

Содержание

Приветственное слово Генерального директора ГК «Мотор Ленд».

1. История компании
2. Миссия и ценности
3. Общие правила
 - Рабочий график
 - Внешний вид сотрудников
4. Этика общения
 - С клиентами
 - С бизнес-партнерами и конкурентами
 - Этика коммуникации внутри команды
5. Корпоративный портал: правила работы
6. Корпоративный досуг
7. Заключение

Уважаемые коллеги!

Вместе мы создали Корпоративный кодекс «МОТОР ЛЕНД», чтобы зафиксировать миссию и ценности нашей компании, стандарты корпоративной этики и норм внутренних коммуникаций. Это руководство для сотрудников, которое дает полную картинку уклада жизни компании, также напоминание о направлении нашего общего пути.

Здесь закреплены важные правила, соблюдение которых поможет нам просто и комфортно выстроить рабочие процессы, а бизнес сделать эффективнее.

Благодарим вас за вклад в развитие Компании «МОТОР ЛЕНД».

Пусть наш путь будет ярким, увлекательным и плодотворным!

Генеральный директор
«МОТОР ЛЕНД»
Катюшкин Евгений Юрьевич

1. История компании

История МОТОР ЛЕНД берет свое начало в 90х годах, когда отец и позднее сыновья начали продажу автозапчастей с багажника своего автомобиля на Северном авторынке Воронежа.

Днем рождения Группы Компаний «МОТОР ЛЕНД» принято считать дату регистрации юридического лица с одноименным названием – 16 ноября 1995 года.

Вскоре семейный бизнес вырос до магазина запчастей и в нем сформировалась небольшая, но дружная команда, в которой каждый был универсален в выполнении рабочих задач.

В начале 2000-х на ул. Шишкова, 75Б в будущем автосалоне открылся первый автосервис, действующий под франшизой «BOSCH».

В январе 2007 года МОТОР ЛЕНД открыл свой первый дилерский центр, где продавали никому тогда неизвестный китайский бренд CHERY. И уже к июню того же года был поставлен рекорд по объемам продаж в России – продано 450 автомобилей за месяц.

В 2010 году МОТОР ЛЕНД закрепил свой успех: нам было доверено стать единственным в Воронеже официальным дилером VOLVO. И вскоре компания стала лучшим дилером этого бренда. До сих пор в нашем дилерском центре предоставляется официальный сервис автомобилей VOLVO на самом высоком уровне.

2011 год ознаменовался для нас открытием автосалона KIA. Для России это был первый дилерский центр бренда, который был построен в стандарте «красный куб» - единой концепции оформления и строительства бренда KIA. Уже в

первый год мы вошли в ТОП 15 дилеров бренда в РФ по объему продаж и качеству обслуживания. Чуть позже - в 2015 году - мы получили звание «платинового дилера», заняв лидирующие позиции на Воронежском рынке автомобилей. Благодаря этому достижению по просьбе KIA MOTORS RUS открыли автосалон KIA в Санкт-Петербурге.

В период с 2012 по 2019 год наш портфель брендов пополнялся американскими авто: JEEP, CHRYSLER, DODGE. А в 2013 году МОТОР ЛЕНД приобретает автосалон в Белгороде: VOLVO и SUBARU.

С 2015 года МОТОР ЛЕНД получает официальное дилерство NISSAN в Воронеже. Мы становимся первыми в Воронежской области по объему продаж авто, и четвертыми в России.

С 2018 года автомобильный бизнес претерпевает значительные изменения, в том числе меняется компания и её портфель брендов. С конца 2020 года мы являемся официальным дилером китайского бренда-звезды GEELY, а вслед за ним в наши ряды пришли такие бренды, как OMODA, JAECOO, JETOUR.

В 2024 году МОТОР ЛЕНД получил дилерство BELGEE в Санкт-Петербурге и Воронеже. **Осенью этого года к Воронежским брендам нашей компании добавился HAVAL.**

За все эти годы мы не раз принимали вызовы судьбы и находчиво проходили все трудности. Проявляя гибкость, не останавливая поиск новых возможностей, команда МОТОР ЛЕНД остается стабильно успешной. Для нас автобизнес – это спорт, а мы всегда готовы к новой игре!

2. Миссия и ценности

Наша миссия: «Делаем приобретение автомобиля – счастливым, а владение – легким. Мы изменяем форматы, не изменяя принципам.»

Ценности/принципы:

- Люди.

Мы работаем для всех и уважаем личность каждого. Это ключевой принцип при взаимодействии с клиентами и коллегами.

- Стабильность.

Мы даем уверенность в завтрашнем дне своим сотрудникам, а стабильно высокое качество сервиса – клиентам.

- Профессионализм

В основе наших успехов лежит эффективность команды, основанная на профессионализме каждого.

- Ответственность

Мы чувствуем ответственность за то, что мы делаем. Это привлекает сотрудников в нашу команду, а клиентов в наши салоны.

- Инновации

Не изменяя своим принципам, мы постоянно совершенствуем себя, свои подходы и технологии.

3. Общие правила

В данном разделе вы прочтете основную информацию о Компании «МОТОР ЛЕНД», её общих правилах и укладе внутри коллектива.

Территория автосалонов является служебной. Компания предоставляет парковочные места для сотрудников в рабочее время дилерских центров 8:00-20:00. В остальное время в целях сохранности имущества территория закрывается. Использование парковки для личных авто в иное время недопустимо и может затруднять работу обслуживающих организаций. При определении парковочных зон мы руководствуемся прежде всего интересами клиента. Расположение парковочных мест сотрудников регулируется соответствующим приказом с указанием санкций за нарушение этого правила (штрафные санкции – не являются оплатой парковки в неположенном месте).

Для наших удаленных локаций компания предоставляет корпоративный транспорт сотрудникам. Актуальный маршрут и расписание движения можно получить в Управлении персоналом.

Рабочий график

Рабочий график зависит от должности и регламентируется в соответствии с производственной необходимостью. Будьте пунктуальны и ответственны! От вас зависит общая эффективность команды и её результаты.

Рабочим графиком предусматривается время на обед не более 1 часа. Все дилерские центры оборудованы комнатами приема пищи, в некоторых работает корпоративная столовая.

Отпуск предоставляется согласно графику, который утверждается не позднее, чем за две недели до наступления календарного года в порядке, установленном Трудовым кодексом Российской Федерации. Право использования первого отпуска наступает по истечении шести месяцев непрерывной работы в Компании. Не позднее 14 календарных дней до начала отпуска, сотрудник подает заявление. График отпусков и его изменения производятся по согласованию с непосредственным руководителем и управлением персонала. При этом отпуск сотрудника не должен негативно отразиться на работе компании.

Заработная плата выплачивается согласно ТК РФ. Выплаты производятся дважды в месяц.

Внешний вид сотрудников.

Внешний вид всех сотрудников должен быть опрятным и не вызывающим.

Для сотрудников, работающих с клиентами, существует отдельный ряд требований к внешнему виду, которые определяются требованиями импортера и позиционированием компании. Он закрепляется действующим приказом директора автосалона.

Сотрудникам отделов послепродажного обслуживания автомобилей для работы предоставляется спецодежда. Она уместна только для служебных помещений.

4. Этика общения

То, как мы общаемся, определяет конечный результат нашей коммуникации. Важно придерживаться правил, описанных в этом разделе.

С клиентами

Общение по личным и внутренним рабочим вопросам в присутствии клиента должно быть минимально. Если возникла такая необходимость, то диалог нужно вести тихо, спокойно и вежливо, чтобы не отвлекать клиента.

Коммуникацию с клиентом следует выстраивать, основываясь на следующих принципах:

1. Мы проявляем инициативу в разговоре с клиентами.
2. Мы стремимся помочь каждому посетителю наших дилерских центров, даже если это за пределами наших обязанностей.
3. Мы вежливы в любых ситуациях: не говорим «нет», а предлагаем варианты и приходим к взаимопониманию.
4. Мы вовлечены в общение со всеми клиентами на протяжении всего цикла обслуживания вне зависимости от цели визита клиента.
5. Мы профессионалы. Всегда обеспечиваем всестороннее консультирование клиентов, оперативно и квалифицированно предоставляем услуги.

С бизнес-партнерами и конкурентами

В общении с бизнес-партнерами важно соблюдать нормы делового этикета, быть вежливыми, пунктуальными и исполнительными, а также следовать ключевым принципам нашей компании.

Мы уважаем и не критикуем своих конкурентов. При этом важно сохранять и отстаивать интересы нашей компании, ставить их в приоритет. Не забывайте о конфиденциальности некоторой информации и соблюдайте коммерческую тайну.

Мы выбираем те каналы коммуникации, которые будут эффективны при общении с отдельным партнером. Все договоренности должны быть четкими и понятными обоим сторонам, исключая разночтения. Такие детали обязательно нужно фиксировать в надежном электронном формате или на бумаге.

Этика коммуникации внутри команды

В общении друг с другом мы сохраняем вежливость, открытость, уважение к личности каждого. У нас принято обращаться к коллегам по тому имени (или Имени Отчеству), которым он представляется. По умолчанию мы обращаемся на вы, но допускается переход на «ты», если обоим сторонам комфортен данный формат. Всегда здоровайтесь с коллегами,

Основной инструмент для коммуникации сотрудников внутри компании – **Битрикс24**. Для срочных вопросов есть рабочие стационарные и мобильные телефоны, а в карточках сотрудника в **Битрикс24** указаны актуальные номера.

Договоренности с коллегами важно фиксировать письменно. Мы понимаем важность соблюдения сроков и своевременно сообщаем, если по объективным причинам их невозможно соблюсти.

При вашем отсутствии на рабочем месте ввиду отпуска или больничного следует заблаговременно передавать дела сотруднику, замещающему вас.

При возникновении вопросов, мы ищем решение самостоятельно и только потом обращаемся за помощью к коллегам.

Если у вас возникли трудности коммуникации, есть предложения, или вы не знаете, как поступить, обратитесь к руководителю или в Управление персоналом.

5. Корпоративный портал: правила работы

Битрикс24 – главный инструмент в организации рабочего процесса. Его мы используем для планирования собственных задач, для постановки задач другим сотрудникам, а также для коммуникации и планирования встреч. Также есть мобильное приложение **Битрикс24**, чтобы всегда быть на связи.

Каждому сотруднику при трудоустройстве предоставляется аккаунт в **Битрикс24** с **Карточкой сотрудника**. Её заводят специалисты Управления информационными технологиями в первый рабочий день. Как только вы получили доступ к своему аккаунту, обязательно проверьте данные: ФИО, должность, отдел. Также актуализируйте контактные данные, дату рождения и корректное фото. Чтобы ваш «аватар» в **Карточке сотрудника** не вызвал недопонимания, рекомендуем вам выбрать портретный кадр (где хорошо видно ваше лицо) не вызывающего характера. Свою **Карточку** можно персонализировать, выбрав оформление и добавив информацию о себе и своих интересах. В нашей команде такой подход всегда приветствуется, ведь мы про людей и для людей.

При планировании задач, вы можете использовать все доступные и удобные вам функции **Битрикс24**. Его можно использовать для планирования не только рабочих, но и личных дел, встреч и мероприятий. Неприемлемо использовать наш корпоративный портал для рекламы, не относящейся к деятельности Компании.

При постановке задачи, не забывайте, о том, что она должна быть конкретной, измеримой, достижимой, реалистичной и определенной по времени (SMART). Важно

понимать, что будет являться хорошим результатом по поставленной задаче и какие сроки необходимы на её выполнение (желательно их согласовать с исполнителем). Объемные задачи, в особенности с разными исполнителями стоит делить на подзадачи.

Если для выполнения задачи необходимо наблюдение руководителем или другим сотрудником, вы можете добавить его в графу **«Постановщик»** (дает право редактировать содержимое задачи) или **«Наблюдатель»** (можно только наблюдать и оставлять комментарии).

Если вам необходимо поставить задачу другому сотруднику своего подразделения или за его пределами, то при ее создании следуйте некоторым правилам:

- обязательно кратко и по делу изложите цель;
- в теле задачи оставьте более подробную информацию и прикрепите необходимые файлы, если они есть;
- поставьте **«Исполнителем»** сотрудника, которому ставите задачу, в **«Наблюдатели»** поставьте своего руководителя (если руководитель видит в этом необходимость). **«Наблюдатель»/«Соисполнитель»** - руководитель сотрудника, которому поручается задача (если это сотрудник другого подразделения и участие его руководителя обосновано).
- добавить в **«Соисполнители»** тех коллег, чье участие необходимо в данном вопросе.

Важно обозначать сроки выполнения задачи, адекватно оценивая ее приоритетность и срочность. Если исполнитель по объективным причинам не может вовремя завершить задачу, следует обсудить перенос срока с постановщиком задачи.

Обязательно отмечайте, что вы приняли информацию и взяли в работу (в том числе соответствующими фразами в комментарии к задаче).

При возникновении вопросов, дополнений или спорных моментов, в задаче можно оставить комментарий. Эта функция дает возможность обсудить детали задачи в рабочем порядке и по необходимости внести изменения.

Если требуется встреча, её также можно организовать в **Битрикс24** в разделе **Календарь**. Обязательно укажите цель встречи в названии и подберите дату и время, удобные для всех участников. Есть возможность увидеть занятость коллег по **Календарю** при создании встречи. Чтобы не возникало неудобств – поддерживайте актуальность своего **Календаря!**

Для важных объявлений коллегам – можно воспользоваться **Лентой**. Кратко и ёмко выложите необходимую информацию. По необходимости прикрепите файлы с документами. Добавьте получателями только тех, кому адресована эта информация! Если необходимо сделать действительно важное объявление на всех сотрудников, обратитесь в Управление персоналом.

Мессенджер в **Битрикс24** поможет прояснить небольшие и несрочные вопросы, возникающие в рабочем процессе. Не забывайте быть вежливыми, приветствовать и благодарить друг друга!

Обязательно сообщите коллегам о вашем отсутствии и оставьте автоответ на почте для внешних партнеров. В **Битрикс24** оставьте пометку с датами вашего отсутствия рядом с фамилией в карточке с контактами.

Заявка в IT

Запросы в Управление информационными технологиями направляются также через **Битрикс24**.

В меню слева есть отдельная кнопка «**Заявка в IT**». Через неё открывается форма, которую необходимо заполнить и отправить.

WIKI МОТОР ЛЕНД

В **Битрикс24** для всех сотрудников компании доступна корпоративная библиотека **WIKI МОТОР ЛЕНД**, содержащая в себе документы, приказы и инструкции, которые могут быть полезны в работе.

6. Корпоративный досуг

Настоящая команда не только хорошо работает, но и регулярно проводит качественный досуг вместе. Взаимодействие с коллегами вне рабочих процессов помогает укрепить коммуникацию и дает возможность завести дружеские связи в коллективе. Мы уделяем этому особое внимание. По нашему мнению, сплоченный и вовлеченный коллектив – это основа успешного взаимодействия. Поэтому со своей стороны, мы прикладываем усилия для организации комфортной рабочей среды и благоприятного психологического климата в коллективе.

Соблюдение баланса между работой и личной жизнью – это ключ к успешной работе сотрудников. Лайф-стайл МОТОР ЛЕНДА насыщен поводами для общения и обмена позитивной энергией друг с другом.

Традиционно в нашей компании отмечается новогодний и летний корпоратив. Также существуют другие активности на важные даты и праздники.

Наши сотрудники рады разделить значимые события своей жизни с коллегами. В таких случаях организовывается сбор средств на подарок. Участие в таких сборах исключительно добровольное. Мы ценим искренность в коммуникации и взаимную поддержку друг друга.

7. Заключение

Данный Кодекс является ориентиром для всех остальных внутренних правил компании, и они не должны противоречить друг другу. Так как наша компания динамично развивается, Кодекс должен и будет дополняться новыми правилами и традициями, однако мы всегда неизменно будем отстаивать наши ценности.

Мы изменяем форматы, не изменяя принципам!