

# PROGRESS GROUP

## VALORI DI COMPORTAMENTO PROGRESS GROUP





Crea un rapporto di fiducia con i clienti (sia cliente interno che esterno)

- Acquisisce nuovi clienti
- Mantiene clienti esistenti
- Ascolta e fa domande
- Consiglia in modo competente ed orientato alla soluzione
- Comprende le richieste del cliente
- Risponde alle esigenze dei clienti esterni e dei „clienti“ interni
- Esegue con professionalità i vari progetti / ordini e l'assistenza tecnica

Si adatta a diverse culture

- E' disponibile ad orari di lavoro flessibile
- E' pronto a viaggiare
- Conosce le culture e trasmette le sue conoscenze nell'azienda
- Integrazione dei vari centri di servizio (p.e. Kuala Lumpur)

Ottimizza il valore aggiunto per il cliente senza nuocere agli interessi della propria azienda

- Pianificazione mirata di fiere e viaggi
- „Vendere - non regalare“
- Gestione efficace delle risorse del cliente
- Assistenza iniziale per il cliente
- Prevede diverse opzioni

Comportamento positivo di gruppo in generale

- Presentarsi al cliente come team unico PROGRESS GROUP (nessune attribuzioni di colpa reciproche)





## Possiede le competenze teoriche necessarie

- Conosce le nozioni teoriche, in base alla sua formazione o esperienza
- È informato sugli ultimi sviluppi
- Condivide l'esperienza con superiori, colleghi e dipendenti

## Realizza i suoi compiti efficacemente in modo professionale e metodico

- Gli è possibile applicare teorie e la sua esperienza
- È pragmatico e orientato alla soluzione
- Condivide l'esperienza con superiori, colleghi e dipendenti

## Trasmette le sue competenze specialistiche all'interno dell'impresa

- Collaboratore esperto trasmette il suo know-how a collaboratori più giovani
- Reparto specializzato condivide la sua esperienza con altri reparti della PROGRESS GROUP

## Ha una visione interdisciplinare

- Collaboratore acquisisce in modo proattivo le conoscenze necessarie da altri campi

## Si aggiorna costantemente nella sua professione

- L'installatore conosce le funzioni dell'impianto e lo sa utilizzare
- Nella fase di costruzione il progettista tiene conto anche della realizzazione elettrica e della manutenibilità meccanica
- Venditore, tecnico e installatore analizzano le esigenze del cliente e le considerano nella realizzazione dei progetti. Le diverse esperienze vengono condivise internamente per ottenere un processo di apprendimento continuo.
- Consulenti conoscono i processi del cliente e gli integrano nella realizzazione delle applicazioni
- Collaboratore IT trova soluzioni di sicurezza di facile utilizzo



## Comunicazione appropriata

- Si adatta al destinatario in termini di velocità, scelta delle parole e contenuto

## Scelta dello strumento di comunicazione adatto

- Parlare anziché scrivere
- Documentare per iscritto, se necessario

## Comunica orientato alla soluzione, in modo semplice e sufficiente

- Concentrazione sulle parti essenziali
- Comunica obiettivamente, senza polemiche
- Comunica in modo proattivo
- Comunica quanto necessario ed in modo comprensibile

## Comunica con rispetto

- Non è arrogante o spregiativo
- I fatti in primo piano

## Capacità di sostenere conflitti e di accettare critiche

- Dare e ricevere feedback
- Non reagire in modo ipersensibile alle critiche
- Affrontare problemi e prospettive differenti in modo aperto e sincero



### Contribuisce attivamente ad un clima aziendale positivo

- Comunica in modo aperto e sincero, non parla male degli altri
- Si identifica con l'azienda, non parla male dell'azienda

### Atteggiamento positivo nei confronti dei colleghi della propria azienda, delle aziende del gruppo e dei partner commerciali

- Nessuna attribuzione di colpa
- Trovare le soluzioni insieme – non dire „il reparto xy ha sbagliato“
- Rapporti leali e rispettosi con i fornitori

### Lavora in modo attivo con colleghi, reparti e imprese del gruppo, per raggiungere l'obiettivo comune

- Presentazioni e soluzioni di gruppo (fiere, montaggio, progettazioni...)
- Si occupa attivamente di questioni aperte e ne discute nel team

### Si comporta in modo rispettoso

- Accetta le opinioni e i punti di vista altrui
- Rispetto e riguardo verso i colleghi negli uffici open space



Mostra passione e da il suo meglio per raggiungere il massimo

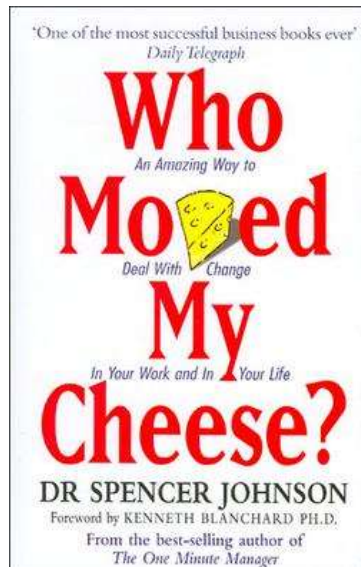
- È curioso
- Positività e disponibilità
- Vuole essere tra i migliori
- Vuole dare sempre il meglio possibile
- Vuole andare fino al „ultimo miglio“

È flessibile e mobile

- Pronto a riparazioni spontanee / senza preavviso
- Flessibile per appuntamenti imprevisti con clienti
- Disposto a straordinari se necessario

La passione si riflette nella propria motivazione, ambizione e disponibilità

- Apporta le proprie idee
- Lavora autonomamente
- Riesce a motivarsi
- La sua motivazione sorge dall'ambiente aziendale



È aperto ai cambiamenti e allo sviluppo

- Disposizione all'apprendimento e iniziativa
- Esce dalla zona comfort
- Vede il cambiamento come opportunità

Riflette su se stesso

- Mette in discussione il proprio comportamento
- Riflette sul proprio sviluppo personale

Vede l'innovazione come attività quotidiana e un processo continuo

- Prende l'iniziativa
- Ha il coraggio di esplorare nuove idee

Partecipa e contribuisce attivamente ai miglioramenti

- Ottimizzazione dei processi
- Ottimizzazione dei prodotti / servizi





## Lavora in modo disciplinato

- „Lavora al lavoro“,
- Pause e questioni private vengono limitate
- Arriva al lavoro puntuale

## Lavora in modo flessibile ed efficiente

- Se il lavoro lo richiede è disposto a straordinari
- È flessibile e disposto ad interventi immediati
- Guarda i compiti e non gli orari

È determinato e porta a termine i compiti

## Comportamento esemplare a livello di sicurezza sul lavoro e pulizia

- La sicurezza sul lavoro ha priorità in tutti i processi
- Nella pianificazione e la vendita, vengono anche considerate la sicurezza nella realizzazione e la sicurezza dell'utente finale
- Utilizza i dispositivi di protezione individuale previsti dalla legge
- Tiene pulito e ordinato il proprio posto di lavoro

Riconosce gli errori, li ammette e impara da essi

E' affidabile, resiliente e si concentra sui fatti

## Ha la capacità di applicare tecniche di lavoro, metodi e strategie di apprendimento

- Time management / capacità di pianificazione
- Capacità di organizzazione
- Project management
- Pensiero critico
- Capacità di risolvere problemi
- Tecniche di presentazione



## Crea un rapporto di fiducia

- È sincero / onesto
- Compiti vengono portati a termine
- Difficoltà vengono comunicate in tempo
- Argomenti riservati vengono trattati con discrezione
- Non abusa della fiducia altrui ed è un collaboratore affidabile e leale

## Contribuisce al clima di fiducia

- Agisce in modo autonomo
- Ha un atteggiamento orientato agli obiettivi
- È trasparente
- Informa in modo proattivo sul progresso dei propri compiti
- Ha un atteggiamento positivo e imparziale
- Ha fiducia in se stesso e negli altri

## Corretta gestione degli errori

- Non nasconde gli errori e non dà la colpa ad altri
- Ammette apertamente i propri errori
- Impara dai propri errori
- Sà perdonare gli errori degli altri

## Fiducia porta ad efficienza e rapidità

# Il principio di leadership: ognuno è un leader!



## Agisce come un leader

- Vive in modo attivo i valori di gruppo
- È un esempio per tutti (è puntuale, non parla in modo negativo di altri impiegati o dell'azienda, politica aziendale, sicurezza e salute sul lavoro,...)

## Il risultato è più importante del proprio ego

- Rispetta soluzioni diverse dalle proprie
- Cerca la soluzione ottimale invece di difendere la propria proposta
- Si mette al servizio dell'obiettivo complessivo

Agisce nell'interesse della PROGRESS GROUP

## Gestisce l'equilibrio tra la prestazione individuale e la prestazione di gruppo

- Sa decidere
- Definisce obiettivi e contesto
- Alta prestazione individuale in situazioni di crisi; alta prestazione di gruppo nei progetti di sviluppo

## Interagisce con tutte le sue competenze in equilibrio

- Ha competenze personali, sociali, metodologiche e professionali
- Pensa e agisce in modo strategico
- Si interessa per collaboratori, colleghi e partner esterni con cui è in contatto

## Nel suo ruolo di leadership si occupa dei propri collaboratori

- Conosce i punti di forza e i punti deboli dei suoi collaboratori
- Gestisce il proprio team rispetto ai punti di forza dei collaboratori
- Promuove i punti di forza dei propri collaboratori
- Promuove e sostiene i propri collaboratori trovando l'equilibrio giusto tra critica e riconoscimento