مهارت های رفتاری مدیران ۲

دکتر نسرین دانایی

سلسله مراتب سازماني

به هنگام برخورد با افرادی که از لحاظ سلسله مراتب اداری در **جایگاه بالاتری** قرار دارند، ابتدا خود را معرفی کرده و سپس به صحبت ادامه می دهیم.

همیشه بر رعایت سلسله مراتب تأکید داریم و مسائل را با مدیر **مستقیم خود** در میان می گذاریم نه مدیران واحدهای دیگر.

سلسله مراتب سازماني

در صورتی که مسأله ای را با مدیر مطرح کردیم ولی مسأله به قوت خود باقی ماند، ابتدا با **مقام مافوق** و در صورتی که مسأله همچنان حل نشد باید با مدیر بالا دستی از طریق پست الکترونیکی یا صندوق با نام خود در میان گذاشت.

آیین پوشش

مورد اول: نوع شغل است که در پوشش بسیار اهمیت دارد.

مورد دوم : هارمونی و هماهنگی لباس ها ست بودن، رنگ و سایز کت شلوار و پیراهن برای آقایان، مانتو ومقنعه برای خانم ها باید با هم تناسب داشته باشد.

آیین پوشش

مورد سوم: آراستگی، نوع اصلاح موی سر، ریش و سبیل، لوازم زینتی مثل انگشتر، ساعت و . . . می بایست زننده نباشد و متناسب با لباس باشد.

آیین پوشش

در جلسات رسمی به ویژه با مهمانان، ما همیشه به آراستگی فردی و داشتن لگوی بَج بانک روی سمت چپ یقه لباس خود پایبندیم.

ما همواره پوشش خود را متناسب با شغل، فصل، محل و شرایط کار انتخاب می کنیم.

آیین پوشش

هرگز پیراهن خود را روی شلوار نمی اندازیم.

ما در عین اهمیت به سلیقه خود و اهمیت به پوشش آزاد و راحت، هرگز از پوشش مورد نظر بانک عدول نمی کنیم و پوشش استاندارد را رعایت می نماییم.

آیین پوشش

ما در عین اهمیت به تنوع رنگ در انتخاب لباس، از پوشیدن لباس با رنگ های زننده قرمز، نارنجی و ...اجتناب می کنیم.

ما هرگزکفش هایی که سر و صدا ایجاد میکند و حواس دیگران را پرت می کند، نمی پوشیم.

آیین پوشش

هرگز در ساعات کاری، کفش غیررسمی مثل دمپایی و نعلین نمی پوشیم و به منظور راحتی بیشتر در ساعات متوالی کار و نشستن پشت میز، هرگز پای خود را از کفش رسمی خارج نمی کنیم.

ما همیشه از عطر و ادکلن استفاده می کنیم ولی مراقبیم که بیش از اندازه لازم نبوده و دیگران را آزار ندهد.

آیین پوشش

ما از پوشیدن لباس های بسیار گرانقیمت و مدهای روز که در مراسم خاص خانوادگی متداول است، در محل کار خودداری می کنیم.

ما هرگز با لباس چروک و یا آلوده در محل کار حاضر نمی شویم.

آیین پوشش

ما داشتن جوراب همرنگ و کفش مناسب و مرتب را از عناصر پوشش رسمی در محیط کار محسوب می کنیم.

در صورتی که کفش هایمان براق نباشد، از دستگاه واکس زن واقع در ورودی استفاده می کنیم و مرتب وارد محیط کار می شویم.

آیین پوشش

ما هرگز در جلسات رسمی از لباس اسپرت و غیر رسمی شلوار جین، کتانی و... استفاده نمی کنیم.

ما هرگز از ساعت و یا زیورآلات خیلی تجملاتی و گرانقیمت که موجب حیرت و حسرت همکاران می شود، در محل کار استفاده نمی کنیم.

آیین پوشش

ما در محل کار از پوشیدن لباس هایی که تصاویری مانند خوانندگان، ورزشکاران، پرچم کشورها و ... روی آن است، خودداری می کنیم.

ما از پوشیدن لباس های چسبان و بدن نما در محل کار خودداری می کنیم.

آیین پوشش

ما از آرایش موها به سبک غیرمتداول می پرهیزیم.

در صورت داشتن خالکوبی روی بدن آن را در معرض نمایش نمی گذاریم.

ما همیشه در صورت داشتن محاسن، آن را مرتب نگه می داریم (آقایان).

آیین پوشش

ما همیشه پوشش متناسب با عرف جامعه و مضامین مذهبی را رعایت می کنیم.

هرگز کت یا پالتوی خود را روی دوش خود نمی اندازیم.

در جلسات رسمی با کت و شلوار حاضر می شویم و در شرایط استثنایی اگر بخواهیم کت خود را دربیاوریم از طرف مقابل اجازه می گیریم.

رفتارهاي غيرمولد انحرافي

رفتارهایی از قبیل دخالت مستقیم در کار همکاران، بی اعتنایی به مدیر مستقیم، لجبازی، وقت کشی و کم کاری نه تنها غیرمولد است و سود و منفعتی برای سازمان ندارد بلکه خطرات و مشکلاتی را برای سه ضلع مثلث رابطه مشتری، کارکنان، بانک خواهد داشت.

رفتارهاي غيرمولد انحرافي

به عنوان یک خانواده تمام اعضا باید از محیطی آرام و ایمن برخوردار باشند به همین دلیل بانک ملی ایران به هیچ عنوان **رفتارهای بی ادبانه، تهدیدکننده و خشونت آمیز** در محیط کار را تحمل نمی کند و با افرادی که مرتکب خشونت شوند برخورد می نماید؛ از این رو ما از هرگونه رفتار خشن مانند تهدید و یا بی حرمتی به هر شکل اجتناب می ورزیم.

رفتارهاي غيرمولد انحرافي

ما تنبلی، یأس، شتابزدگی، بی برنامگی و سردرگمی را مانع بزرگی برای پیشرفت بانک ملی ایران می دانیم و از آن ها می پرهیزیم. ایجاد جو ترس، ارعاب و تهدید بر خلاف ارزش های ماست و از آن پرهیز می کنیم تا موجب پنهان کردن مشکلات نشود از تحریف اطلاعات مکر و حیله و بیان آن به گونه ای که منافع شخصی ما را تأمین کند می پرهیزیم.

رفتارهاي غيرمولد انحرافي

همه ما مسئول هستیم هرگونه شرایط کاری نا امن، تهدید و یا فعالیتهای غیرعادی خرابکاری، دزدی و... را به مراجع ذیصلاح گزارش دهیم.

ما از نقد مغرضانه و اظهار نظرهای نسنجیده و سطحی دوری می کنیم.

رفتارهاي غيرمولد انحرافي

ما از اقدام تلافی جویانه علیه کسی که مورد ضداخلاقی را گزارش داده یا در یک بازرسی همکاری کرده یا در یک اقدام بررسی تخلفات قوانین شرکت کرده است، جداً خودداری می کنیم.

رفتارهاي غيرمولد انحرافي

ما از هرگونه رفتار تحقیرکننده، توهین آمیز، شرم آور و تهدیدآمیز نسبت به جنسیت، نژاد، قومیت، ناتوانی های جسمی و روحی، سن، باردار بودن، دین و مذهب و ملیت افراد می پرهیزیم.

ما از شوخی های زننده و الفاظ غیرمؤدبانه استفاده نمی کنیم.

قرض گرفتن کارمندان و یا خانواده آنان از مشتریان، سایر کارمندان و یا پیمانکاران بانک ممنوع است

رفتارهاي غيرمولد انحرافي

ما می دانیم جعل اسناد و سوء استفاده از اختیارات به هیچ وجه اخلاقی نیست و هرگز چنین اقداماتی انجام نمی دهیم.

تشکیل و یا شرکت در هر گونه **باند بازی ها و تبعیض** بین همکاران مذموم است.

ما از دخالت در امور شخصی یکدیگر می پرهیزیم.

ما از نمایش تصاویر مستهجن بر روی صفحه مانیتور شخصی موبایل، تبلت، کامپیوتر و ... می پرهیزیم.

رفتارهاي غيرمولد انحرافي

ما درباره مسائل شخصی و خانوادگی در محل کار با صدای بلند صحبت نمی کنیم.

در شرایط بحرانی، که سازمان در پرداخت ها یا اعطای برخی مزایا دچار مشکل می شود، از انجام رفتارهای مخرب نظیر ایجاد آسیب به سازمان، شایعه سازی، ترویج یأس و نا امیدی بین همکاران و ... پرهیز می کنیم.

نحوه حفظ اطلاعات

ما هرگز از اطلاعات بانک ملی ایران از هر نوع که باشد، برای رسیدن به **اهداف شخصی** استفاده نمی کنیم.

اگر در خصوص مواردی اطلاعاتی داریم که بانک ملی ایران در نظر دارد تسهیلات جدیدی را ایجاد کند یا تسهیلات موجود را بسط دهد، از این اطلاعات استفاده شخصی نمی کنیم.

نحوه حفظ اطلاعات

ما از کاربرد اطلاعات مربوط به بانک ملی ایران یا هر مشتری دیگری که با بانک ملی ایران همکاری داردبه طوری که با **قانون تجارت** یا هر قانون دیگری متناقض باشد می پرهیزیم.

نحوه حفظ اطلاعات

دسترسی و استفاده از اطلاعات کارمندان تنها به مواردی که مربوط به کار است، محدود می باشد.

اطلاعات شخصی کارکنان نباید برای منافع شخصی یا منافع دیگران استفاده شود.

نحوه حفظ اطلاعات

اطلاعات شخصی همکاران نباید به بیرون داده شود، مگر اینکه **الزام قانونی احضاریه رسمی و یا دستور دادگاه** باشد.اگر قبل از پیوستن به بانک ملی ایران، برای رقیب کار می کردیم، اطلاعات کسب و کار محرمانه و خصوصی کارفرمای سابق خود را فاش نمی کنیم و به اشتراک نمی گذاریم.

نحوه حفظ اطلاعات

از اطلاعات محرمانه بانک ملی ایران و یا دانش و مهارت هایی که در بانک ملی ایران برای اهداف خاص فراگرفته ایم، جهت امور نامرتبط با بانک ملی ایران استفاده نمی کنیم.

ما از اطلاعات محرمانه فقط برای اهداف کاری استفاده می کنیم و هرگز برای رسیدن به اهداف شخصی و یا به ضرر بانک ملی ایران از آن ها استفاده نمی کنیم.

نحوه حفظ اطلاعات

در صورتی که هر یک از ما حتی برای چند دقیقه محل کار خود را ترک کنیم، باید از کد کاربری خود خارج شویم تا امکان سوء استفاده سیستمی فراهم نشود

برای تبعیت از معیارهای حفاظت اطلاعات، تحت هیچ شرایطی نباید رمز ورود خود را در اختیار دیگران قرار دهیم.

رشوه

به پول یا مالی که توسط مامور دولت برای باطل کردن حق یا حق جلوه دادن باطل اخذ می گردد که برخی مواقع با عنوان جعلی از کلمه هدیه استفاده می شود رشوه می گویند.

رشوه

ما می دانیم هدایایی مانند گل، غذا، شیرینی، بسته هدیه، نوشیدنی، نوشت افزار، کتاب، مساعده، خدمات، سکه بهار آزادی، انعام، پاداش ها، دیگر پرداخت های مالی و یا وام، بلیط مسابقات، پرداخت هزینه سفر، هتل و کنسرت چه به محل کار یا خانه ما و یا هر جای دیگری فرستاده شود، رشوه محسوب میگردد و آن را به مسئولین مربوطه تحویل می دهیم.

رشوه

ما از دادن هدایایی که خودمان نباید قبول کنیم، خودداری می کنیم.

در صورت پیشنهاد هدیه از شخص پیشنهاد دهنده برای سخاوت مندی وی تشکر کرده و حتی از هدیه او تعریف می کنیم ولی می گوییم که سیاست بانک به ما اجازه پذیرفتن هدیه را نمی دهد.

رشوه

اگر به هر عنوان برگرداندن هدیه امکانپذیر نیست یا ممکن است ناراحت کننده باشد به عنوان مثال درمواردی که بر اساس تفاوت های فرهنگی، نپذیرفتن هدیه توهین آمیز تلقی می شود، هدیه را دریافت و به مافوق تحویل می دهیم.

ما هرگز هیچ گونه هدایای نقدی یا معادل نقدی از مشتریان حال یا آینده دریافت نمی کنیم.

رشوه

ما می دانیم هیچ گونه کف قیمتی در زمینه رشوه خواری وجود ندارد. این به آن معناست که هر گونه مبلغی میتواند رشوه تلقی شود و ما باید از پذیرش آن خودداری کنیم.

دادن یا گرفتن هدایای غیر معقول و گزاف یا مهمانی و سرگرمی از مردم یا بانک هایی که با بانک کارمیکنند برای کارمندان و مدیران یک نوع تضاد منافع محسوب میشود. بنابراین ما پاداش یا هدایایی در قبال ارائه خدمت از طرف بانک قبول نمی کنیم.

مسئوليت پذيري و وظيفه شناسي

آگاه بودن فرد به امر یا تکلیف

دارا بودن قدرت برای انجام و اجرای تکلیف

تکلیف مشخص و بدون ابهام باشد

پذیرش تکلیف با اختیار و اراده فرد باشد.

مسئوليت پذيري و وظيفه شناسي

همه ما می دانیم پیروی از ضوابط کرداری شرط ادامه کار است و عدم پیروی باعث بروز خسارت به سازمان شده و جبران آن به عهده شخص خاصی می باشد.

ما حداقل خدماتی مانند استفاده از نمابر و استفاده از دستگاه کپی و ... را برای کارکنان خود فراهم می آوریم تا مراجعات کارکنان به بیرون به حداقل برسد...

ارزشها و رفتارهاي مديران

نکات حائز اهمیت در رعایت ارزش ها

همیشه ما مدیران بانک ملی ایران به اصول اخلاقی از قبیل صداقت، شفافیت، صراحت و ثبات اخلاقی به عنوان یک ارزش اصیل انسانی پایبند هستیم.

هرگز اتاق بزرگ و تجهیزات گرانقیمت را لازمه خدمت بهتر نمی دانیم.

ما مدیران مسئول فراهم نمودن فضایی هستیم که کدهای کرداری رفتاری همیشه در آن رعایت شود.

ارزشها و رفتارهاي مديران

همیشه با کارکنان ارتباط نزدیک و صمیمانه ای را برقرار می کنیم و بدینوسیله، این امکان را برای کارکنان ایجاد می کنیم که مشکلات خود را مطرح نمایند.

همیشه به عنوان **مدیر، نقش مربی و راهنما** داشته و شرایط توانمندسازی و فرصت های رشد کارکنان را فراهم می سازیم.

ارزشها و رفتارهاي مديران

ما ارزش کار کارکنان را میدانیم و در مقابل دیگران از رفتارها و کارهای خوب آن ها تمجید می کنیم.

ما به عنوان مدیر اختلافاتمان را بین کارکنان نمی آوریم تا تضاد بی مورد و بی فایده ایجاد نکند. ما به عنوان مدیر از کارکنان برای کسب موفقیت از راه های مختلف مانند شرکت در دوره های آموزشی،ارتقای شغلی و ... حمایت می کنیم.ما مدیران به راحتی در دسترس کارکنان هستیم و رفتارهای متواضعانه ای را بروز داده و ترویج می کنیم.

ارزشها و رفتارهاي مديران

استبداد و خودرایی ضدارزش تلقی میشود؛ از این رو به پیشنهادهای کارکنان اهمیت می دهیم.

ما به زیردستان اختیارات متناسب برای تصمیم گیری می دهیم و تا حد امکان مشارکتی تصمیم گیری می کنیم و نه همواره دیکته تصمیمات از بالا ما مدیران عملکرد زیرمجموعه خود را منصافانه ارزیابی کرده و در جلسات محرمانه به خوبی آن را برای ارزیابی شونده ارائه می دهیم.

تفاوت هاي فردي

ما حساسیت های همکاران را شناسایی و از تحریک آنها خودداری می کنیم و موقع بروز چالش و اختلاف، در آخر همان روز آن را با مدیر خود در میان میگذاریم.

در صورت بروز اختلاف با همکارمان با ملایمت با او صحبت کرده و مشکل را حل میکنیم و در صورت ادامه تعارض، مشکل را با مافوقمان در میان می گذاریم.

تفاوت هاي فردي

به وجود آمدن اختلاف سلیقه، عقیده، نظربه لحاظ تفاوت های فردی بین کارکنان امری بسیار طبیعی است و چنانچه در محیط کار با چنین مسئله ای روبرو شدیم با استفاده از یکی از رفتارهای پیونددهنده رابطه که همان گفتگو بر سر اختلافات است، موضوع را بررسی و بهترین وکارامدترین رویه را بدون هرگونه خودبینی و غرور انتخاب و به اجرا می گذاریم. چرا که هدف اعضاء می بایست رشد و حرکت به سمت هدف سازمان باشد نه ارضا تمایلات شخصی.

تفاوت هاي فردي

ما از رفتارهایی که موجب ایجاد تضاد با مشتری جدل در موارد غیرمرتبط، عمل نکردن به وعده ها و ...می شود می پرهیزیم.

چنانچه مشتری از انجام یا تکرار رفتاری گلایه مند باشد، حسب مورد با اخذ تقاضا موضوع را به صورت تلفنی یا مکاتبه پیگیری می نماییم. این موضوع باعث جلب اطمینان و اعتماد مشتری می گردد.

هرگز از نظرات مخالف همکاران ناراحت نشده و با صدای بلند یا تمسخر واکنش نشان نمی دهیم.

همکاري و کار تيمي

ما دوستی و همکاری را بر رقابت ترجیح میدهیم و در صورتی که همکارمان نیاز به کمک دارد، به یاری او می شتابیم.

ما همکاران تازه وارد را تا زمان آشنایی کامل با قوانین و راه و روش کار راهنمایی می کنیم.

ما با همکارانمان رقابت سالم داریم و از حسادت و مانع تراشی برای پیشرفت دیگران می پرهیزیم.

همکاري و کار تيمي

ما به هم اعتماد داریم، به هم احترام میگذاریم و از هم حمایت میکنیم و برای به دست آورن اعتماد همکاران و شریکان خود تلاش می کنیم.

ما در زمان **شکست کار تیمی**، شکست را به عهده افراد خاصی نمیگذاریم و از متهم کردن بخش های مختلف سازمان اجتناب می کنیم.

همکاري و کار تيمي

ما یک خانواده هستیم و به پیشرفت همه اعضا کمک میکنیم و از بخل و حسد می پرهیزیم

ما اطلاعات کاری مورد نیاز همکارانمان را در اختیارشان قرار میدهیم.

در صورت بروز مشکل برای همکارمان، نهایت تلاشمان را برای رفع آن کرده و در انجام وظایفش به او کمک می کنیم.

همکاري و کار تيمي

ما معتقدیم در صورت **همکاری**، رضایت مشتریان بیشتر برآورده می شود.

ما در زمان نیل به موفقیت کار تیمی، نتایج را عادلانه توزیع می کنیم و بخشی از پاداش را به تیم اختصاص می دهیم.

ما از بزرگنمایی توانایی های خود و کوچک جلوه دادن دیگران می پرهیزیم.

ما در مواقع اوج بار کاری در صورت وقت داشتن، به همکارمان کمک می کنیم.

درصورتی که مهارت خاصی را داریم که همکارمان از آن بی بهره است، به او آموزش می دهیم

فرهنگ یادگیري در سازمان

روحیه تأیید و پذیرش کورکورانه مطالب برای ما ناپسند است.

ما در صورت ندانستن، بدون خجالت سؤال می پرسیم

ما با تمسخر دیگران مانع از سؤال پرسیدن آن ها نمی شویم.

فرهنگ یادگیري در سازمان

ما می دانیم برخورداری از دانش بانکی برای موفقیت در بانک بسیار مهم است و برای این که عضو خوبی برای بانک باشیم باید دانش کاری و تخصص داشته باشیم.

ما در اوقات فراغت، مطالب جدید مرتبط با حوزه تخصصی خود را جستجو و مطالعه می کنیم.

نحوه تعامل با مشتریان

هرگز حین گفتگو و تعامل با مشتری خمیازه نمی کشیم.

هرگز در حضور مشتریان، بحث های کاری با همکارمان نمی کنیم.

هرگز در هنگام گفتگو با مشتریان کلام آنها را قطع نمی کنیم.

هرگز چپ چپ به مشتری نگاه نمی کنیم.

هرگز سخنان زشت، فحش و دشنام، سخنان لغو و بیهوده به زبان نمی آوریم که در نگاه مشتریان کوچک و بی اعتبار شویم.

نحوه تعامل با مشتریان

به هنگام دست دادن، دست طرف مقابل را بیشتر و یا کمتر از حد متعارف فشار نمی دهیم، اگر دست ما خیس است، به هیچ وجه با **دست خیس و یا مچ دست**، دست نمی دهیم، کافی است عذرخواهی نموده وایستاده احترام بگذاریم.

به هنگام معرفی خود و آشنایی با افراد، از توجه به اطراف یا رفتارهایی مانند قرار دادن دست در جیب و...می پرهیزیم.

نحوه تعامل با مشتریان

چنانچه صحبت با تلفن حتی تلفن همراه موجب تضییع حقوق مشتریان و ارباب رجوع گردد هرگز هنگام کار، با تلفن حتی تلفن همراه کار نمی کنیم.

از به کار بردن کلمات دو پهلو، مبهم و نیشدار پرهیز می کنیم.

مشکلات خود را دائما به مشتری بیان نمی کنیم.

نحوه تعامل با مشتریان

لحظه ورود مشتری به شعبه لحظه مهمی است؛ بنابراین با چهره ای مهربان و خندان از او استقبال می کنیم.

موانع ارتباطات **چهره به چهره** با مشتری را حدف می کنیم.

نحوه تعامل با مشتریان

ما به گونه ای رفتار می کنیم که مشتریان همیشه بدانند برای آنها صادقانه ارزش قائل هستیم و از رفتارهای نمایشی دروغین می پرهیزیم.

ما اعتماد مشتریان را با رفتار صادقانه و درست به شیوه ای مؤدبانه کسب و حفظ می کنیم.

بدون تزویر و نیرنگ خدماتمان را به مشتریان ارئه می دهیم.

نحوه تعامل با مشتریان

ما همیشه با رایحه مطبوع برای خدمت به مشتریان آماده هستیم (خوشبویی)

قبل از شروع ارائه خدمت به مشتری، با وی احوالپرسی و مصاحبت می نماییم (خوشگویی)

ما با خلق و خوی معتدل و میانه روی و انعطاف پذیری در برابر مشتریان رفتار می کنیم (خوشخویی)

نحوه تعامل با مشتریان

در تعامل با مشتری به گونه ای عمل نمی کنیم آگاهانه یا غیرآگاهانه که مشتری احساس کند از حضور او در شعبه ناراحت یا نگران هستیم.

نحوه تعامل با مشتریان

همیشه به سخنان مشتری خوب یا بد واکنش مناسب و مودبانه نشان می دهیم.

ما به تمام مشتریان احترام می گذاریم و گوناگونی اندیشه ها، ویژگیها و نگرشها را تشویق کرده و ازآن استقبال می کنیم.

ما همیشه برای خواسته های فعلی و آینده مشتریان اهمیت قائلیم و همواره درصدد شناسایی آنها هستیم.

نحوه تعامل با مشتریان

ما هرگز به مشتریان وعده هایی که نمیتوان آن را عملی کرد مثل مهلت های زمانی غیرمنطقی همچون تا آخر وقت، تا آخر هفته، مسدودی های حساب از طرف مراجع قضایی و ... نمی دهیم.

ما به مشتریان در مورد هرگونه تضاد و ناسازگاری در منافع و یا موارد غیرقانونی، به موقع و دقیق اطلاع رسانی می کنیم.

نحوه تعامل با مشتریان

درباره کیفیت خدمات به مشتریان اطلاعات درست و شفاف می دهیم.

ما شکایات مشتریان از بانک ملی ایران را جدی می گیریم و برای پایین بودن نرخ شکایات اهمیت قائلیم.

ما همیشه به مشتری اطمینان می دهیم که هر وقت مشکلی داشت می تواند جهت رفع، آن را با ما در میان گذارد.

نحوه تعامل با مشتریان

هنگام بروز مشکل، ما به عنوان نماینده بانک از مشتری عذرخواهی می کنیم و این موجب کسر شان ما نیست.

ما بر این باوریم که عذرخواهی کردن راه حل عبور از بسیاری از بحران های ارتباطی با مشتری است و بسیاری از نارضایتی ها را حل می کند.

نحوه تعامل با مشتریان

ما معتقدیم اگر مشتری حس کند که ما مشکل او را صد درصد حل کردهایم بیشتر به ما اطمینان می کند و با این روش مشتری همیشگی ما می شود.

ما می دانیم که درصدی از مشتریان به خاطر رفتار نامناسب، ما را ترک می کنند پس همیشه مراقب رفتارهایمان هستیم.

نحوه تعامل با مشتریان

در صورتی که برخی مشتریان بانک دارای ناتوانی **جسمی، حرکتی یا کلامی** باشند، ضمن درک آنها به سرعت کار آنها را انجام می دهیم.

نحوه تعامل با مشتریان

از سخنان مشتری سریع نتیجه گیری نمی کنیم حتی اگر لازم باشد از صحبت های او یادداشت برداری می کنیم.

در صورتی که متوجه شویم وعده مان به مشتری در زمان موعود محقق نمیشود به وی اطلاع داده و از او عذرخواهی می کنیم.

نحوه تعامل با مشتریان

ما همیشه با دقت و صبورانه به مشتریان خود گوش میدهیم و خودمان را برای یافتن راه های جدید برای حل مشکل آنها و پاسخگویی به نیازهای آنان متعهد می دانیم.

نحوه تعامل با مشتریان

در تعامل با مشتری برای نشان دادن اهمیت به مشتری از او می پرسیم آیا کار دیگری هست که انجام دهیم.

ما همیشه اطمینان حاصل می کنیم که مشتری راضی و با خاطره ای خوش ما را ترک می کند.

نحوه تعامل با مشتریان

در برخورد با مشتری، از حضورش در بانک ملی تشکر می کنیم چه برای ما نفع داشته یا نداشته باشد

هنگام خداحافظی با مشتری آرزو می کنیم که دوباره مشتری را ببینیم و از واژه هایی نظیر به امید دیدار استفاده می کنیم.

هنگام مواجهه با مشتریان معترض، عصبانی و شاکی

همدلی: من مشکلی یا سختی مشکلی که شما با آن مواجه شدید را درک میکنم.

اطمینان بخشی: خیالتان راحت آقا/خانم تمام تلاشم را میکنم تا مشکل رفع شود.

همدلی: من کاملا دلیل ناراحتی شما را متوجه میشوم.

اطمینان بخشی: من خوشحال میشوم تا به شما کمک کنم.

هنگام مواجهه با مشتریان معترض، عصبانی و شاکی

همدلی: وضعیت پیش آمده بسیار سخت و ناراحت کننده است.

اطمینان بخشی: به شما اطمینان میدهم تمام سعی خودم را در جهت حل مشکل خواهم کرد.

در برخورد با مشتری تلاش می کنیم با طرح سوالات مرتبط، مشکل و درخواست مشتری را کشف و درک کنیم.

هنگام مواجهه با مشتریان معترض، عصبانی و شاکی

ما نگرانی و گرفتاری مشتری را باور داریم و برای حل مشکل مشتری به او راه حل مناسب ارائه می دهیم.

ما در تعامل با مشتری، او را متوجه می کنیم که مشکلش برای ما مهم است و ما مشکل او را درک می کنیم.

ما اجازه میدهیم مشتری آزادانه نظرش را بگوید و انتقاد مشتری را صادقانه می پذیریم.

هنگام مواجهه با مشتریان معترض، عصبانی و شاکی

در برخورد با مشتری عصبانی و یا ناراضی خونسردی خود را حفظ میکنیم.

همیشه به صحبت های مشتری عصبانی و ناراضی به دقت گوش می دهیم زیرا باور داریم او انتظار دارد ما صحبت او را بشنویم.

هنگام مواجهه با مشتریان معترض، عصبانی و شاکی

می دانیم که **مشتری عصبانی** نیاز به تایید دارد پس به روش مناسبی او را آرام می کنیم تا به ما اعتماد کند.

ما برای حل مشکل مشتری، راه حل پیشنهادی وی را هم دریافت می کنیم و در صورتی که مفید و کاربردی بود استفاده میکنیم در غیر این صورت مشتری را توجیه می کنیم که راه حل او مفید نیست تا به راه حل ما اعتماد کند.

هنگام مواجهه با مشتریان معترض، عصبانی و شاکی

در برخورد با مشتری عصبانی و یا ناراضی خونسردی خود را حفظ می کنیم.

همیشه به صحبت های مشتری عصبانی و ناراضی به دقت گوش میدهیم زیرا باور داریم او انتظار دارد ما صحبت او را بشنویم.

هنگام مواجهه با مشتریان معترض، عصبانی و شاکی

ما متعهدیم به شکایت های مشتری بدون معطلی و به شکلی صحیح رسیدگی کنیم، از این رو، اطمینان حاصل می کنیم که مراحل و رویه های مدیریت و شکایت را در واحد خود میدانیم و بدون معطلی امور مربوط به شکایت را به بخش های مربوطه ارجاع می دهیم.

نحوه ارتباط با همکاران و برخورد با شایعات

ما هنگامیکه سؤالی می پرسیم به دقت به پاسخ آن گوش می دهیم و سعی می کنیم صحبت های دیگران رابدون پیشداوری، بشنویم.

هنگامی که فرد دیگری ما را به کسی معرفی میکند، نیمخیز شده و یا به جلو خم میشویم و یا تمام قد می ایستیم.

نحوه ارتباط با همکاران و برخورد با شایعات

در مقابل رفتار یا گفتار اشتباه دیگران، صبورانه و مودبانه رفتار می کنیم و به آنها فرصت جبران می دهیم.

ما هنگام وارد شدن به اتاق همکاران در می زنیم و قبل از استفاده از وسایل دیگران از آنها اجازه می گیریم.

نحوه ارتباط با همکاران و برخورد با شایعات

ما در تعاملاتمان شفاف و بدون ابهام برخورد می کنیم و انتظارات دیگران از خودمان را به صورت شفاف جویا می شویم.

ما با همکاران با **لبخند و گشاده رویی** برخورد می کنیم و هنگام ورود همکاران برای ادای احترام از جای خود برمی خیزیم.

نحوه ارتباط با همکاران و برخورد با شایعات

انتظارات خود را به صورت واضح و شفاف برای دیگران توضیح می دهیم.

ما در احترام به دیگران، به سود و زیان حاصل از آن توجه نمی کنیم.

ما عیب همکارانمان را در نبود آن ها بیان نمی کنیم و در صورت وجود عملکرد و مشکلات رفتاری، آن را باخود کارکنان به صورت فردی و خارج از جمع در میان می گذاریم.

ما در جمع در گوشی صحبت نمی کنیم و به جای آن حرف خود را روی کاغذ نوشته و به طرف مقابل می دهیم.

نحوه ارتباط با همکاران و برخورد با شایعات

در صورتی که احساس کنیم یکی از همکاران مشکلات خانوادگی یا بیماری خاصی دارد، از او دلجویی کرده و در حد توان از او حمایت می کنیم.

ما ارتباطات دوستانه بین همکاران را تشویق می کنیم و از فعالیت هایی مانند دید و بازدید عید که این ارتباط را تقویت کند حمایت می کنیم و در عین حال مراقب هستیم که روابط دوستانه، روابط کاری را تحت الشعاع قرار ندهد.

آداب و رسوم عرف

به مجموعه ای از رفتارها و عاداتی که مورد قبول اعضا یک جامعه بوده و به شیوهای خاص از زندگی درآمده باشد،

آداب و رسوم گفته می شود که عدول از آن تقبیح اجتماعی را در پی خواهد داشت.

مدیریت جلسات

مدیران شایسته و لایق از شیوه شماره یک استفاده مینمایند و رعایت چند اصل را ضروری می دانند:

۱- هدف از تشکیل جلسه را مشخص کنید.

۲- به برنامه زمانبندی دقیق پایبند باشید.

۳ - فقط افرادی که حضورشان ضروری است دعوت شوند.

۴- گشوده باشید و اجازه اظهار نظر بدهید.

مدیریت جلسات

۵- زمانی را برای استراحت تعیین کنید.

۶- زمان اجرای تصمیمات اخذ شده را یادداشت و پیگیری نمایید.

۷-از به حاشیه رفتن جلسه جلوگیری کنید.

نکات حائز اهمیت در مدیریت جلسات:

همیشه مدیر جلسه قبل از شروع بحث همکاران را معرفی و نقش هر کدام را در جلسه تعیین می کند و اجازه می دهد هر کدام در حوزه خود اظهار نظر کنند.

موضوع جلسه را به طور دقیق به مشتری اعلام کرده و در حین جلسه با نظرات وی مقابله نمی کنیم.

نکات حائز اهمیت در مدیریت جلسات:

با مطالعه و آمادگی قبلی به جلسه می آییم و اطلاعات مورد نیاز را از قبل گردآوری می نماییم.

در مورد اموری که اطلاع نداریم، اظهارنظر شهودی نمی کنیم.

ابتدا از مشتریان پذیرایی کرده و بعد از همکاران پذیرایی می کنیم

نکات حائز اهمیت در مدیریت جلسات:

برای پذیرایی از مشتریان از **ظروف شبیه** هم استفاده می کنیم.

در صورت عدم امکان شرکت در جلسه قبلاً آن را اعلام می کنیم.

در جلسات روی صندلی دراز نمی کشیم.

در صورت لغو جلسه، در اولین فرصت آن را به همه اعضا اطلاع می دهیم.

با رفت و آمد مکرر نظم جلسه را به هم نمی زنیم.

نکات حائز اهمیت در مدیریت جلسات:

- در جلساتی که مشتری حضور دارد، در صورت مخالفت با همکارمان آن را به بعد از جلسه موکول کرده و یابه صورت یادداشت نظر خود را بیان می کنیم و از **بحث و جدل** در حضور مشتری می پرهیزیم.

با احترام و **با لحن آرام** نظرات مخالف خود را بیان می کنیم.

در حین جلسه، اگر شرایطی پیش آمد که مجبور به ترک جلسه شدیم، حتماً پس از پایان سخنان فرد متکلم پوزش خواسته و جلسه را ترک می کنیم

نکات حائز اهمیت در مدیریت جلسات:

ما در جلسات و ملاقاتها به طرف مقابل اجازه صحبت کردن می دهیم.

ما در جلسات از مقدمه چینی زیاد پرهیز کرده و حداکثر پس از ۵ دقیقه وارد بحث اصلی می شویم.

در جلسات بازخور، **نقاط قوت و ضعف** را به شیوهای عادلانه و مثبت بیان می کنیم.

به هیچ وجه در جلسات به صورت همزمان و در میان کلام یکدیگر صحبت نمی کنیم. هرگز در جلسات آدامس نمی جویم

نکات حائز اهمیت در مدیریت جلسات:

ما متعهدیم که جلسات در ساعت مقرر شروع شود و حتما بعد از اتمام جلسه، صورت جلسه تنظیم شود.

ما هرگز جلسه رسمی را با دلیل یا بدون دلیل ترک نمیکنیم و خود را از قبل برای شرکت در جلسات طولانی آماده می کنیم.

همه در تلاشیم که از زمان در جلسات بهینه استفاده شود و متعهدیم که بیش از ۹۱ درصد وقت جلسه به دستور جلسه بگذرد.

نکات حائز اهمیت در مدیریت جلسات:

ما اجازه صحبت در مورد شخصیت نه عملکرد افراد غایب در جلسه را نمی دهیم.

زمان جلسات را به گونه ای تنظیم می کنیم که با وقت نماز و نهار تداخل نداشته باشد.

در جلساتی که در ایام محرم یا ماه رمضان برگزار می شود، بهتر است صحبت های مذهبی بیشتر از ۱۱ دقیقه نباشد.

پس از پایان پس از پایان جلسه، نوشته های روی تخته سفید را پاک می کنیم.

ما در جلسات از پوشش رسمی استفاده می نماییم.

ما از کلی گویی و قضاوت غیر دقیق در جلسات می پرهیزیم.

نحوه معرفي خود
نحوه معرفي بانک ملي ايران

همیشه در سلام کردن از مشتری یا همکار پیشی می گیریم.

در هنگام معرفی خود به مشتری یا همکار با آنها تماس چشمی برقرار می کنیم.

هنگام مراجعه مشتری، از **مشتری استقبال** می کنیم و خود را معرفی می کنیم و می پرسیم که چه کمکی ازدستمان برمی آید؟

نحوه معرفي خود
نحوه معرفي بانک ملي ايران

ما همیشه مراقبیم که حین معرفی خود به خاطر عضویت در بانک ملی ایران تکبر نداشته و طرف مقابل را تحقیر نکنیم.

در صورت امکان هنگام معرفی از کلمات بسیار مؤدبانه و تاثیرگذار که توجه حضار را جلب نماید استفاده می کنیم. شاید وجه تمایز اصلی کارکنان حرف های و موفق از سایرین، استفاده از کلمات و جملات تاثیرگذار باشد.

نحوه معرفي خود
نحوه معرفي بانک ملي ايران

در حین معرفی درباره شایستگی های خودمان اغراق نمی کنیم و واقعیت ها را بیان می کنیم.

ما درصورتیکه هنگام معرفی افراد، نام شخصی را متوجه نمی شویم، عذرخواهی کرده و مجدداً سؤال می نماییم، این کار از تلفظ اشتباه نام افراد مناسب تر است.

نحوه معرفي خود
نحوه معرفي بانک ملي ايران

استفاده از عناوین: تحصیلی، شغلی، اجتماعی، مذهبی و . . . آقای دکتر ، مهندس، حاج آقا ، استاد.....

استفاده از کلمات تاثیرگذار در جملات: (شگفت انگیز) پروژه شما شگفت انگیز است(، خارق العاده)یک تجربه خارق العاده خواهید داشت(، باشکوه)دفتر کار شما چقدر باشکوه است(، خداپسندانه)کاری که شما می خواهید انجام دهید یک کار خداپسندانه است(و کلمات دیگری از قبیل حیرت آور، باور نکردنی، درخشان

نحوه معرفي خود
نحوه معرفي بانک ملي ايران

بهترین، عالی، استثنایی، منحصربفرد و ... که میتوانید در جملات با توجه به عواملی که قبلا به آنها اشاره شد مخاطب، مکان و موقعیت، زمان، انتظارات و .... از آنها استفاده بهینه کنید.

استفاده از جملات امیدبخش: امیدوارم در پایان جلسه به نتایج خوبی دست پیدا کنیم، به یاری پروردگار حتما انجام خواهد شد، تاریک ترین لحظات شب، درست قبل از سپیده دم است، ما باهمکاری هم کاری می-کنیم که این اتفاق رخ دهد.

نحوه معرفي خود
نحوه معرفي بانک ملي ايران

استفاده از سؤالات کليدي: چگونه و چطور میتوانم به شما کمک کنم؟ چه کمکی از دست من برمی آید؟

چه زمانی میتوانیم شروع کنیم.

نحوه معرفي خود
نحوه معرفي بانک ملي ايران

استفاده از جملاتي که سود و منفعت مشتري را نمايش ميدهد:

من به شما اطمینان می دهم که ..... ،

خدمت موردنظر کمک های زیر را به شما میکند، ۹۱ درصد مشتریان راضی بوده اند، در پاسخ به سوال شما باید عرض کنم که محصول یا خدمت ما این ویژگی ها و امتیازات را دارد.

نحوه معرفي خود
نحوه معرفي بانک ملي ايران

برای معرفی مناسب بانک ملی ایران، همیشه اطلاعات موثق و درستی از بانک کسب کرده و متناسب با روند

مذاکره و قرارداد ارائه می دهیم.

همیشه از لوگوی استاندارد بانک ملی ایران ابعاد، رنگ، ترکیب و .. استفاده می کنیم و مجاز به تغییر آن نیستیم.

نحوه معرفي خود
نحوه معرفي بانک ملي ايران

لوگوی بانک ملی ایران را روی پارچه یا موکت که زیر پا بیفتد حک نمی کنیم. لوگوی بانک ملی ایران روی لباس های فرم سازمانی و همچنین کاورهای تجهیزات حک می شود.

در تعامل با مشتریان، تأکید بانک ملی ایران بر اخلاق و ایجاد محیط کار اخلاقی را بیان کرده و به سند اخلاقی اشاره می کنیم.

آداب نشستن

حین نشستن روی میز یا مبل، پایمان را روی میز جلویی دراز نمی کنیم.

به هیچ وجه روی دسته صندلی یا مبل نمی نشینیم؛ زیرا این کار بی احترامی به مشتری یا همکار است.

هرگز به صورت معکوس روی صندلی نمی نشینیم.

آداب نشستن

هرگز به جای صندلی، روی میز نمی نشینیم؛ این حالت تاثیر نامناسبی روی مشتری یا همکار می گذارد.

در حال نشستن لم نمی دهیم و محترمانه می نشینیم و پاهایمان را بیش از اندازه باز نمی کنیم.

ارتباطات تلفني

هنگام حضور در محل کار، یک آهنگ ملایم و غیر آزاردهنده برای زنگ تلفن خود انتخاب می کنیم

و از **آهنگ های غیرمتداول** استفاده نمی کنیم.

وقتی با تلفن همکار یا مشتری تماس می گیریم و پاسخگو نیست، بلافاصله برای بار دوم تماس نمی گیریم، چون ممکن است قادر به پاسخگویی نباشد و پس از گذشت مدتی مجددا تماس می گیریم.

ارتباطات تلفني

چنانچه در اماکن عمومی و یا حین گفتگوهای دو نفره ناچار به **پاسخگویی به تلفن همراه** باشیم، قبل و پس از انجام مکالمه از طرف مقابل خود عذرخواهی می کنیم.

ارتباطات تلفني

اغلب به هنگام صحبت با تلفن بیسیم یا همراه ناخودآگاه بلند صحبت می کنیم که موجب اذیت شدن دیگران می شود.

به عنوان عضو خانواده بانک ملی ایران، مودبانه رفتار می کنیم و پیام های کوتاه دریافتی مرتبط با کار را با ارسال یک "بله" تأیید می کنیم.هنگام صحبت با تلفن همراه همزمان با اطرافیان خود صحبت نمی کنیم، چراکه موجب آزار و سردرگمی آنان می شود.

ارتباطات تلفني

چنانچه سر و صدای محیط پیرامون ما زیاد است، به جای فریاد کشیدن، به یک مکان ساکت و خلوت تر می رویم. چنانچه اشکال از برقرای ارتباط است، فریاد کشیدن و با صدای بلند صحبت کردن مشکلی را حل نمی کند و تنها باعث آزار اطرافیان و سلب آسایش دیگران می شود؛ بنابراین آهسته صحبت می کنیم.

ما تلفن همکاران و یا مشتریان را **حداکثر پس از ۳ بار زنگ خوردن**، پاسخ می دهیم.

ارتباطات تلفني

ما در محیط کار، جز در موارد مرتبط با کار و موارد شخصی ضروری از **صحبت کردن طولانی با تلفن همراه** خودداری می کنیم تا سایر همکاران بتوانند تمرکز خود را حفظ نمایند.

ارتباطات تلفني

در ابتدای تماس، خود را معرفی می کنیم نام، پست و علت تماس و سپس به مکالمه اصلی می پردازیم.

شماره تلفن دیگران را تنها با کسب اجازه از آنها در اختیار فرد دیگری قرار می دهیم.

برای تلفن های شخصی از تلفن اداری استفاده نمی کنیم.

وقتی تماسگیرنده صحبت میکند به نحوی واکنش نشان می دهیم که اطمینان پیدا کند به دقت به صحبت های او گوش می دهیم و در هنگام مکالمه از خوردن و آشامیدن می پرهیزیم

ارتباطات تلفني

بهتر است برخی اوقات محتوای مکالمه محرمانه و پوشیده بماند، بنابراین در مکانهای عمومی از عنوان کردن برخی مسائل خاص، مشاجرات و اطلاعات شخصی خودداری می کنیم.

با صدای آهسته و لحن آرام با تلفن همراه صحبت می کنیم. برخی مکالمات خاص که لحن احساسی، تند و یا خشن گفتگو با همسر، سرزنش دیگران و یا مشاجره با مافوق را می طلبند را به زمان مناسب تری موکول می کنیم.

ارتباطات تلفني

تلفن همراه یک وسیله کاملاً شخصی است. هرگز تلفن همراه شخص دیگری را پاسخ نمی گوییم و همچنین

هیچگاه پیام کوتاه دریافتی تلفن همراه شخص دیگری را پاسخ نداده و یا آن را نمی خوانیم.

در محل کار، هرگز عکس فردی را بدون کسب اجازه از وی نمی گیریم و در گوشی تلفن همراه ذخیره نمی کنیم.

ارتباطات تلفني

در صورتی که موفق به پاسخگویی به برخی از تماس های تلفنی نشدیم در اولین فرصت برای تماس مجدد اقدام می نماییم.

به عنوان عضو خانواده بانک ملی ایران، در کلاس یا دوره آموزشی تلفن همراه خود را خاموش می کنیم یا روی حالت بی صدا قرار می دهیم و به هیچ وجه در کلاس یا دوره آموزشی با تلفن صحبت نمی کنیم.

آیین حضور در همایش ها

همیشه بعد از حضور در همایش،گزارش تهیه کرده و به مدیر خودمان ارائه می دهیم.

در همایشها به عنوان نماینده بانک ملی ایران متناسب با ارزش های بانک ملی ایران رفتار می کنیم تا نماینده صالحی از بانک بوده و به تقویت تصویر برند بانک کمک نماییم.

در همایش ها از پوشش رسمی استفاده می کنیم.

آیین حضور در همایش ها

در ساعت مقرر در محل همایش حاضر میشویم و پیش از پایان همایش، آنجا را ترک نمی کنیم. اگر به هر علتی، مجبور به ترک همایش شدیم، روز بعد، ساعت کاری دقیق خود را به عنوان ساعت مأموریت اعلام می کنیم.

آیین حضور در همایش ها

در برنامه های همایش به صورت مؤثر و نه خموده و خواب آلود حاضر می شویم.

پیش از حضور در همایش، با توجه به عنوان همایش، فهرستی از پرسش هایی که مسائل مبتلا به سازمان یا کار ما را در بر میگیرد تهیه میکنیم و در طول همایش، در پی یافتن پاسخ برای آن در

جلسات، شرکت می کنیم و جستجو می کنیم.

آیین اظهار نظر

هرگز در مورد مسائلی که تخصص نداریم، اظهارنظر نمی کنیم.

اظهارنظر افراد غیر متخصص را مبنای تصمیمات قرار نمی دهیم و بر اساس واقعیت های عینی تصمیم می گیریم.

ما از کلی گویی و قضاوت غیر دقیق در جلسات رسمی و غیر رسمی می پرهیزیم.

ما در صورت مخالفت با نظر تخصصی دیگران، محترمانه آن را رد می کنیم..

استفاده از آسانسور

همیشه موقع ورود به آسانسور به همه سلام می کنیم.

هرگز جلوتر از مشتری یا بانوان، وارد آسانسور نمی شویم.

در داخل آسانسور فاصله لازم را با بانوان رعایت می کنیم.

هرگز در آسانسور با صدای بلند با تلفن همراه صحبت نمی کنیم.

هرگز داخل آسانسور وارد مباحث طولانی با دیگران نمی شویم

استفاده از آسانسور

هنگامیکه وارد آسانسور می شویم، خودمان دکمه طبقه مورد نظر را می فشاریم و از کسی که کنار پانل مخصوص هدایت آسانسور ایستاده این درخواست را نمی کنیم.

زمانی که همزمان با چند نفر وارد آسانسور می شویم، در صورتیکه نزدیک پانل باشیم طبقات مورد نظر سایر نفرات را نیز پرسیده و ثبت می کنیم.

در داخل آسانسور رو به بقیه می ایستیم.

همیشه برای ورود به آسانسور اولویت با افراد معلول است.

استفاده از آسانسور

همیشه موقع استفاده از آسانسور اولویت با کسانی است که زودتر رسیده اند.

اگر در آسانسور برویم و هنوز در آن باز بود، ولی نزدیک است بسته شود و افراد دیگری در حال ورود به آسانسور هستند در را برای آنها باز نگاه می داریم یا دکمه مخصوص باز نگاه داشتن در را فشار می دهیم تا آنها بتوانند سر فرصت و بدون عجله وارد شوند.

اگر به دلیل کسالت، مرتباً سرفه یا عطسه می کنیم در صورت امکان صبر می کنیم تا به تنهایی بتوانیم از آسانسور استفاده کنیم

استفاده از آسانسور

ما هنگام ورود به ساختمان برای رفتن به طبقات اول و دوم از آسانسور استفاده نمی کنیم. مگر بیماری خاصی داشته باشیم.

ما همیشه هنگام قرار گرفتن در آسانسور شلوغ، ایجاد فضا برای دیگران را هم رعایت می کنیم.

استفاده از آسانسور

ما هرگز آسانسور را به خاطر دوستمان معطل نگه نمی داریم.

درصورتیکه ظرفیت آسانسور تکمیل است از ورود به آسانسور اجتناب می کنیم.

در صورت داشتن عجله، از فشار دادن مکرر کلید احضار آسانسور اجتناب می کنیم.

آداب راه رفتن

ستون فقرات را با توجه به انحنای طبیعی خودش صاف نگه دارید.

شانه هایتان را بدون هیچ فشار مضاعفی به عقب بدهید.

سر را پایین نیندازید.

عضلات شکم را کمی نگه دارید.

پاها صاف و از هم زیاد فاصله نداشته باشد.

آداب راه رفتن

انگشتان پا به سمت جلو باشد.

ابتدا پاشنه را به زمین بگذارید و سپس انگشتان.

از حرکت دست و بازوان به صورت متعادل جلوگیری نکنید.

آداب راه رفتن

از تکان دادن شدید دستها و شانه ها به هنگام راه رفتن پرهیز می کنیم.

در هنگام راه رفتن از قرار دادن دستها در جیبمان میپرهیزیم.

با کندی و کسالت و یا با شتاب زدگی زیاد حرکت نمی کنیم.

همیشه در محل کار آرام و بی صدا راه میرویم و به گونه ای حرکت نمی کنیم که در فضای کار آلودگی صوتی ایجاد کنیم و یا موجب از بین رفتن تمرکز سایرین شویم

آداب راه رفتن

همیشه هنگام راه رفتن در محل کار از نگاه کردن به مانیتورهای همکارانمان خودداری می کنیم.

ما از پوشیدن کفش هایی که سروصدا ایجاد می کنند خودداری می کنیم.

هنگام راه رفتن تند و با عجله، مواظبیم که با دیگران و اشیاء برخورد نکنیم.

آداب پذیرش میهمان همکاران

هنگام استقبال و بدرقه میهمانان از جای خود بر می خیزیم.

به میهمانان همکارانمان احترام گذاشته و هنگام ورود آنها به رسم ادب از جای خود برمی خیزیم.

زمانی که همکارمان حضور نداشت و مهمان او آمد، از او پذیرایی کرده و او را به محلی که باید برود، راهنمایی می کنیم و به همکارمان اطلاع رسانی می کنیم تا سریع خود را برساند.

هرگز در حضور میهمانان همکارمان با او با لحن بد و تمسخرآمیز و یا با بحث و جدل با یکدیگر صحبت نمی کنیم.

آیین سپاسگزاري و تقدیر

مدیران موفق به هنگام قدرداني به اصول ذیل پایبند هستند:

۱- منصفانه عمل می نمایند. قدردانی افراد با دستاوردهای مشابه یکسان است.

۲ - دلیل قدردانی را برای کارکنان به صورت شفاف بیان می نمایند.

۳- زمانی که برای قدردانی از ابزار پاداش استفاده می نمایند به جایگاه و موقعیت فرد توجه ویژه دارند.

مدیران موفق به هنگام قدردانی به اصول ذیل پایبند هستند:

۴- قدردانی را سریع و به موقع انجام می دهند و به تاخیر نمی اندازند.

۵- ترجیحات افراد را با پرسش از خودشان شناسایی می کنند.

۶- تجلیل و قدردانی در دستور کارشان قراردارد و به صورت جسته و گریخته انجام نمی دهند.

۷- از عادتی شدن سپاسگزاری جلوگیری می کنند.

۸- براساس عملکرد تقدیر می کنند.

نکات حائز اهمیت در آئین سپاسگزاري

ما تلاش می کنیم علاوه بر پاداش های مادی، جنبه های معنوی لوح تقدیر، نشان لیاقت، کارکنان نمونه در ماهنامه، اهدای کارت پستال و قدردانی در حضور کارکنان دیگر نیز در پاداش ها لحاظ شود.

ما برای تشکر و قدردانی از زحمات یکدیگر ارزش قائلیم.

نکات حائز اهمیت در آئین سپاسگزاري

ما ایده های نو و خلاقانه را قدردانی می کنیم و بر رفتارهای مثبت در جهت بهبود تصویر بانک تاکید داشته و آن را تشویق می کنیم.

ما در جمع از کارکنانی که مشکلات و موانع کاری را شناسایی و به همراه راهکار مطرح می کنند حداقل به صورت زبانی قدردانی می کنیم.

نکات حائز اهمیت در آئین سپاسگزاري

ما احترام و شأن افراد را به رسمیت می شناسیم و افرادی را که حرمت همکاران خود را نگه میدارند مورد تقدیر قرار می دهیم.

ما عملکرد و رفتارهای مناسب با **مشتری مداری** را به موقع تشویق می کنیم و از رفتارها و کردارهای مشتری مدار سپاسگزاری می کنیم.

ما به **کیفیت** در کنار کمیت بها می دهیم و از آن قدردانی می کنیم.

عملکرد و رفتارهای متناسب و ترویج کننده ارزشها و فرهنگ سازمانی را مورد تقدیر قرار می دهیم.

پایان

سپاس از توجه شما