակերպման վերաբերյալ՝ Ձեր պատվիրատուին թեմայի վերաբերյալ խորհուրդ տալու համար**

Դուք չպետք է ...

-  Չհաջողեք **գտնել այլ լուծումներ**՝ պատվիրատուների կարիքները բավարարելու համար,
-  Չհաջողեք **նախագգուշացնել Ձեր պատվիրատուին հնարավոր դժվարությունների** և դրանց հետ կապված ռիսկերի մասին,
-  **Դավաճանեք վստահությունը** և կոծկեք սխալները,
-  Չհաջողեք **օգտվել** հավակնոտ նոր լուծումներ առաջարկելու **հնարավորությունից**, երբ պատվիրատուն խորհրդի կարիք ունի,
-  Գործեք այնպես, որ կակասի Վեոլիայի Նպատակին:



Հակիրճ՝ որպես Ռեսուրսը ...

Ես ձգտում եմ շահավետ երկարաժամկետ համագործակցության իմ պատվիրատուների հետ՝ դրական ազդեցությունը նրանց և Վեոլիայի համար երկարաժամկետ հեռանկարում առավելագույնի հասցնելու նպատակով:



Խրախուսեք Ձեր պատվիրատուներին լրացուցիչ ջանքեր ներդնել էկոլոգիական փոխակերպման համար

Պատկերացրեք, որ ...

Նոր ծրագրի մեկնարկային փուլում եք,

Պատվիրատուի կողմից վիճարկվում է ընկերության ունակությունը՝ կապված ածխածնի հետքի կրճատման ապահովման նպատակակետի հետ ,

Ձեր Պատվիրատուն Ձեզ հարցնում է, թե ինչպես նրանք կարող են հարմարվել էկոլոգիական փոխակերպման անորոշություններին:

Դուք պետք է ...



- ✓ Ձեր պատվիրատուներին **հնարավորություն տաք և ոգեշնչեք**, որպեսզի նրանք ներգրավվեն էկոլոգիական փոխակերպման գործընթացի մեջ,
- ✓ Օգտագործեք Վեոլիայի սեփական օրինակը՝ **ազդելու և համոզելու Ձեր պատվիրատուին, որպեսզի լրացուցիչ ջանքեր ներդնի**,
- ✓ Սջակցեք Ձեր պատվիրատուներին **իրենց ածխաթթվացման ճանապարհին, օրինակ՝ «Greenpath Zero Carbon»-ի միջոցով**
- ✓ **Համարձակվեք մարտահրավեր նետել Ձեր պատվիրատուներին** իրենց գաղափարների կամ լուծումների վերաբերյալ՝ էկոլոգիական փոխակերպմանն աջակցելու նպատակով Ձեր միջամտության ավելացված արժեքն ապահովելու համար,
- ✓ Հնարավորության դեպքում առաջարկեք **առաջադեմ կամ խանգարող լուծումներ, որոնք ի սկզբանե չեն դիտարկվել**,
- ✓ Ձեր Պատվիրատուի հետ միասին, **Ձեր մակարդակով, լայնորեն տարածեք Վեոլիայի Նպատակը**,
- ✓ Համոզվեք, որ Ձեր լուծումն **ունի լավագույն բնապահպանական ազդեցություններն ու օգուտները Ձեր պատվիրատուի համար**:

Դուք չպետք է ...



- ✗ **Բաց թողեք հնարավորությունները՝ նշելու էկոլոգիական վերափոխումը** Ձեր հաճախորդի հետ փոխհարաբերություններում,
- ✗ **Աշխատեք պատվիրատուի հետ՝ չփորձելով բարելավել նրա էկոլոգիական քաղաքականությունը**,
- ✗ **Պարզապես կատարեք Ձեր Պատվիրատուի խնդրանքները՝ առանց հասկանալու գործընթացը և/կամ նպատակները**:



Հակիրճ՝ որպես Ռեսուրսոր ...

Ես հնարավորություն եմ տալիս իմ պատվիրատուներին ներգրավվելու էկոլոգիական փոխակերպման մեջ և ոգեշնչվելու վերջինով: Ես մարտահրավեր եմ նետում նրանց և լուծումներ եմ տալիս, որոնք կօգնեն նրանց լրացուցիչ ջանքեր ներդնելու հարցում:



Պատվիրատուներից պարբերաբար պահանջեք արձագանք և սովորեք դրանից



Պատկերացրեք, որ ...

Ունենում եք կոմերցիոն հայտի կորուստ,

Միայն եք թույլ տալիս կամ ամերեսում եք անկանխատեսելի իրավիճակի հետ, որը բացասական ազդեցություն է ունենում Ձեր պատվիրատուի վրա,

Պատվիրատուի հետ ավարտին եք հասցնում հաջող գործարքի իրականացումը:

Դուք պետք է ...



- ✓ Պարբերաբար **վերլուծեք յուրաքանչյուր փորձ**՝ պարզելու, թե ինչն է հաջողվել և ինչը՝ ոչ, և ինչպես անել ավելի լավ հաջորդ անգամ,
- ✓ Պարբերաբար **հետադարձ կապ հաստատեք պատվիրատուների հետ**՝ անկախ արդյունքից (հաջողություն կամ ձախողում)՝ կիրառելով պատվիրատուների գոհունակության ցուցանիշի (NPS) գործիքը և գործեք դրա դեպքում:
- ✓ Մեր պատվիրատուների հետ սխալը դիտեք որպես **սովորելու և կատարելագործվելու հնարավորություն**
- ✓ Այս փորձով կիսվեք Ձեր հասակակիցների հետ՝ որպես **շարունակական բարելավման գործընթացի մաս**

Դուք չպետք է ...



- ✗ **Անտեսեք** պատվիրատուի հետ **ձախողման պատճառները**,
- ✗ **Ենթադրեք, որ մեր նախնական առաջարկը կամ աջակցությունը** լիովին համարժեք էին,
- ✗ Բաց թողեք հնարավորությունները՝ **քննարկելու մեր պատվիրատուների** գոհունակության մակարդակը մեր կատարողականության վերաբերյալ:



Հակիրճ՝ որպես ռեսուրսոր...

Ես արձագանք եմ ակնկալում այն մասին, թե ինչ ենք մենք նախաձեռնում մեր ներքին և արտաքին պատվիրատուների հետ, ինչպիսին էլ լինի արդյունքը (հաջողություն կամ ձախողում): Ես օգտվում եմ եղած փորձից դրանցից սովորելու և մեր կատարողականությունը շարունակաբար բարելավելու համար: