

ETICKÝ KODEX

společnosti



Váš

konzultant

LIDSKY.
PROFESIONÁLNĚ.
POCTIVĚ.

Úvod: Kdo jsme a proč tento kodex vznikl.....	2
1. Jak přistupujeme ke klientům.....	3
Klient a jeho potřeby jsou na prvním místě.....	3
Mluvíme srozumitelně.....	3
Žádné polopravdy nebo nátlak.....	3
Nikdy nebereme peníze do ruky.....	3
Dáváme klientovi možnost si vše ověřit.....	3
2. Jak prezentujeme sebe a značku Váš konzultant.....	4
Jsme vidět online a proto platí: co zveřejníš, to zůstává.....	4
Na sítích zůstáváme profesionální i v soukromí.....	4
Jsme transparentní a dohledatelní.....	5
Co je nepřípustné.....	5
3. Jak spolu komunikujeme a spolupracujeme.....	6
Chováme se k sobě jako partneři.....	6
Reagujeme včas a držíme slovo.....	6
Problémy řešíme, nenecháváme je bublat.....	6
Pomáháme si navzájem růst.....	6
4. Naše pravidla v praxi.....	7
Co dělat, když si nejsme jistí, co je správné?.....	7
Kde hledat radu nebo pomoc?.....	7
Co když dojde k porušení pravidel?.....	8
Co když chci něco nahlásit, ale bojím se?.....	8
5. Závěr.....	9

ÚVOD



Jsme Váš konzultant s.r.o. a Váš konzultant reality s.r.o. (dále jen Váš konzultant), dvě spřízněné firmy, které spojuje jedno: **pomáháme lidem dělat správná rozhodnutí v zásadních životních situacích.**

Ať už jde o finance, bydlení nebo obojí dohromady, zakládáme si na tom, že naše služby jsou: **profesionální, transparentní, rychlé, spolehlivé, vstřícné a hlavně postavené na selském rozumu a lidském přístupu.**

Tento etický kodex jsme vytvořili pro všechny smluvní partnery, koncipienty i asistentky, kteří s námi spolupracují na základě smlouvy o spolupráci. Ne proto, abychom si hlídali záda, ale proto, abychom měli společný směr.

Aby každý věděl, co se od něj očekává, na čem stavíme a co je pro nás nejdůležitější.

JAK PŘÍSTUPUJEME KE KLIENTŮM

1

Klient a jeho potřeby jsou na prvním místě

Bez klientů bychom nebyli zapotřebí. Proto k nim přistupujeme vždy s respektem, upřímností a lidskostí. Pomáháme jim najít řešení, která jsou v jejich nejlepším zájmu, nikoliv v tom našem.

Vzděláváme se

Profesionalizace finančního a realitního poradenství je naším cílem. Proto se snažíme být mistry ve svém oboru, abychom klientovi poskytovali odborné rady, které opíráme o naše letité zkušenosti a know-how.

Mluvíme srozumitelně

Nepoužíváme zbytečný žargon. Klient musí vědět, co a proč mu nabízíme, kolik ho to bude stát a jaké jsou výhody a případná rizika. Pokud něčemu nerozumí, trpělivě mu to vysvětlíme. To je naše práce.

Žádné polopravdy nebo nátlak

Nestrašíme, nemanipulujeme, nenatahujeme čísla. Klient si má sám vybrat, můžeme ho nasměrovat ne dotlačit. A už vůbec mu neslibujeme, co nemůžeme splnit.

Nikdy nebereme peníze do ruky

Veškeré platby klient řeší přímo s poskytovatelem služby nebo produktu, nikdy s námi. Neexistuje situace, kdy by měl klient něco předat "hotově konzultantovi". Pokud k tomu dojde, pochybili jsme.

Dáváme klientovi možnost si vše ověřit

Klient má vždy právo vědět, kdo jsme, s kým spolupracujeme, jaké máme oprávnění a z čeho jsou vypláceny naše provize. Nezatajujeme nic, čím víc klient ví, tím pevnější důvěru může mít.





2

JAK PREZENTUJEME SEBE A ZNAČKU VÁŠ KONZULTANT

- *Značka Váš konzultant (ať už v oblasti financí nebo realit) je naší vizitkou.*
- *To, jak vystupujeme navenek, ať už při osobním jednání, online nebo na sociálních sítích, se přímo odráží na důvěře klientů i obchodních partnerů.*
- *Vystupujeme tak, abychom na značku mohli být pyšní.*

Jsmo vidět online a proto platí: co zveřejníš, to zůstává

- Příspěvky, články nebo videa, kde je uvedeno, že jsme z „Váš konzultant“, musí odpovídat hodnotám a zásadám společnosti.
- Vyjadřujeme se srozumitelně, poctivě a pravdivě. Žádné zkreslené informace nebo sliby, které nelze splnit.
- Pokud publikujeme odborný obsah, vždy kontrolujeme jeho správnost a případně uvádíme zdroj.
- Nikdy nezveřejňujeme důvěrné informace!

Na sítích zůstáváme profesionální i v soukromí

- Když se veřejně hlásíme ke značce (např. máme ji v bio na Instagramu nebo na LinkedInu), chováme se tak, aby to značce neškodilo.
- Pokud máme potřebu vyjádřit svůj osobní názor či přesvědčení, oddělujeme ho od firemního postoje v rámci osobních platforem a účtů.
- Nikdy neútočíme na konkurenci ani kolegy.

Jsme transparentní a dohledatelní

- Klient by měl vždy snadno zjistit, kdo s ním jedná. Jméno a zastupovaná pozice ve společnosti jsou základem prvně předaných informací.
- Používáme oficiální označení firmy a nepřetváříme značku Váš konzultant na vlastní variace. Snažíme se být maximálně dohledatelní a jdeme s kůží na trh za účelem co nejlepší profesionální prezentace. Fotografie a náš kontakt jsou tedy základem.
- Pokud se klient zeptá, sdílíme odkaz na firemní nebo osobní web poradce, kde si může ověřit předávané informace.

Co je nepřípustné:

- Vydávat se za někoho jiného nebo používat jméno značky k účelům, které s ní nesouvisí nebo jsou v přímém rozporu s našimi hodnotami a zásadami.
- Komunikovat pod hlavičkou firmy urážlivě, neeticky, neprofesionálně či zavádějícím způsobem.



3

JAK SPOLU KOMUNIKUJEME A SPOLUPRACUJEME

Naše firma není o procesech a papírech, ale o lidech. Jsme tým, i když každý podniká na vlastní zodpovědnost. A právě to, jak spolu mluvíme a jednáme, rozhoduje o tom, jaká je mezi námi důvěra a jak se nám spolupracuje.

Chováme se k sobě jako partneři

- Mluvíme spolu na rovinu, slušně a s respektem. Není důvod k pasivní agresi, nadřazenosti nebo osobním útokům.
- I když máme rozdílné názory, hledáme řešení, ne výhru v debatě.
- Pokud máme vůči někomu výhrady, říkáme to férově a přímo, ne mezi řádky nebo za zády.

Reagujeme včas a držíme slovo

- Pokud si něco domluvíme, dodržujeme termíny a sliby.
- Když nestíháme nebo se něco změní, ozveme se včas a dáváme druhé straně prostor se přizpůsobit.
- Komunikace neznamená „odpovědět, až budu mít hotovo“ i odpověď ve stylu „řeším to“ je lepší než ticho.

Pomáháme si navzájem růst

- Sdílíme tipy, zkušenosti a úspěchy, necháváme si je pro sebe jen tehdy, když to dává smysl.
- Nováčkům pomáháme zorientovat se, protože každý z nás byl jednou na startu.
- Úspěch kolegy není naše prohra. Úspěch jednoho posiluje úspěch celé značky.

NAŠE PRAVIDLA V PRAXI

4

Tento kodex není jen hezký dokument do šuplíku. Je to vodítko k tomu, jak se rozhodovat a chovat ve chvílích, kdy si nejsme jistí, co je správně. Ne vždy je vše černobílé. Právě v takových chvílích se ukazuje, jestli jednáme férově a jestli jsme Váš konzultant jen podle vizitky, nebo i podle chování.

Co dělat, když si nejsme jistí, co je správné?

Zkus si odpovědět na pár jednoduchých otázek:

- Jednal/a bych stejně, kdyby to věděl klient, kolega nebo vedení?
- Jak bych to vysvětlil/a klientovi, kdyby se mě na to přímo zeptal?
- Byl/a bych sám/sama spokojený/á s takovým přístupem, kdybych byl na druhé straně?
- Budu s tímto rozhodnutím v klidu usínat?

Pokud si odpovíš NE, zpozorni. Možná je čas to probrat s kolegou, mentorem nebo odpovědnou osobou.

Kde hledat radu nebo pomoc?

- Nejjednodušší je zeptat se svého přímého nadřízeného.
- Pokud se jedná o vážnější nebo citlivější věc (např. podezření na podvod, manipulaci s informacemi apod.), můžeš se obrátit na vedení společnosti na: jan.kudrlicka@vaskonzultant.cz.
- Můžeš také využít náš [vnitřní oznamovací systém](#), pokud nechceš být vidět.

Co když dojde k porušení pravidel?

- Nikdo z nás není dokonalý. Důležité ale je, jak se k chybě postavíme.
- Pokud zjistíme porušení pravidel (své nebo někoho jiného), je naší povinností aktivně sjednat nápravu a danou situaci adekvátně řešit.
- Cílem není hned trestat, ale zabránit škodám a napravit situaci.
- Pokud někdo poruší pravidla vědomě, opakovaně nebo záměrně, může to vést až k ukončení spolupráce.

Co když chci něco nahlásit, ale bojím se?

Neboj se ozvat. Chráníme ty, kteří upozorní na problém v dobré víře a to i anonymně. Zpětnou vazbu bere firma vážně a slušný oznamovatel nikdy nesmí být znevýhodněn.



Lidsky. Profesionálně. Poctivě.

- Etický kodex není o kontrole, trestech nebo složitých pravidlech. Je to náš společný kompas, který pomáhá nám držet směr, i když přijdou nejasnosti, tlak nebo složité situace
- Každý z nás je součástí značky Váš konzultant, a to nejen smluvně, ale i svým přístupem a přesvědčením. Naše chování je vizitkou toho, jak si vážíme klientů, kolegů i společnosti samotné.
- Kodex ti neřekne, co přesně máš udělat v každém případě. Ale pomůže ti poznat, co už je za hranou, a dá ti prostor zeptat se, poradit se nebo se ozvat, když je třeba. Vždy je lepší říct si o radu, než pozdě vysvětlovat chybu, které lze předejít.

Děkujeme, že jednáš podle toho, co je správné a ne proto, že musíš, ale protože chceš. Právě díky tomu může být Váš konzultant značkou, které lidé věří a jejíž vizi ponесou dále mezi ostatní.