

ETIKAI KÓDEX

1. Miért létezik ez a kódex

Az értékesítés közvetlen hatással van egy vállalkozás bevételeire, stabilitására és jövőjére. Az értékesítési folyamatokba történő beavatkozás ezért felelősséggel jár.

Jelen etikai kódex rögzíti azokat az alapelveket, amelyek mentén dolgozom. Ezek nem marketingüzenetek, hanem működési szabályok.

2. Felelősség és szakmai integritás

A munkám során minden esetben az ügyfél üzleti érdekeit tartom szem előtt. Nem adok olyan javaslatot, amely rövid távon javítja az eredményeket, de hosszú távon kárt okozhat.

Nem vállalom el olyan megbízást, amelyhez nincs megfelelő szakmai kompetenciám. Ha egy probléma nem az én szakterületem, azt egyértelműen jelzem.

A javaslataim valós üzleti tapasztalaton alapulnak, nem elméleti modelleken vagy divatos trendeken.

3. Őszinteség és egyenes kommunikáció

Az ügyfél minden esetben valós képet kap a helyzetéről. Nem szépítem a problémákat, és nem hallgatok el kockázatokat.

A cél nem az, hogy kellemes jelentés szülessen, hanem az, hogy az ügyfél használható döntési alapot kapjon

Ha egy rendszer nem működik, azt kimondom.
Ha egy értékesítési gyakorlat hibás, azt megnevezem.
Ha egy vezetői döntés rossz, azt szakmai alapon jelzem.

4. Függetlenség

A munkám során kizárólag az ügyfél érdekeit képviselem.

Nem fogadok el jutalékot, rejtett díjat vagy ellenszolgáltatást harmadik féltől. Nem ajánlok eszközt, rendszert vagy szolgáltatót anyagi érdekből.

Minden ajánlás szakmai alapon történik.

5. Bizalmas adatkezelés

Az ügyfél üzleti adatai szigorúan bizalmas információnak minősülnek.

Ide tartozik különösen:

- ügyféladatbázis
- értékesítési eredmények
- árképzés
- üzleti folyamatok
- belső működési információk
- céggel kapcsolatos nem publikus adatok és információk

Ezeket az adatokat kizárólag a megbízás teljesítéséhez használom.

Harmadik fél részére nem adom át, és nem használom fel saját üzleti célra.

A bizalmas információk védelme a megbízás lezárását követően is alapelv, időbeli korlát nélkül.

6. Realista ígéretetek

Nem ígérek garantált bevételnövekedést.

Az értékesítési eredmény több tényezőtől függ, például:

- a vezetői döntésektől
- a végrehajtás fegyelmétől
- a helyes folyamatok kialakításától
- a folyamatok konzekvens tartásától
- az értékesítők motivációjától, attitűdjétől
- az értékesítők tudásától

A feladatom az, hogy a rendszer működőképes és használható legyen.

Az eredményt a helyes működés és a következetes végrehajtás hozza.

7. Szakmai alapelvek az értékesítési átvilágítás során

Az értékesítési átvilágítás célja a működés feltárása és javítása, nem a hibás személyek megnevezése.

A munkám során:

- tényszerű adatokra és megfigyelésekre támaszkodom
- a problémákat konkrétan és érthetően fogalmazom meg
- a hiányosságok mellé végrehajtható megoldási javaslatot adok
- nem készítek formális, de használhatatlan dokumentációt

Az átvilágítás eredménye személyre szabott, gyakorlati és azonnal használható.

8. Szakmai alapelvek a sales menedzsment támogatás során

A sales menedzsment feladata a működés fenntartása és fejlesztése. A tevékenységemet az ügyvezetővel előzetesen egyeztetett hatáskörök és feladatok mentén végzem.

A munkám során:

- rendszeresen követem az értékesítési teljesítményt
- objektív mutatók alapján értékelem az eredményeket
- következetesen számon kérem a meghatározott feladatok végrehajtását
- a döntéseket üzleti szempontok alapján, a cégvezetővel egyeztetve hozom meg

A cél nem az adminisztráció növelése, hanem egyértelműen az eredményesség javítása.

9. Szakmai alapelvek az értékesítési oktatás és tréning során

Az oktatás célja a gyakorlati használhatóság, az eredményességre való pozitív hatás elérése, nem az elméleti tudás felhalmozása.

A képzések során:

- egyszerű, érthető és alkalmazható módszereket tanítok
- nem használok manipulációra épülő technikákat
- nem ígérek gyors és erőfeszítés nélküli eredményeket
- a résztvevők fejlődését mérhető módon támogatom

A cél az, hogy az értékesítők a mindennapi munkában használható eszközöket kapjanak.

10. Tisztességes értékesítés

Az értékesítés során nem alkalmazok megtévesztő vagy manipulatív módszereket.

Nem támogatom:

- hamis ígéretek használatát
- agresszív nyomásgyakorlást
- valótlan állításokat
- ügyfél félrevezetését

Az értékesítés célja a hosszú távú üzleti kapcsolat.

11. Konfliktuskezelés és érdekellentét

Ha érdekellentét merül fel, azt haladéktalanul jelzem az érintett félnek.

Nem vállalom párhuzamosan olyan megbízást, amely összeférhetetlen az ügyfelem működésével vagy üzleti folyamataival.

Hiszek a transzparenciában és az őszinte, előremutató kommunikációban.

12. Folyamatos fejlődés

A fejlődés nem választás, hanem működési feltétel.

Ezért:

- rendszeresen fejlesztem a saját szakmai tudásomat
- felülvizsgálom a módszereimet
- elhagyom azokat az eszközöket, amelyek nem hoznak eredmény

Budapest, 2025.02.17



Reinhardt Norbert