

Dokumentennummer: avec_KX_21_01
Titel: **avecco Verhaltenskodex**
Datum: 01.01.2021



Liebe Kollegen

Unsere Arbeit richtet sich nach den Grundwerten von avecco, unseren Kompetenzen, Regularien und dem Gesetz.

Diese Regeln leiten unser Handeln, indem wir diese Werte leben – jeden Tag.

Unsere Grundwerte sind:

- 1) Serviceorientiert: Weniger reden und mehr tun => Kunden im Fokus**
- 2) Konstruktive Lösungsvorschläge anstatt Kritik**
- 3) Offen, ehrlich, respektvoll und freundlich**
- 4) Neutral (in Bezug zur Politik und Religion)**
- 5) Agil und flexibel**

Zu 1) Serviceorientiert Arbeiten

Serviceorientiertes Arbeiten bezeichnet eine Arbeitsweise, die auf den Service am Kunden ausgelegt ist. Vereinfacht gesagt heisst serviceorientiertes Arbeiten, den Service im Betrieb als Grundlage für das eigene Angebot zu nutzen. Bestandteil einer serviceorientierten Arbeitsweise ist zum Beispiel die Einbeziehung der Kunden in die Entwicklung und Umsetzung von Services. Serviceorientiertes Arbeiten bedeutet den Kunden freundlich und aufmerksam entgegenzutreten. Ein Teil des serviceorientierten Arbeitens ist die vollumfassende Unterstützung der Kunden in allen Belangen.

Zu 2) Konstruktive Lösungsvorschläge

Es ist grundlegend wichtig, dass wir akzeptieren, dass jeder von uns das selbe Ereignis auf total verschiedene Art und Weise wahrnimmt und bewertet. Wir sollten keineswegs darauf beharren, dass unsere eigene Sicht der Dinge der Weisheit letzter Schluss ist. Erst diese Art der Offenheit anderen gegenüber bereitet uns den Weg respektvoll und emphatisch miteinander umzugehen. Denn erst, wenn unser Gesprächspartner wahrnimmt, dass er grundsätzlich wertgeschätzt wird, ist er bereit Input von aussen aufzunehmen und Verhaltensweisen zu verhandeln. Bei konstruktiven Lösungen geht es nicht nur darum, ein Problem zu thematisieren: Es geht darum, es gemeinsam zu lösen.

Zu 3) Offen, ehrlich, respektvoll und freundlich

Ein respektvoller Umgang bedeutet, höflich zu sein, andere aussprechen zu lassen, tolerant zu sein und die eigene Meinung nicht als unumstösslich darzustellen. Es ist elementar, dass das Miteinander funktioniert und genau dort sollte sich jeder avecco Mitarbeiter angesprochen fühlen.

Zu 4) Neutral (in Bezug zur Politik und Religion)

Wir kommunizieren unvoreingenommen, präzise, pünktlich und wirkungsvoll und gemäss allen relevanten gesetzlichen Anforderungen. Wir gewährleisten, dass nur bevollmächtigte Kollegen Informationen zur Verfügung stellen oder avecco öffentlich oder gegenüber Behörden vertreten dürfen. Wir trennen unsere Arbeit von persönlichen Ansichten in Bezug zu unserer Religion und politischen Ansichten.

Zu 5) Agil und flexibel

Agil sein, flexibel auf Änderungen reagieren zu können und dabei das angestrebte Ergebnis im Fokus zu behalten. Zu Beginn eines jeden Arbeitstages trifft sich das avecco-Team zu einem max. 15-minütigen Daily Meeting. Zweck des Daily Meeting ist der Informationsaustausch. Im Daily Meeting werden keine Probleme gelöst – vielmehr geht es darum, sich einen Überblick über den aktuellen Stand der Arbeit zu verschaffen. Jedes Team- Mitglied sagt, was seit dem letzten Daily Meeting erreicht wurde, was bis zum nächsten Daily Meeting erreicht werden soll, und was dabei im Weg steht (gilt nur für avecco-Projekte).