



GGFGroup

CUSTOMER FIRST

STANDARD DI
**CONDOTTA
AZIENDALE**

LA MISSION GGF GROUP

Create a Never-Ending Love Story with the Customer

Per riuscire in questa Missione, le nostre azioni come Individui e come sistema devono riflettere i nostri valori.

Lo Standard di condotta aziendale è patrimonio di tutti i Collaboratori GGF: uno strumento al servizio delle Risorse, nato dai valori che ci guidano per consentire a tutti noi di generare e diffondere valore. Una sorta di PATTO DEI DIRITTI E DEI DOVERI.

Questo non è un regolamento completo che copre tutte le questioni deontologiche che potrebbero presentarsi.

Né è un riepilogo di tutte le leggi e le normative in vigore.

Non è un contratto e non sostituisce il buon senso.

E' uno strumento che esprime il comune sentire della nostra comunità, una guida alle responsabilità etiche, di condotta e comportamenti che condividiamo come Team GGF.

Nell'albero della nostra Organizzazione, l'integrità rappresenta una delle nostre radici più profonde, non sono visibili all'esterno, ma indispensabili per alimentare una crescita stabile e duratura. E' la coerenza tra le nostre intenzioni e i nostri comportamenti: ovvero essere eticamente corretti e onesti.

L'IMPEGNO DELLA DIREZIONE

Abbiamo a cuore i nostri Collaboratori

Ci impegniamo ogni giorno perché tutti i nostri Collaboratori trovino in GGF **equità, rispetto, dignità, onestà, sostenibilità**.

I Collaboratori GGF hanno il diritto di lavorare in un ambiente sano, sereno, bello e virtuoso.

La dignità del lavoro passa anche dalla dignità dei luoghi di lavoro in continuità con il nostro impegno a favore del benessere dei Collaboratori.

Abbiamo a cuore la diversità e le pari opportunità

Siamo impegnati a favore della diversità e dell'inclusione ad ogni livello nella nostra attività. Siamo profondamente convinti che un Team di Collaboratori con background ed esperienze diversi, che lavorano insieme in un ambiente che promuove il rispetto e stimola alti livelli di coinvolgimento, sia essenziale per l'armonia e la crescita aziendali.

Ci impegniamo ogni giorno a creare un ambiente virtuoso, che accolga le diversità e valorizzi l'unicità di ognuno dei nostri Collaboratori all'insegna della condivisione. Condividere significa

allargare lo spazio di frontiera. La frontiera, a differenza del confine, è uno spazio di mezzo affacciato su nuovi territori in cui persone, esperienze, saperi diversi possono incontrarsi e sperimentare nuove soluzioni.

Rispettiamo le caratteristiche e i punti di vista di ciascun Collaboratore e facciamo affidamento sulla diversità anche nelle prospettive, perché ci aiuti a costruire e migliorare le nostre relazioni nel Team, con i Clienti e i Partners di GGF.

Ci impegniamo per assicurarci che tutti i Collaboratori si sentano i benvenuti e incoraggiamo tutti a portare sul luogo di lavoro il proprio "IO" migliore, autentico e originale per dare forza al "NOI" che ci qualifica e caratterizza.

Offriamo pari opportunità di impiego, indipendentemente da etnia, colore, religione, genere, età, orientamento, caratteristiche psico-fisiche.

Il nostro obiettivo è assicurarci che decisioni e azioni relative all'impiego siano esclusivamente fondate su considerazioni relative alle competenze individuali e si orientino soltanto sulla capacità della Risorsa di svolgere il proprio lavoro, non sulle caratteristiche personali.

Questo impegno è rivolto verso i Collaboratori, i Candidati, i Clienti, i Consumatori con cui ci interfacciamo ogni giorno, i Partners, i Fornitori e tutte le Figure con le quali entriamo in contatto.

Abbiamo a cuore la vostra Felicità

La Felicità dei nostri collaboratori è fondamentale per la produttività e il successo di GGF. Non è un concetto astratto, ma una realtà concreta che può essere misurata e migliorata. Proprio perché è concreta, la felicità si costruisce. Insieme.

Appreziamo il saluto, il sorriso e il supporto tra colleghi e cerchiamo di fare del nostro meglio per mettere ognuno a proprio agio e nelle condizioni di esprimere le proprie competenze e collaborare con il resto del team.

Crediamo che un atteggiamento sobrio e di collaborazione sia la forma migliore per esprimere la propria unicità e la propria professionalità.

Abbiamo a cuore la vostra salute

Ci impegniamo a offrire ai nostri Collaboratori un ambiente di lavoro sicuro, salubre, virtuoso. La salute, il benessere e la sicurezza dei nostri Collaboratori sono prioritari.

Anche se non è nostro compito vietarlo, ci auguriamo che siano sempre meno le risorse che fumino: in primis per la salute del singolo, ma anche per la salute degli altri. Per questo

caldegghiamo tutte le risorse ad astenersi dal fumare sul luogo di lavoro o, almeno, chiediamo di farlo non nelle vicinanze dell'ingresso, per rispetto dei colleghi.

Sono previsti controlli sanitari periodici a tutela della salute di tutti i Collaboratori; si tratta di un adempimento di legge, ma prima ancora, di attenzione al benessere delle nostre Risorse. La nostra azienda è inoltre iscritta al Fondo Est e offre a tutti i Collaboratori l'accesso a piani sanitari con agevolazioni, convenzioni e rimborsi.

E' fatto assoluto divieto di assumere e, tantomeno, essere in possesso di sostanze alcoliche o sostanze stupefacenti sul luogo di lavoro. Non è consentito lavorare sotto l'influenza di alcol, stupefacenti o qualsiasi sostanza che, oltre a mettere a rischio la propria incolumità e quella degli altri, potrebbe impedire di svolgere il lavoro in modo sicuro ed efficace.

Abbiamo a cuore l'arricchimento personale

Attrarre, coinvolgere e valorizzare i migliori Talenti, far crescere le nostre Persone all'interno dell'Azienda, promuovere un clima di collaborazione, considerazione e sostegno reciproco sono indubbiamente valori fondanti per la GGF Group.

Crediamo nella formazione continua, anzi, siamo convinti che questa sia necessaria per rispondere in maniera proattiva e creativa ai nuovi macrocontesti.

Per questo offriamo opportunità, sosteniamo il talento: la GGF Academy eroga strumenti, contenuti, competenze, conoscenze per proseguire il percorso di crescita e valorizzazione delle Risorse.

GGF Group è parte di un gruppo aziendale più grande, che racchiude al suo interno anche delle scuole di formazione (w.academy, Università Pantheon): in virtù delle convenzioni tra le varie aziende, i nostri Collaboratori possono accedere a percorsi di autoformazione gratuitamente o in maniera agevolata su qualsiasi argomento – con lezioni in presenza, in streaming o on demand.

Abbiamo a cuore il vostro tempo: equilibrio vita-lavoro

Facilitare l'armonizzazione tra vita professionale e vita privata delle nostre Risorse è una nostra priorità.

Sappiamo che l'energia, la passione, l'entusiasmo vanno alimentati in Azienda ma anche in tutte le sfere della vita personale.

Valorizzare le nostre Risorse significa anche dare valore alla risorsa più fuggevole, il tempo: abbiamo regolamentato la modalità ibrida, una combinazione flessibile di lavoro in Sede e turni svolti da casa. Lo smart working, ogni volta che sarà possibile, sarà sempre facilitato, specialmente per le risorse che preferiscono tale modalità per esigenze personali.

Abbiamo a cuore la vostra opinione

La predisposizione all'ascolto è un nostro tratto distintivo: ascoltare la voce dei Collaboratori è fondamentale per costruire relazioni aperte e di fiducia.

Ognuno ha diritto a esprimere, nelle modalità e nelle sedi opportune, la propria opinione e il proprio pensiero: la GGF apprezza da sempre il confronto, specie se costruttivo e volto a migliorare i servizi e le condizioni di tutti.

Conduciamo analisi di clima aziendale per comprendere meglio le percezioni, le aspettative, i bisogni delle nostre Risorse e attivarci concretamente per rispondere alle istanze che emergono, in un'ottica di processo di miglioramento continuo.

Abbiamo a cuore il nostro Territorio, il contesto sociale in cui siamo immersi, l'Ambiente. Lavoriamo per la creazione di valore condiviso, nella Società, sul Territorio, che vada oltre gli indicatori economici. Crediamo che fare impresa significhi contribuire ad un cambiamento sociale e ci impegniamo a dare un senso etico al nostro operato.

In sito in ciascun valore c'è il nostro impegno ad essere corretti, onesti e affidabili.

Abbiamo intrapreso il percorso per la certificazione B-Corp che prevede un modello di impresa volto anche alla creazione di benessere per la società. Le nostre attività saranno sempre più improntate alla sostenibilità sociale ed ambientale e speriamo che questo possa contribuire e incentivare ogni singola Risorsa a comportamenti virtuosi e sostenibili anche al di fuori dell'orario lavorativo.

Abbiamo a cuore il nostro Territorio, il contesto sociale in cui siamo immersi, l'Ambiente

Lavoriamo per la creazione di valore condiviso, nella Società, sul Territorio, che vada oltre gli indicatori economici. Crediamo che fare impresa significhi contribuire ad un cambiamento sociale e ci impegniamo a dare un senso etico al nostro operato.

In sito in ciascun valore c'è il nostro impegno ad essere corretti, onesti e affidabili.

Abbiamo intrapreso il percorso per la certificazione B-Corp che prevede un modello di impresa volto anche alla creazione di benessere per la società. Le nostre attività saranno sempre più improntate alla sostenibilità sociale ed ambientale e speriamo che questo possa contribuire e incentivare ogni singola Risorsa a comportamenti virtuosi e sostenibili anche al di fuori dell'orario lavorativo.

CANONI DI COMPORTAMENTO

Ogni Collaboratore è tenuto a rispettare le regole di coesistenza civile e a mantenere relazioni cortesi, in spirito collaborativo, con tutto il Team.

Non sono tollerati atteggiamenti intimidatori, ostili o turbativi di alcun genere. In GGF la parola esclusione o discriminazione non è mai esistita e mai dovrà esistere.

Ogni Collaboratore deve astenersi dal fare osservazioni sgradevoli o ingiuriose. Non è ammesso alcun tipo di commento discriminatori. È apprezzata la trasparenza, che deve essere espressa in modo rispettoso. Non sono in alcun modo ammessi commenti e offese che vadano a toccare la sfera personale delle Risorse.

Il comportamento di ciascuno non deve impedire ai Colleghi di svolgere il proprio lavoro correttamente in un clima di fiducia. Nessuna forma di molestia sarà tollerata.

SICUREZZA, PROTEZIONE E PREVENZIONE DAGLI INFORTUNI

GGF garantisce condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale e assicura ambienti di lavoro sostenibili, sicuri e salubri, nel rispetto della normativa antinfortunistica e di salute e di igiene sul lavoro. GGF Group promuove fermamente la diffusione di una cultura della sicurezza e della consapevolezza dei rischi connessi alle attività lavorative svolte, richiedendo a tutti, ad ogni livello, comportamenti responsabili e rispettosi del sistema di sicurezza predisposto e di tutte le procedure aziendali che ne formano parte integrante. In quest'ottica, ogni Collaboratore è chiamato a concorrere personalmente al mantenimento della sicurezza e della qualità dell'ambiente di lavoro in cui opera. La prima forma di rispetto nei confronti dei propri colleghi è il mantenimento decoroso della propria postazione lavorativa, che deve essere riordinata e pulita dal singolo Collaboratore finita ogni giornata lavorativa.

I Collaboratori vengono informati rispetto a tutti i mezzi di sicurezza (macchinari, apparecchiature, dispositivi di sicurezza in generale) che l'Azienda mette a disposizione: chiediamo, ognuno in base al perimetro della propria attività, di utilizzarli correttamente e consapevolmente. Il non rispetto di questa direttiva prevede l'applicazione delle sanzioni previste dal CCNL.

Chiediamo altresì di:

- Segnalare immediatamente le eventuali deficienze delle attrezzature e ogni altra condizione di pericolo di cui si venga a conoscenza
- Non rimuovere i dispositivi di sicurezza senza autorizzazione
- Non compiere di propria iniziativa operazioni non di propria competenza che possano compromettere la sicurezza, propria e di altri.
- Rispettare e prestare particolare attenzione alle norme della Cyber Security, Data Protection e GDPR, così come da normativa aziendale e specifica formazione ricevuta

IMPEGNO DI DILIGENZA E LEALTÀ

Chi mette cura in ciò che fa mette se stesso nel fare. I risultati di GGF sono la somma dei risultati individuali di tutti noi, così come la mancanza di proattività o il lassismo di un Collaboratore si ripercuote in maniera negativa sugli altri.

Tutta la filosofia, la strategia e l'azione di GGF Group sono basate sulla Customer-Centricity: noi siamo i Brand Ambassador delle aziende che ci scelgono e che ci affidano il loro tesoro più grande, i clienti.

Chiediamo il personale coinvolgimento di tutti e di ciascuno nel rispettare gli standard sia quantitativi che qualitativi (SLA e KPI) che GGF Group si impegna a garantire ai Clienti. Il Referente Supervisor & Resource Planning del servizio li condividerà e verificherà con i Collaboratori l'allineamento ai parametri previsti, che vengono monitorati come previsto dagli accordi con i Clienti.

Nello svolgimento del proprio ruolo, il motore è sempre il proprio senso di responsabilità. In caso di dubbi, i Collaboratori possono rivolgersi al proprio Quality Trainer e consultare la knowledge base condivisa. Qualsiasi suggerimento e/o proposta di migliorie e implementazioni sono sempre i benvenuti.

Chiediamo ai Collaboratori di tracciare l'attività telefonica sugli appositi software in maniera puntuale ed accurata per ogni contatto telefonico. Questa, per GGF Group, è la base per poter rendicontare il proprio operato alle aziende committenti e mantenere dunque con loro un rapporto di fiducia e fidelizzazione.

CONDOTTA DI SERVIZIO

A tutti i livelli ci impegniamo a improntare le interazioni aziendali sui principi di integrità, collaborazione, correttezza, sobrietà e rispetto reciproco. In una parola, etica.

Nell'espletamento dei propri compiti, il Collaboratore antepone l'interesse della Società agli interessi propri e adempie coscienziosamente alle mansioni affidategli.

Nei rapporti con i Clienti, il Collaboratore dimostra la massima professionalità, disponibilità e cortesia, sempre orientati alla proattività e alla risoluzione. Tutti noi contribuiamo a rendere il nostro ambiente lavorativo gradevole: chiediamo a tutti i Collaboratori di osservare le norme di igiene personale e cura della persona. Accogliamo positivamente l'espressione di se stessi anche attraverso l'abbigliamento che si predilige, purché sia consono ad un ambiente professionale e rispettoso del decoro.

Adottiamo un atteggiamento professionale, garbato e rispettoso nei confronti dei Colleghi, delle Persone con cui interagiamo e dei Visitatori: siamo tutti Brand Ambassador di GGF.

L'Azienda si occupa delle pulizie generali; chiediamo espressamente a tutti i Collaboratori di mantenere ordinata e pulita la postazione di lavoro durante e al termine del servizio. (si rimanda al documento Scrivanie Pulite, affisso in bacheca).

CLAUSOLA DI RISERVATEZZA

Tutti i Collaboratori devono salvaguardare i beni aziendali, incluso il nostro bene più prezioso: la Reputazione del nostro Brand.

Il Collaboratore si impegna a non trattare affari (sia per conto proprio che di qualsivoglia soggetto terzo) e/o assumere incarichi a qualsivoglia titolo (lavoro autonomo, subordinato, prestazione occasionale, gratuita, ecc) che risultino in concorrenza con la Società o anche solo in potenziale conflitto di interessi con la medesima.

Il Collaboratore si impegna altresì a mantenere la più rigorosa riservatezza delle informazioni confidenziali e ad utilizzarle esclusivamente per lo svolgimento delle proprie mansioni, non potendo in alcun caso farne uso differente. Si obbliga inoltre a non rilevare, trasferire e/o comunicare, anche solo in parte, dette informazioni a terzi (società, enti o persone fisiche) né a riprodurre, copiare e/o duplicare, scaricare, in qualsiasi modo ciò avvenga, documenti (ivi compresi quelli elettronici o/o foto di schermate del pc) contenenti le informazioni confidenziali o parte delle stesse, se non con il preventivo consenso scritto del datore di lavoro.

Nello specifico si rimanda al Documento di Nomina Incaricato al Trattamento, firmato dalla Risorsa contestualmente alla stipula del Contratto.

Ai fini del mantenimento della riservatezza, i Collaboratori non possono far accedere in Azienda persone estranee, salvo specifica esplicita autorizzazione.

USO E PROTEZIONE DEI BENI AZIENDALI

I Collaboratori sono invitati ad usare buon senso e responsabilità nell'usare i beni aziendali, che includono apparecchiature, computer, cuffie, reti, software, telefono e servizi internet, posta elettronica, vocale, veicoli, forniture d'ufficio, i locali adibiti al lavoro o spazi ricreativi o di ristoro (sala mensa etc).

La cura e il mantenimento delle dotazioni aziendali sono appannaggio di ogni Collaboratore, che deve evitare negligenze e disattenzioni, che possono dar luogo anche a procedimenti disciplinari.

Con specifico riferimento all'utilizzo e gestione delle risorse informatiche e telematiche aziendali si rimanda al disciplinare informatico interno (id. Doc. PRO15).

DOTAZIONE ORGANICA

Come disciplinato nel regolamento informatico, le cuffie sono una dotazione personale, non sono cedibili, sono assets registrati e non devono essere lasciate incustodite nelle postazioni al di fuori del proprio turno.

UTILIZZO DELLE POSTAZIONI DI INFORMATICA INDIVIDUALE

Con specifico riferimento all'utilizzo e gestione delle risorse informatiche e telematiche aziendali si rimanda al disciplinare informatico interno (id. Doc. PRO15).

DISPOSIZIONI GENERALI NELLO SVOLGIMENTO DELL'ATTIVITÀ LAVORATIVA

Accesso agli uffici: apertura, chiusura e allarme

L'Azienda è aperta H24, 365 giorni l'anno. E' dato accesso al personale Collaboratore solo negli orari pianificati dal turno, sia esso in presenza o in smart working.

Al di fuori di questi orari, l'accesso è vietato se non per ragioni di servizio e con l'autorizzazione dell'Azienda.

La sicurezza fisica degli uffici di GGF Group è garantita da un sistema di allarme perimetrale antintrusione. I Collaboratori incaricati, cui è stato assegnato il primo turno in sede della giornata, sono incaricati di disattivare l'allarme e accedere agli uffici con le chiavi in dotazione.

Allo stesso modo, chi ha l'ultimo turno in sede è incaricato di:

1. chiudere a chiave tutte le porte di ingresso e le serrande;
2. verificare anche la chiusura delle finestre;
3. spegnere le luci;
4. verificare lo spegnimento dell'impianto di climatizzazione;
5. riattivare l'impianto di allarme.

L'incarico di svolgere le operazioni di apertura o di chiusura degli uffici viene formalizzato al Collaboratore dal proprio referente Supervisor & Resource Planning al momento dell'assegnazione del turno.

La consegna e la riconsegna delle chiavi è tracciata con apposito registro, custodito al centralino all'ingresso. Al Collaboratore che ritira le chiavi aziendali è richiesta la massima attenzione e diligenza nella custodia delle stesse.

Il Collaboratore che dovesse per perdere le chiavi aziendali è tenuto ad avvisare tempestivamente la direzione, fermi restando gli obblighi di denuncia alle autorità competenti.

A tutti i Collaboratori a tempo determinato e indeterminato viene fornito in dotazione un codice personale da utilizzare durante la giornata lavorativa per accedere dall'esterno attraverso ingresso principale.

È previsto un sistema di tracciatura che consente di verificare gli accessi alla sede proprio per garantire l'incolumità di tutti in caso di allarme: i Collaboratori devono dunque utilizzare il tesserino apriporta per entrare in sede e utilizzare i sistemi di log in e log out.

Il tesserino è personale e non è cedibile. Il suo eventuale smarrimento deve essere tempestivamente comunicato alla Direzione.

ORGANIZZAZIONE

I referenti Resource & Planning comunicano al termine di ogni settimana l'orario che la Risorsa dovrà osservare la settimana successiva.

La comunicazione avviene via email alla casella personale del Collaboratore legata al suo account;

In caso di trasferta il Collaboratore è tenuto a presentare all'ufficio del personale un documento sottoscritto dal responsabile di funzione dove sono riportati tutti i termini della stessa trasferta. Eventuali richieste di rimborsi e spese di trasferta dovranno essere rendicontate consegnando all'Ufficio Risorse Umane con l'apposito modulo e allegando i giustificativi di spesa.

Nell'esecuzione del lavoro e per qualsiasi altra necessità il Collaboratore farà riferimento al rispettivo Referente Supervisor & Resource Planning, come previsto dall'organizzazione aziendale.

TIMBRATURE, AUTENTICAZIONE E PAUSE

Alla base di tutte le nostre attività c'è un comportamento corretto e affidabile: una responsabilità individuale di ogni Collaboratore, che non può essere delegata. Una forma di rispetto verso i colleghi e più in generale verso se stessi.

A tal proposito i Collaboratori sono invitati a rispettare l'orario di lavoro stabilito dall'Azienda. Nella definizione e gestione degli orari e dei turni contemperiamo, per quanto possibile, GGF cerca di conciliare le esigenze lavorative con il rispetto del tempo libero e della qualità della vita dei Collaboratori. D'altro canto è obbligo di ogni Collaboratore rispettare gli orari e i turni assegnati. A tal proposito le Timbrature virtuali devono essere eseguite sulla piattaforma Polyedro con le credenziali personali assegnate dall'Ufficio Risorse Umane. La timbratura di entrata dell'orario di lavoro deve essere rigorosamente fatta esclusivamente dall'interessato prima dell'inizio ufficiale del turno o comunque in linea ed in coerenza con l'orario di inizio.

La puntualità di ogni Collaboratore è essenziale per il rispetto delle metriche quali-quantitative definite con l'azienda committente: proprio perché i dimensionamenti dello staff in turno vengono definiti sulla base dei flussi attesi, un eventuale ritardo nell'inizio dell'attività lavorativa può comportare il mancato rispetto degli SLA e KPI, con possibili penali per GGF Group. Per considerarsi presenti in orario, oltre alla timbratura, come disciplinato sopra, sarà necessario autenticarsi sugli altri sistemi (a titolo esemplificativo: TVOX, icrm, HDA, etc) almeno 5 minuti prima dell'inizio del turno.

Ogni Collaboratore deve "loggarsi" personalmente al suo arrivo e alla sua partenza.

Il login effettuato con ritardo, qualsiasi esso sia, comporterà una decurtazione dalla paga di 60 minuti. In ogni caso l'eventuale ritardo non sarà soggetto a recupero. Al secondo ritardo s'incorrerà in un ammonimento scritto. Il reiterarsi di ritardi può dar luogo a richiami e provvedimenti disciplinari.

Se non preventivamente autorizzato dal Quality & Trainer e Supervisor come orario supplementare e/o straordinario, Il tempo eccedente il turno è considerato presenza non autorizzata ai fini della valorizzazione del cartellino presenze.

Per garantire la continuità del servizio, non ci si può allontanare dalla postazione durante l'orario di lavoro se non per ragioni di lavoro o per pausa prevista dal D. lgs 81. Durante il turno assegnato, sulla base del numero di ore continuative di lavoro, ogni Collaboratore ha diritto a una o più pause. Per garantire il livello di servizio e gli SLA, le pause verranno gestite in maniera scaglionata per i collaboratori che gestiscono gli stessi servizi, in modo da permettere una copertura costante. Basandosi dunque sul buon senso e sulla flessibilità dei flussi, il momento della pausa verrà concordato con il referente del servizio (Quality Trainer o Supervisor & Resource Planning).

Il Collaboratore è tenuto mettere in pausa i programmi e gestionali utilizzati; al ritorno dovrà ripristinare la postazione lavorativa.

COMUNICAZIONI, ASSENZE E RITARDI

Assenze e permessi per imprevisti

La comunicazione di eventuali assenze/ritardi deve essere notificata al centralino chiamando lo 0712850 oppure tramite e-mail all'indirizzo assenzeeritardi@ggfgroup.it. Il centralino è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle ore 20:00 ed il sabato dalle 8:00 alle 14:00.

Permessi

I permessi personali vanno richiesti, con apposita procedura tramite Polyedro e comunque preventivamente comunicati, almeno una settimana prima (chiaramente fatto salvo richieste con carattere di urgenza e imprevedibilità) al diretto superiore e all'Ufficio Risorse Umane che

provvederà a darne autorizzazione. Sarà considerata assenza ingiustificata un permesso non autorizzato.

Assenze

Le eventuali assenze devono essere giustificate presso l'azienda entro 48 ore. In ogni caso, per ragioni organizzative, vanno comunicate al referente Supervisor & Resource Planning e all'Ufficio Risorse Umane alla mail assenzeeritardi@ggfgroup.it, ovviamente prima dell'inizio del proprio orario di lavoro.

Malattia

L'eventuale comunicazione di numeri protocollo dei certificati medici malattia INPS deve essere corredata dalle date di inizio e fine della malattia e inviata alla mail assenzeeritardi@ggfgroup.it

Ferie

L'azienda provvederà entro il mese di maggio di ogni anno alla stesura del piano ferie. Una volta stabilito, esso dovrà essere rispettato, salvo casi eccezionali e comunque sempre dietro autorizzazione aziendale.

USO DEL CELLULARE

L'utilizzo dei cellulari / smartphone personali è consentito esclusivamente per l'autenticazione a due fattori eventualmente attiva sul profilo dell'Utente. A eccezione di casi specifici legati allo svolgimento della propria attività lavorativa e comunque sempre in accordo con il proprio Quality Trainer e referente Supervisor & Resource Planning. Durante l'orario di lavoro si richiede di attivare la modalità silenziosa. È consentito effettuare telefonate urgenti previo avviso al Quality Trainer di turno o referente Supervisor & Resource Planning e comunque allontanandosi dalla postazione di lavoro.

UTILIZZO DEI SOCIAL NETWORK

Pur consapevoli del fatto che i c.d. "social network" (es. Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, etc.) rappresentino un nuovo modo di dialogare a distanza, oltre ai mezzi di comunicazione più tradizionali, in considerazione dell'enorme risonanza e dell'impatto reputazionale che possono avere le informazioni, le affermazioni, le opinioni e i giudizi espressi in questi ambiti (anche attraverso l'utilizzo del meccanismo della c.d. "condivisione" o "share"), GGF invita i Destinatari alla massima attenzione nel valutare i contenuti e i materiali da diffondere, che, comunque, non devono rappresentare violazioni delle leggi e dei regolamenti vigenti (anche sotto il profilo della tutela dei dati personali e della tutela del copyright).

La social media policy interna (Id. Doc. PRO14) individua le principali norme di comportamento che i Collaboratori di GGF GROUP, i suoi partner e i suoi fornitori di servizi in outsourcing

sono tenuti ad osservare nel momento in cui accedono ai loro social network con i propri account personali. In via generale, i Collaboratori non possono pubblicare commenti sui clienti dell'azienda e sui propri colleghi di lavoro.

Per ridurre lo spreco energetico in ottica di salvaguardia ambientale e contenimento dei costi aziendali, chiediamo di non lasciare accese luci superflue in tutti gli ambienti, uffici o aree operative e spegnere sempre il pc a fine turno (salvo eccezioni dovute a questioni di servizio) e che è buona norma spegnere il monitor durante la pausa pranzo.

In generale, chiediamo ai Collaboratori di prestare la massima attenzione a tutte le procedure, istruzioni e direttive comunicate dall'Azienda. L'osservanza delle norme aziendali è una responsabilità condivisa, ma ha anche il carattere di obbligatorietà.

SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

Conscia che le azioni del singolo sono fondamentali per imprimere un cambiamento generalizzato, GGF Group ha messo in atto delle azioni green per limitare gli impatti sull'ambiente.

Oltre al sistema di pannelli solari per minimizzare l'inquinamento e l'accensione programmata del riscaldamento e aria condizionata, l'Azienda mette a disposizione di tutti i Collaboratori un erogatore di acqua in maniera gratuita con l'obiettivo di arrivare a essere un'azienda plastic free.

Vengono inoltre incentivate pratiche di raccolta differenziata con la dislocazione nei punti strategici di appositi cesti,

RETRIBUZIONE

GGF è estremamente attenta e puntuale nell'erogazione delle retribuzioni, in ottemperanza al CCNL di riferimento.

Il pagamento della mensilità viene eseguito entro il giorno 15 del mese successivo, mediante accredito su conto corrente bancario con valuta fissa per il Collaboratore beneficiario.

La tredicesima mensilità e la quattordicesima mensilità vengono erogate nei termini previsti dal Contratto collettivo nazionale di lavoro per i Collaboratori da aziende del terziario della Distribuzione e dei Servizi.

I cedolini paga sono fruibili dai Collaboratori su piattaforma Polyedro.

WELFARE AZIENDALE

GGF Group crede nell'importanza di un ambiente di lavoro stimolante e positivo, che possa anche dare vantaggi e benefici nella quotidianità non lavorativa. L'azienda si impegna a favorire attivamente politiche di welfare con la possibilità di accedere a convenzioni, sconti o gratuità su beni e servizi.

L'Azienda comunicherà con tempestività tutte le possibilità relative al welfare, fornendo aggiornamenti nel caso di novità.

PROVEDIMENTI DISCIPLINARI

L'osservanza delle direttive contenute in questo Codice di Condotta aziendale attiene al senso di responsabilità individuale. Nel caso però di gravi inadempienze, GGF applicherà le sanzioni previste dalle normative vigenti e dal CCNL di riferimento.

Al Collaboratore che incorre in una infrazione disciplinare verrà contestata, per iscritto, l'infrazione commessa, a norma dell'art. 7 della legge 20/5/70 n. 300 (Statuto dei Collaboratori). Il Collaboratore ha 5 giorni di tempo per presentare eventuali giustificazioni (scritte e/o orali), anche con l'assistenza della RSU se costituita. Decorsi 5 giorni dal ricevimento della contestazione, GGF Group procederà all'adozione del provvedimento disciplinare in relazione alla gravità della mancanza.

Le infrazioni disciplinari daranno luogo, a seconda della gravità, all'applicazione dei seguenti provvedimenti:

- a. biasimo verbale;
- b. biasimo per iscritto;
- c. multa non superiore a 4 ore di retribuzione;
- d. sospensione dal lavoro e dalla retribuzione fino ad un massimo di 10 giorni;
- e. licenziamento disciplinare senza preavviso

Per quant'altro non indicato in questo paragrafo si fa riferimento alle Norme Disciplinari previste nel CCNL per i Collaboratori da aziende del Commercio.

CONCLUSIONI

Per noi gestire un servizio assistenza clienti non si limita a prendere in carico e rispondere alle richieste dei clienti. Significa studiare tutto il processo, vedere dove può essere snellito, analizzare in profondità i momenti importanti dell'interazione brand-cliente e ridisegnarli insieme al nostro partner, tenendo in considerazione la prospettiva del consumatore finale.

È un lavoro bello, il nostro. Mette insieme competenze di ingegneria gestionale, brand,

customer care, marketing, comunicazione verbale e non, passione ed emozione oltre a conoscenze tecniche estremamente specifiche su prodotti e gestionali complessi.

In ottica di sviluppo e specializzazione, tante possono essere le sinergie da rafforzare sul territorio. Unire le competenze teoriche e di ricerca con quelle pratiche di chi tutti i giorni raccoglie dati su preferenze e comportamenti è sicuramente una carta vincente per il territorio e la sua specializzazione. Nella Customer Experience c'è ancora molto da fare e da innovare. Questo siamo. Questo vogliamo continuare ad essere.

Siamo un NOI. Un Noi concreto, che interpella ognuno, dal primo all'ultimo. Questo codice di condotta serve a questo, a prenderCi cura l'uno dell'altro, a nutrirci, stupirci, continuare a crescere. INSIEME





GGFGroup

CUSTOMER FIRST