

Teletikett

Hogyan dolgozzunk együtt
egymásért a mindennapokban?



Egy csapat vagyunk,
egy nyelven beszélünk.

.....T.....



Vállalaton belüli kommunikáció

- A vállalaton belül tegeződünk. Ügyelj azonban arra, hogy közvetlenül és udvariasan kommunikálj.
- Mindig a leghatékonyabb kommunikációs csatornát használd!
- Kerüld az idegen szavakat, lehetőleg magyar megfelelőt használj!

1. Levelezés

- Törekedj arra, hogy a levélben röviden, tömören fogalmazz (legfeljebb egy képernyőnyi szöveg)! Használd kiemeléseket a legfontosabb részeknél (határidő, kérés, kérdés, fő információ).
- Ha több embernek írsz e-mailt, beceneveket csak akkor használj, ha mindenki érti, hogy kiről van szó.
- Az első két mondatból derüljön ki, hogy mi a célod a levéllel, és mit vársz a levél címzettjétől/címzettjeitől.
- Legyen az a levél címzettje, akitől választ, döntést stb. vársz! Másolatba csak azokat tedd be, akiknek a levél releváns információt tartalmaz, de akiktől nem vársz visszajelzést vagy reakciót. Akkor válaszolj előzményekkel, ha a korábbi levelezés lényeges információt tartalmaz. Csak akkor válaszolj mindenkinek, ha a válasz mindenkit érint.
- Minden levelet legkésőbb határidőre válaszolj meg. Ha nincs határidő, akkor legfeljebb két munkanapon belül reagálj! Jelezd, ha a határidő betartásával problémád van!
- A levél kiküldése előtt ellenőrizd a csatolmányt, és állítsd be a nyomtatási képét!

- Ha terjedelmes a csatolmány, akkor jelezd a levélben, hogy pontosan hol található benne a hivatkozott információ.
- Ügyelj arra, hogy a csatolmány érthető legyen! (Ne tartalmazzon felesleges információkat: pl. felesleges excel munkalapot.) A fájlnev egyértelműen utaljon a csatolmány tartalmára (praktikusan dátummal kiegészítve).
- Az aláírásod pontosan annyi információt tartalmazzon, amennyi a címzett(ek)nek releváns. Vállalaton kívülre küldött levelek esetében az arculati szabályoknak és jogszabályoknak megfelelő aláírást használj!
- A levél elküldése nem jelenti a feladat megoldását. A te felelősséged a levélben megküldött kérések teljesítésének nyomon követése.
- Ha nem vagy elérhető, a levelezőrendszer házon kívüli funkcióját állítsd be és töltsd meg információval (megtől meddig tartózkodsz távol, miben és kihez lehet fordulni, olvasod-e a leveleidet, elérhető vagy-e mobilon)!
- Úgy küldj levelet valakinek, hogy ha ő továbbítja, akkor se kerülhess kellemetlen helyzetbe senki előtt.
- Ne terheld kollégáid munkahelyi postaládáját viccekkel, képekkel, videókkal!
- Ha olyan levél érkezik hozzád, amit nem neked szántak, jelezd a feladónak vagy továbbítsd az érintettnek!
- Archiválj rendszeresen, törekedj arra, hogy a postaládád átlátható maradjon!

2. Megbeszélés

- A megbeszélést szervező felelőssége: a meghívó kiküldése, a megbeszélés megfelelő moderálása, a megbeszélés tervezett időtartamának betartása, a megbeszélés végén a megállapodások és feladatok összefoglalása, emlékeztető elkészítése és kiküldése.
- A megbeszélés időpontját előzetesen egyeztesd a meghívottakkal (az Outlookban könnyen ellenőrizhető bárkinek az elfoglaltsága).
- A meghívót (az Outlook naptár segítségével) minimum 2 munkanappal a megbeszélést megelőzően, az emlékeztetőt maximum 2 munkanappal azt követően küldd ki mindenkinek.
- A meghívó javasolt tartalma: a megbeszélés célja, a pontos napirend, a megbeszélés pontos időpontja, helyszíne és várható időtartama, mit vársz a meghívottaktól (döntés, véleményezés), megbeszéléshez kapcsolódó anyag.
- Ha a megbeszélés bármely eleme módosul, tájékoztasd a meghívottakat.
- Az anyag elkészítésénél és kiküldésénél vedd figyelembe az anyag ismertségét, terjedelmét (a résztvevőknek legyen idejük és lehetőségük felkészülni)!

- Az emlékeztető javasolt tartalma: a résztvevők névsora, a megbeszélésen meghozott döntések, az elvégzendő feladatok, felelősök és határidők megjelölésével.
- A meghívó/meghívottak oldaláról elvárható a felkészültség, a döntésképeség és a visszajelzés, hogy a szervező számíthat-e a részvételére. Ha nem, akkor a meghívott felelőssége kompetens és felkészült helyettes küldése. A helyettes a megbeszélésen egyenértékű a meghívottal (döntés, terület képviselője).
- A megbeszélés nem „internetszakkör”, ne SMS-ezz, ne e-mailezz, ne blackberry-zz, ne foglalkozz mással, legyél jelen!

3. Telefonálás

- A hívó és a hívott fél is mutakozzon be!
- A céges mobiltelefonodon legyen alapbeállítás a hívószám elküldése.
- Használd a mobiltelefont, ha egy kollégádat munkaidőben vezetékes telefonon, vagy e-mailben nem éred el. Amennyiben a hívott fél nem veszi fel mobilját, és sürgős üzeneted van, küldj SMS-t!
- Munkaidőben legyél elérhető. A mobilodat ne hagyd az irodai asztalodon!
- Úgy telefonálj, hogy környezetet a munkavégzésben ne zavarj (különösen egyterű irodában, folyosón bonyolított beszélgetések esetén)!
- A mobiltelefon csengőhangját úgy állítsd be, hogy az ne zavarja a környezetet! A dallamcsengőt pedig úgy, hogy ne irritálja a hívót.
- Megbeszélésen is lehet telefonálni, ha előre bejelentetted, hogy fontos hívást vársz (de akkor is menj ki, ne zavarj a megbeszélést), egyébként némítsd le, vagy kapcsolj ki a mobilod!

- A nem fogadott hívásokat hívd vissza lehetőleg még aznap, akkor is, ha kijelzett számot nem ismered, vagy jelezd SMS-ben, hogy nem tudsz (és miért nem, pl. külföldön vagy) hívást fogadni.
- Ne add ki a kollégáid mobilszámát, csak a beleegyezésükkel!
- Ne tartsd az élő vonalat, ha felveszel egy másik hívást – valamelyiket hívd vissza később!

4. Fórumozás

- Az intranetes fórumon lehetőleg teljes nevedet vállalva fogalmazd meg hozzászólásaidat, kérdéseidet.
- Ha kilétedet valamilyen okból mégsem szeretnéd felfedni, akkor is úgy fogalmazz, hogy az ne sértse vezetőidet vagy kollégáidat, illetve a vállalat jó hírnevét.
- Csak a témának megfelelő, illetve a topik célját tiszteletben tartó hozzászólásokat tegyél.

Az igazi eredmény az, ha
minden ügyfelünk elégedett.



1. Ügyfélfókusz

- Ügyfélként kezeld a vállalat külső ügyfeleit és a munkatársaidat is!
- Úgy szolgálj ki mást, ahogyan te is elvárnád, hogy kiszolgáljanak.
- Tedd lehetővé, hogy kiszolgáljanak: fogalmazd meg világosan, mit szeretnél, mik az elvárásaid!
- Az ügyfelek felé azt vállald, amit biztosan betartunk vagy akár túl is teljesítünk!
- Ne várd el az ügyféltől, hogy teljesen tisztában legyen a hatásköröddel és szakterületeddel (külső ügyfél esetén a vállalat felépítésével). Türelmesen, tömören, de alaposan tájékoztasd, vagy irányítsd tovább, ha szükséges.

2. Problémamegoldás

- Ne menj el a probléma mellett akkor sem, ha a megoldása nem a te felelősségi körödbe tartozik! Munkád során törekedj a problémák és a visszasságok feltárására. Nem a felelős megtalálása az elsődleges cél, hanem a probléma megoldása.
- Ha bíralsz egy gyakorlatot, vagy problémát vetsz fel, akkor a jobb működést elősegítendő, megoldást is javasolj. Légy konstruktív!
- Ne várd meg, hogy minden körülmények között megmondják, mi a feladatod. Légy kezdeményező!
- Ha problémát észlelsz, jelezd időben a megfelelő fórumon (első körben a saját területeden a közvetlen vezetődnél), ne várd meg, míg mások kérdeznak rá!
- A probléma megoldását kövesd nyomon!
- Mindenki véleménye számít. Csak az hibázik, aki nem véleményez, nem szól hozzá.
- Légy nyitott és fogékony a mások által a vállalattal kapcsolatban jelzett problémák iránt. Ezeket próbáld megoldani vagy jelezni a megfelelő fórumokon. Válaszold meg a kérdéseket, ha az információ birtokában vagy!

3. Felelősségvállalás

- Tudatosan kezeld a munkakörödhöz kapcsolódó felelősségi köreidet (pl.: döntés). Ha ez nem egyértelmű, akkor azt tisztázd a vezetőddel.
- Személyes felelősséggel tartozol a rád bízott feladatok elvégzéséért és minőségéért. Ezért számonkérhető vagy, nem csak a főnököd, hanem a munkatársaid által is.
- Rendszeresen tudnod kell elszámolni önmagad és a vállalat felé az általad végzett munka minőségével és eredményességével. A feladataid nyomon követésére használhatod az Outlook feladatok funkcióját.
- Vállald fel, ha rossz döntést hoztál, merj forgatókönyvet váltani! Ne zárj „csontvázakat” a szekrénybe.
- Ha tévedtél, ismerd el (azonnal és félreérthetetlenül)!

4. Együttműködés

- Úgy segítsd mások munkáját, ahogyan te is elvárnád mások segítségét!
- Meg kell értenünk egymás mozgatórugóit, céljait, fontossági sorrendjét!
- Egymást segítve, nem pedig egymással versengve dolgozzunk együtt!
- Ne szidd a másik szervezetet vagy munkatársadat! Ismerd el a sikereket, és javítsd ki (jelezd) a hibákat!

5. Döntéskéesség

- Merj dönteni, kompetenciaszintednek megfelelően! De csak a kellő információk, vélemények birtokában hozz döntést.
- Egy megoldatlan problémát akkor eskkalálj – az érintettek bevonása mellett –, ha te már mindent megtettél a magad részéről! Ne feltétlen az eskkalációtól várj biztonságos megoldást.
- A feladat továbbviteléhez szükséges döntések meghozatalát ne gátold a döntések halogatásával!
- Vállald döntéseidért a felelősséget!

6. Információáramlás

- Tegyé meg mindent annak érdekében, hogy a munkád során minden információt megossz azokkal, akikre az információ tartozik!
- Tedd átláthatóvá, hogy milyen témákban dolgozol és fordulhatnak hozzád segítségért a kollégáid. Ehhez használhatod a telefonkönyv „kompetencia” funkcióját.
- Használd a vállalatban már meglévő információforrásokat! (Pl.: intranet, körlevelek, magicbook, státuszriportok) és töltsd fel tartalommal a nálad lévőket.
- Ne félj kérdezni! Nincs rossz kérdés, csak meg nem szerzett információ.
- Ne passzold el a kérdést, kérést, ha birtokában vagy az információ-nak csak azért, mert nem közvetlenül hozzád tartozik. Add meg, hogy ki tud segíteni a probléma megoldásában!
- Az információt a leghatékonyabb úton szerezd meg. Találd meg, hogy az adott információ megszerzéséhez milyen vezetői/munkatársi szint bevonása szükséges.
- Tartsd naprakészen az Outlook naptáradat!

7. Fontossági sorrend felállítása

- Feladataid között állíts fel fontossági sorrendet! Folyamatosan értékeld újra ezeket, figyelembe véve a vállalati, a szervezeti és a saját egyéni célkitűzéseidet.
- Legyél képes kompromisszumra (rugalmasság) a saját fontossági listáddal kapcsolatban, annak érdekében, hogy segítsd a munkatársaid munkáját.

8. Törekvés a folyamatos fejlődésre

- Folyamatosan értékeld az általad végzett feladatok minőségét, és mindig próbálj javítani ezen, ahol lehet.
- Légy nyitott és fogékony a munkatársaid és a vezetőd visszajelzéseire!
- Kérj, és te is adj visszajelzést (akár pozitív, akár negatív)!
- Folyamatosan figyeld a szakterületedhez/témádhoz kapcsolódó újdonságokat (web, írott sajtó, stb.)!
- Légy mindig naprakész! Legyen néhány pontos alapadatod a vállalatról (előfizetői szám, árbevétel, létszám stb.).

Nyitott együttműködés
minden vezetői szinten.



Vezetői magatartás

- Különböztess meg világosan a tényeket, a feltételezést és a megérzést.
- Tiszteld és hallgasd meg más véleményét akkor is, ha úgy érzed, téved.
- Törekedj a korrekt tájékoztatásra: ne kommunikálj még el nem döntött kérdésekről a közvetlen munkatársaidnak sem! Ha van olyan információ, ami már biztos, azt viszont szervesen és egységesen kommunikáld. Ha nincs információ, akkor az is információ, hogy az mikorra várható.
- Ösztönözd a munkatársaidat az önálló gondolkodásra, munkavégzésre, döntéshozatalra!
- Tedd láthatóvá a kollégáidat és a munkájukat, teljesítményüket a különböző szintű vezetők, illetve a munkatársak előtt. Ha egy munkatársad a felelős egy bizonyos témában, küldd el őt a megbeszélésekre.
- Amikor lehetséges, vond be döntéseidbe az érintett kollégáidat!
- A munkatársaid értékelésénél vedd figyelembe és mérd fel a vele együtt dolgozó kollégák véleményét is! Mint vezető figyelembe kell venned, hogy csak az hibázik, aki dolgozik, önálló döntést hoz.

- Adj rendszeres visszajelzést beosztottjaidnak a teljesítményükkel kapcsolatban! Dicsérd meg a jól teljesítő kollégáidat!
- Ha valakivel problémád van, akkor azt négyszemközt intézd. A visszajelzés a konkrét, megváltoztatható magatartásra, és ne a személyiségre vonatkozzon!
- Soha ne gondold magad tévedhetetlennek! A nyitottság alap a fejlődéshez. Te is kérj visszajelzést, és azt ne akard azonnal lereagálni!
- Egy szakmai területen készített összefoglalók összehangolása a vezető felelőssége. Törekedj arra, hogy a munkatársaidat ne terheld ugyanabban a témában több státuszriport elkészíttetésével.
- Tarts rendszeresen értekezleteket a munkatársaknak. A megbeszélésen oszd meg velük a szervezetre és a vállalat egészére vonatkozó publikus információkat.
- Ne félj kinevelni az utódodat – ez minden vezető egyik legfontosabb feladata. Ha van helyetted jobb, ne szégyellj félreállni!

Érezd jól magad
a munkahelyeden.



Megjelenés és munkakörnyezet

- Az öltözködéseddel jelezd az önbecsülésedet, munkád, kollégáid és a vállalat tiszteletét. A divatot csak addig a mértékig kövesd, ami alakodnak, korodnak és munkakörnyezetednek megfelel. (Rövidnadrág, miniszoknya, papucs stb. kerülendő!)
- Ha ügyfelekkel, üzleti partnerekkel találkozol, ügyelj a tiszta, kulturált, visszafogottan elegáns öltözködésre.
- Ha a vállalat formaruhát biztosít munkádhoz, ügyelj arra, hogy az mindig tiszta, gondozott legyen!
- Tartsd rendben a közvetlen munkakörnyezetedet! (A használt csésze, a maradék étel, a váltócipő nem az irodai környezet része.)
- Figyelj oda a közös helyiségek tisztán tartására! Úgy hagyd ott, ahogy te is látni szeretnéd! (Használd az erre a célra biztosított eszközöket!)

Jó hírnevünk rajtunk múlik.

T



A vállalat képviselte

- A vállalat belső ügyeiről nyilvános helyen ne beszélj!
- Olyan környezetben, ahol ismert, hogy a Magyar Telekomnál dolgozol, felelősséggel tartozol a viselkedésedért.
- A Magyar Telekomot képviseled akkor is, amikor a vállalati autóval közlekedsz. (Szabálytalankodás, koszos autó, udvariatsátság stb.)
- Téged is megítélnek az alapján, ahogy a vállalatról nyilatkozol, ahogyan azt képviseled.
- Ismerd meg és képviseld a vállalat társadalmi felelősségvállalásával kapcsolatos irányelveket (pl. környezetvédelmi politika, sokszínűségi politika, szociális charta, fenntarthatósági megközelítés stb.)
- A Magyar Telekom számos jótékony célú programot, alapítványt, rendezvényt támogat. Lehetőség szerint népszerűsítsd a vállalat ilyen irányú tevékenységét.

Tegyünk együtt a virágzó
jövőért.



Fenntarthatóság, társadalmi felelősség

- Mindannyian felelősek vagyunk azért, hogy a jövő generációi számára milyen lehetőségeket alakítunk ki ma.
- Váltsd ki az utazásokat! Ha lehetséges, használj audio- vagy videokonferenciát, nagyobb létszámú eseményeknél belső intranetes közvetítést!
- Gyűjtsd szelektíven a hulladékot, ha az épületben, ahol dolgozol, már van erre lehetőség!
- Ügyelj a veszélyes hulladékok kezelésére! A nyomtatópatronokat a beszállító cég átveszi. A szárazelemet minden esetben az arra kijelölt gyűjtőedénybe dobd!
- Az erőforrások nem végtelenek. Gondold át, mit mire használsz! Éjszakára kapcsold ki a számítógépedet, a monitorodat, a központi nyomtatót és fénymásolót. Ha megbeszélésre mész, ne felejtsd el az elektromos és elektronikai eszközök „altatását”, kikapcsolását.

- Ha utolsónak távozol, kapcsold le az irodák, mellékhelyiségek világítását!
- Csak a szükséges mértékben nyomtass! Ellenőrizd a nyomtatási képet, mielőtt indítanád a nyomtatást. Használj újrapapírt, nyomtass kétoldalasan, több oldalt egy lapra, amennyiben megfelelő nyomtatóval rendelkezel ehhez. Színesben csak akkor nyomtass, ha feltétlenül szükséges.
- Ne külön autóval utazzatok megbeszélésekre, konferenciákra, csapatépítésekre vagy akár munkába, egyeztessetek előtte!