



# CARTEA VALORILOR

aBeauty  
clinique



<b>Ce sunt valorile</b>	<b>3</b>
<b>Rezultate</b>	<b>5</b>
<b>Pasiune</b>	<b>6</b>
<b>Dezvoltare</b>	<b>8</b>
<b>Încredere</b>	<b>10</b>
<b>Spirit de echipă</b>	<b>12</b>
<b>Excelență</b>	<b>14</b>
<b>Onestitate</b>	<b>16</b>
<b>Modestie</b>	<b>18</b>
<b>Concluzie</b>	<b>20</b>

## Ce sunt valorile



Valorile sunt ceea ce e important pentru noi. Acestea ne oferă zilnic sprijinul și motivația necesară pentru a continua în tot ceea ce ne-am propus, respectând în același timp felul nostru de a face lucrurile.

Fiecare om are propriile sale valori. Indiferent că le-ai conștientizat și ierarhizat sau nu, valorile fac parte din fiecare dintre noi. Noi considerăm că nu există neapărat valori bune și valori mai puțin bune. Există însă valori potrivite sau nepotrivite unui grup, echipe, organizații sau companii.

În prezenta carte a valorilor, ne-am propus să trecem în revistă valorile aBeauty Clinique, astfel încât acestea să fie vizibile și disponibile într-un mod transparent pentru toți membrii echipei, viitorii colegi, parteneri și clienți.

Pe scurt, valorile aBeauty Clinique sunt:

1. **Rezultate**
2. **Pasiune**
3. **Dezvoltare**
4. **Încredere**
5. **Spirit de echipă**
6. **Excelență**
7. **Onestitate**
8. **Modestie**

Pășește împreună cu noi în tărâmul valorilor aBeauty și află **de ce** facem ceea ce facem!

## Rezultate



Esența aBeauty Clinique a plecat de la livrarea de rezultate clienților noștri în condiții de 5 stele, prin excelență în servicii. Valoarea denumită ”**Rezultate**” se referă la orientarea noastră pe obținerea de rezultate și se regăsește în promisiunea făcută către clienții noștri.

În echipa noastră apreciem munca și efortul însă evaluăm și recompensăm în funcție de rezultate.

Un coleg orientat pe rezultate este un coleg în stare să își definească obiective clare și măsurabile, să înțeleagă astfel de obiective și să se concentreze pe atingerea lor. Atingerea obiectivelor contribuie la rezultatele superioare pe care mereu țintim să le oferim clienților noștri.

Un coleg orientat pe rezultate este o persoană integră care promite și face ceea ce a promis, oferind rezultate măsurabile chiar și în momentele în care apar obstacole.

# Pasiune



Când faci ceva din pasiune, nu te poți considera niciodată un simplu angajat.

Oamenii pasionați vibrează atunci când fac ceea ce le place, transformă ceea ce fac în ceva excelent, își caută soluții în orice situație și se reinventează zilnic în căutarea excelenței.

Valoarea numită "**Pasiune**" este acea stare de flux (denumită și flow). Dacă reușești să te transpui și să intri într-o stare de flow în care dai tot ce poți pentru a-ți atinge scopul, înseamnă că ai pasiune din plin.

Imaginează-ți un actor bun care vine în fiecare seară pe scenă și își joacă extraordinar rolul, indiferent de problemele sau situațiile pe care le întâmpină zilnic. Sau o persoană ce este responsabilă cu realizarea curățeniei care își poate privi zona pe care o curăță ca pe opera ei de artă pe care "*sculptează*" zilnic. Acest mod de a privi

lucrurile se datorează pasiunii, iar un om pasionat de ceea ce face, este un om fericit!

Față de o persoană care face lucrurile doar "bine", dar robotic și într-un soi de rutină, un coleg pasionat de ceea ce face va avea rezultate bune, nu se va demotiva ușor și pur și simplu va fi mai fericit.

Oamenii pasionați sunt mai fericiți. Iar oamenii fericiți oferă fericire la rândul lor!



## Dezvoltare



Considerăm că nu există nicio afacere de succes în care cei care lucrează la ea să spună: *"Gata, de acum totul va merge bine și nu mai este nevoie să fac altceva."* Asemănăm orice afacere cu o apă curgătoare, asemenea unui râu, pentru că piața se află într-o schimbare continuă.

Și asemenea unui râu, albia acestuia se schimbă fie că vrem, fie că nu vrem. Iar acest lucru ne forțează să ne schimbăm pentru a ne adapta.

Valoarea numită **"Dezvoltare"** ne ajută să fim capabili să ne schimbăm, să evoluăm și să generăm schimbare în jurul nostru. O astfel de valoare ne permite să facem parte din schimbare și să generăm noi schimbarea în piață, fără să fim nevoiți să facem anumite schimbări doar pentru a ajunge piața din urmă sau pentru că mediul ne forțează să o facem.

Colegii care au declarat că sunt pasionați de dezvoltare și care chiar acționează în această direcție se vor simți foarte bine la noi. Asta înseamnă cititul cărților, urmarea unor programe educaționale, învățarea unor aptitudini noi și mai ales aplicarea tuturor celor învățate, nu doar studierea acestora.

Acțiunea este foarte importantă, deoarece noi credem că o persoană este definită de ceea ce face, nu de ceea ce spune.

Un coleg care se dezvoltă personal este un coleg care cere și care primește feedback sau care înțelege uneori descoperind singur că trebuie să schimbe ceva la el, își declară obiectivele de schimbare și acționează în direcția dezvoltării propuse.

Considerăm că fiecare neajuns identificat este o oportunitate de schimbare, iar persoanele care trăiesc valoarea numită dezvoltare personală și profesională sunt flexibile și acceptă schimbările sau uneori chiar provoacă schimbările.

# Încredere



În servicii, prima oară trebuie să inspirăm încredere pentru ca un client să ne aleagă. Abia după ce clienții ne-au oferit încrederea lor și au investit într-un serviciu sau într-un pachet de servicii vor vedea și simți rezultatele promise.

Încrederea este liantul echipelor performante, asemenea uleiului pentru un motor.

Un coleg este de încredere atunci când face ceea ce promite și când inspiră încredere prin toți porii pentru că la rândul său are încredere în el.

Încrederea se câștigă prin bătălii câștigate, iar la noi la aBeauty Clinique, ajutăm colegii să dobândească încredere oferindu-le atât obiective provocatoare cât și sprijin în lupta lor până când vor obține victoria mult dorită.

Realizările personale generează încredere. Cu cât mai multe realizări personale, cu atât mai multă

Încredere este câștigată. Când ne referim la valoarea numită "**Încredere**", ne gândim și la încrederea pe care o generăm în jur. Acest lucru înseamnă că acel coleg nu recomandă, propune sau vinde niciodată ceva ce nu ar fi potrivit pentru nevoia unui client sau, mai rău, ar putea dăuna în vreun fel acestuia.

Pe o scară de la 1 la 10 unde 10 înseamnă un nivel maxim de încredere pe care îl acordăm unui coleg, dacă nu suntem capabili să dăm nota 10, înseamnă că nu există o relație de încredere și că mai devreme sau mai târziu va apărea o problemă în echipă din cauza acestui aspect.

Prin urmare, ne vom strădui să generăm o comunicare mai bună pentru a vedea dacă putem dezvolta o încredere de 10, deoarece în echipa noastră rămân doar oamenii de încredere.

## Spirit de echipă



Pentru noi, valoarea denumită ”***Spirit de echipă***” reprezintă a ști să joci în echipă la fel ca și cum ai face parte dintr-o familie funcțională și fericită.

O echipă este un grup de oameni ce și-au asumat un obiectiv comun și realizează performanță împreună.

Prin urmare, toți colegii care au înțeles ce obiective au, trag în aceeași direcție și nu au obiective personale sau agende ascunse mai presus decât obiectivele echipei. Colegii cu spirit de echipă se susțin și se ajută reciproc de la sine în atingerea obiectivelor, fără ca cineva să le ceară explicit acest lucru.

Pentru că noțiunea de familie este importantă și strâns legată de această valoare a noastră, așa cum nu poți da un membru afară din familie atunci când greșește, acest lucru nu se va întâmpla nici în echipa noastră. Discutăm și ajutăm membrii

echipei, la fel ca într-o familie, pentru că am creat un climat de siguranță în care colegii să se poată dezvolta și deveni inovativi, fără teama de a greși sau de a fi acuzați.

Spirit de echipă înseamnă "noi", nu "eu" și mai înseamnă că orice ar fi, echipa te ajută pentru că și tu ajuți echipa.

Colegii cu spirit de echipă sunt altruști, au bun simț, comunică asertiv, sunt harnici, arată empatie, oferă asistență și sunt concentrați pe obiectivele echipei. Pentru că într-o echipă performantă 1 + 1 este egal cu 3.

# Exelență



Când a fost creat brandul aBeauty Clinique, am dorit să fim locul 1 în piața în care activăm, iar această dorință nu a avut de-a face cu vreo chestiune de ego, ci cu o măsurare obiectivă a faptului că ceea ce facem, facem bine.

Locul 1 înseamnă că prin efortul tău reușești să transmiți încredere, să oferi rezultate și să atragi cei mai mulți clienți din piața în care activezi, rezolvând nevoile unui număr mare de oameni cu așteptări înalte.

Locul 1 este un aspect măsurabil și relativ cinic, pentru că atunci când nu mai ești pe locul 1 acest lucru se poate vedea cu ușurință și te forțează să nu mai cauți motive pentru care ai pierdut acest loc, ci să acționezi și să revii în poziția de lider.

Valoarea numită "**Exelență**" face parte din promisiunea aBeauty Clinique, este declarată, iar clienții noștri se așteaptă să o vadă în fiecare

detaliu. Pentru clienții aBeauty Clinique, excelența în servicii nu este o surpriză, deoarece plătesc pentru asta și au așteptări superioare.

Prin orientarea noastră către excelența în servicii am construit protocoale unice și proceduri care generează cu delicatețe rezultate clienților noștri și locații care generează confort, siguranță și ambient plăcut, totul într-un mediu plin de discreție și bun simț.

Un coleg ce împărtășește valoarea numită excelență respectă toate protocoalele și regulile din procesul muncii lui, pentru că pune suflet și crede în excelența în servicii și în generarea unui efect de "wow" atât clienților interni cât și celor externi.

Efectul de "wow" nu se poate realiza doar prin proceduri și procese excelente. Efectul de "wow" se poate produce doar când îți pasă cu adevărat de persoana căreia îi oferi serviciile tale, te gândești mereu cum o poți surprinde plăcut și pui suflet în tot ceea ce faci.



## Onestitate



”**Onestitatea**” este o valoare foarte frumoasă pentru că într-o organizație precum aBeauty Clinique, plină de analize, proceduri și KPI’s, colegii pot fi transparenți cu clienții.

În relația cu clienții, a fi onest înseamnă a face tot ce este mai bine pentru clientul tău și a-i spune onest ce poți sau nu poți face pentru el. Setarea corectă a așteptărilor înseamnă onestitate. Decât să promitem mai mult decât putem oferi, preferăm să promitem onest și realist ce putem obține și să livrăm mai mult atunci când acest lucru este posibil.

Un coleg onest va fi apreciat mereu de către clienți și colegi, iar aceștia știu și simt că el este onest în comunicare și acțiuni. Comunicarea parțială, lipsită de asertivitate sau care conține doar părți din realitate, nu înseamnă onestitate.

Onestitatea există sau nu există.

Imaginează-ți un manager care are în echipă colegi lipsiți de onestitate cât de greu ar fi să-și atingă obiectivele. Sau imaginează-ți un climat de comunicare închis și lipsit de onestitate ce scindează echipa în binecunoscute "*bisericuțe*" cu obiective total separate de obiectivele echipei. În astfel de cazuri, în spatele lipsei de onestitate pot sta frici sau presupuneri nefondate pe care liderul echipei trebuie să le afle și să le rezolve cu delicatețe.

Onestitatea este oxigenul fiecărei echipe ce oferă servicii excelente clienților.

## Modestie



**”Modestia”** este o valoare ce ne menține cu ochii deschiși la realitatea din jurul nostru și ne împiedică să orbim prin autosuficiență.

Asociem deseori modestia cu smerenia și recunoștința, pentru că acest lucru ne facem oameni și ne face să înțelegem că, oricât de buni am fi în ceea ce facem, suntem astfel datorită multor altor oameni din viața noastră pentru care merită să fim recunoscători.

Atât modestia, cât și lipsa de modestie se vede. Evităm în echipe colegi egocentriști și lipsiți de modestie, indiferent de cât ar fi de buni, deoarece aceștia umbresc posibilitatea de creștere și de dezvoltare a altor membri.

Pentru că de foarte multe ori un coleg egocentrist și lipsit de modestie este bun în ceea ce face și are rezultate, poate deveni aparent indispensabil, iar unii manageri pot fi tentați să îl trateze ca pe o

vedetă și să tolereze și alte comportamente mai puțin plăcute cu care acest statut poate veni la pachet.

Datorită acestei valori numită "*modestie*", la aBeauty Clinique nu tolerăm astfel de vedete în echipă, deoarece nouă ne plac echipele și ne dorim să asigurăm un climat de egalitate în care oamenii se comportă unii cu ceilalți precum niște adulți responsabili.

Familia, prietenii, profesorii, colegii sau clienții sunt oamenii pentru care suntem recunoscători cu modestie pentru că ne-au învățat, ne-au sprijinit, ne-au ales și au avut încredere în noi.

Modestia este o valoare despre care credem că ne unește și ne face să ne simțim împliniți alături de tot ceea ce ne înconjoară.

## Concluzie



Când faci parte dintr-o echipă formată din oameni orientați pe **rezultate**, care fac cu **pasiune** ceea ce fac, care se preocupă de **dezvoltarea** lor continuă, care creează un climat de **încredere** și relații pe termen lung jucând foarte bine într-o **echipă** ca într-o familie pentru a atinge **excelența** într-un climat **onest** cu clienții și colegii, cu **modestie** și recunoștință, poți face orice îți propui în timp și vei fi o persoană fericită și împlinită.