

U skladu sa važećim zakonskim okvirima, a polazeći od načela, principa i pravila standardizovanog poslovnog ponašanja i tekovina dobre poslovne prakse, **UNO d.o.o., Valjevo, Srbija, Nelemi Co s.r.o., Brtnice, Češka i UNO Argentino, d.o.o., Valjevo** donose

KODEKS POSLOVNOG PONAŠANJA

Svrha donošenja ovog Kodeksa u direktnoj je funkciji dugoročne poslovne strategije koja nas vodi ka sve većem stepenu ostvarivanja ciljeva poslovnog uspeha.

CILJEVI POSLOVNOG USPEHA

- 1. Stalnim usavršavanjem naše poslovne prakse stremimo najvišim standardima, u cilju pozicioniranja na mestu vodećeg ponuđača u delatnosti koju obavljamo.**
- 2. Trajno motivišemo naše zaposlene da njihov odnos prema kupcima i dobavljačima, konkurenciji, medijima i javnosti, te društvu u celini, kao i u međusobnoj komunikaciji, bude besprekoran.**
- 3. Obavezujući se na strategijsku težnju za profitabilnošću, sposobnost da trajno investiramo i da svoje zaposlene pravično nagrađujemo i stimulišemo, da nikada ne dozvolimo da poslovnu dobit stavimo iznad etičkih i vrednosnih normi koje predstavljaju temelj naše poslovne prakse.**

Svesni činjenice da je usvajanje i primena standardizovanog poslovnog ponašanja obavezujući obrazac poslovnog uspeha, u našem poslovanju polazimo od sledećih

NAČELA I VREDNOSTI POSLOVNOG PONAŠANJA

- 1. ODGOVORNOST**
- 2. LOJALNOST**
- 3. ETIČNOST**
- 4. MARLJIVOST**
- 5. TAČNOST**
- 6. PRECIZNOST**
- 7. ISTRAJNOST**
- 8. INVENTIVNOST**

Ova načela ugrađena su temelje naše poslovne filozofije i stila poslovanja. Iz ovih načela proizilaze sledeći:

PRINCIPI POSLOVNOG PONAŠANJA

1. PRINCIP ODGOVORNOSTI ZA UGLED POSLOVNOG SUBJEKTA:

Svaki zaposleni, bez obzira na prirodu i složenost poslova koje obavlja, ima svest i obavezu da u bilo kojoj poslovnoj situaciji, formalnoj ili neformalnoj, ne predstavlja samo sebe, već i pre svega poslovni subjekt u kojem je zaposlen i, shodno tome, nikada ne sme da dozvoli izlazak iz okvira standarda poslovnog ponašanja.

2. PRINCIP UVAŽAVANJA POSLOVNE ETIKE:

Svaki zaposleni ima pravo i obavezu da se u svom radu pridržava temeljnih etičkih vrednosti, bilo da se radi o njegovom odnosu prema drugim zaposlenima, bez obzira na njihov poslovni rang, ili prema klijentima i drugim eksternim saradnicima. Svaki zaposleni ima pravo i obavezu da očekuje i zahteva poštovanje moralnih normi i kad je u pitanju odnos prema njemu i njegovoj ličnosti. Zaposleni se ne smeju podstrekivati na protivzakonito i neetično delovanje i ponašanje.

3. PRINCIP MAKSIMALNOG RADNOG ZALAGANJA:

Svaki zaposleni ima pravo i obavezu da se maksimalno angažuje u izvršavanju utvrđenih i privremeno i povremeno mu dodeljenih poslova i zadataka i da sve svoje radne, intelektualne i stručne kapacitete stavi u funkciju ostvarivanja poslovnih zadataka i ciljeva.

4. PRINCIP PREDANOSTI POSLOVNOM USPEHU:

Svaki zaposleni mora imati svest i osećaj važnosti konačnog poslovnog uspeha kao ličnog radnog uspeha. U tom smislu, ako to zahteva priroda poslovne situacije, prihvataće i radne zadatke koji nisu u njegovom najužem opisu poslova, a ponekad ni u skladu sa stručnošću i poslovnim kompetencijama. Nalogodavci radnih poslova i zadataka ne smeju izlaziti iz okvira predviđenih radnim zakonodavstvom, kao ni iz moralnih i vrednosnih okvira pri davanju vanrednih zadataka zaposlenima.

5. PRINCIP RADNE PRILAGODILJIVOSTI I FLEKSIBILNOSTI:

Ovaj princip odnosi se na spremnost svakog zaposlenog da se prilagodi specifičnostima poslovanja privrednog društva, posebno kada je u pitanju mesto i vreme obavljanja radnih zadataka. Te specifičnosti se prvenstveno odnose na terenski rad, kao i na poslovanje sa inostranim partnerima na drugim meridijanima, pa se vreme za obavljanje radnih zadataka mora postaviti fleksibilno, prema imperativu dinamike realizacije poslovnih ciljeva.

6. PRINCIP ZALAGANJA ZA TIMSKI RAD:

Zaposleni u našim društvima imaju obavezu i pravo da neguju kolektivni duh i timski rad i zdravu takmičarsku atmosferu. Nije dozvoljeno sabotiranje poslova u situaciji kad je drugi zaposleni nosilac tima, kao ni svojatanje timskih rezultata. Podsticanje timskog rada posebno je obaveza rukovodećih struktura društava koji treba da motivišu zaposlene da rade timski. Nije dozvoljeno da, favorizujući jedne, diskredituju druge zaposlene.

7. PRINCIP POŠTOVANJA SUBORDINACIJE:

Odnos subordinacije- nadređenosti i podređenosti, zasnovan je na kriterijumima vlasništva nad kapitalom i značaja poslova poverenih zaposlenom. Ti se odnosi moraju bazirati na uzajamnom uvažavanju ličnosti i njihovih poslovnih uloga. Posebnu odgovornost za poštovanje tih relacija imaju najviše strukture u društvima čije je ophođenje prema podređenima i metodologija izvršavanja radnih zadataka obrazac ponašanja ostalim zaposlenima.

8. PRINCIP POVERLJIVOSTI I DISKRECIJE:

Zaposleni se obavezuju na poštovanje poverljivosti poslovnih podataka, bez obzira da li oni imaju ili nemaju oznaku bilo kog stepena poslovne tajne. Poslovni podaci ne mogu biti tema bilo kog razgovora sem poslovnih, a ne mogu se koristiti niti zloupotrebljavati zarad lične ili koristi trećeg lica. Ovakvi postupci smatraće se težom povredom radne obaveze. Obaveza poverljivosti odnosi se i na period nakon okončavanja radnog ili drugih oblika ugovornih odnosa između pojedinca i društava.

Izuzetak predstavlja obaveza javnosti rada, po zahtevu za dostavu podataka od strane za to nadležnih institucija i organa.

9. PRINCIP UZAJAMNE SOLIDARNOSTI:

Svi zaposleni su dužni da pokažu visok stepen uzajamne solidarnosti u svojoj radnoj sredini. To se odnosi na obavezu da pomognu radnim kolegama i kad je u pitanju nivo i obim radnih poslova i zadataka, ali i neželjene lične i porodične situacije bilo kog zaposlenog.

10. PRINCIP OBEZBEĐIVANJA ZDRAVE I BEZBEDNE RADNE SREDINE:

Poslodavci i svi zaposleni imaju pravo i obavezu uspostavljanja i očuvanja zdrave i bezbedne radne sredine i okruženja. Zaposleni nemaju prava da ugrožavaju zdravlje i bezbednost ostalih, kao ni propisane uslove radnog okruženja. Nadređeni

nemaju pravo da od zaposlenih traže ispunjavanje zadataka koji narušavaju njihovo psihofizičko zdravlje ili fizički i moralni integritet.

11. PRINCIP KORPORATIVNE ODGOVORNOSTI PREMA ZAJEDNICI:

Svi zaposleni dužni su da u svom obavljanju poslova i zadataka vode računa o dobrobiti lokalne i šire društvene zajednice. Poželjnim će se smatrati inicijative i učestvovanje u akcijama manifestacije korporativne odgovornosti, a društvima i zaposlenima u njima podići poslovni ugled.

12. PRINCIP PREVAZILAŽENJA KONFLIKTA PRIVATNO-POSLOVNO:

Uvažava se ostvarivanje prava zaposlenih na privatni i porodični život. U slučaju konflikta između poslovnih i porodičnih obaveza i interesa, staramo se za njihovo što efikasnije prevazilaženje.

Zaposleni će, zajedno sa menadžmentom, kontinuirano raditi na obezbeđivanju optimalnog balansa između ostvarivanja poslovnih ciljeva i prava zaposlenih na privatnost i porodično vreme.

Rukovodeći se navedenim ciljevima i načelima, uz poštovanje zacrtanih principa, kao i opštevažećih standarda poslovnog bontona, utvrđujemo sledeća

PRAVILA PONAŠANJA ZAPOSLENIH

Uvereni da je uspostavljanje dobre poslovne prakse utemeljeno na uočavanju vlastitih grešaka i stalnoj težnji za njihovim prevazilaženjem na putu ostvarivanja poslovnog uspeha, ova pravila imaju za cilj da:

- pomognu svim strukturama zaposlenih da svoje poslovno ponašanje usklade sa metodama dobre poslovne prakse bazirane na standardizovanim pravilima poslovne komunikacije;
- poštovanjem prakse poželjnog poslovnog ponašanja ostvare što bolje vlastite poslovne ishode;
- svaki zaposleni bude zaštićen od neprimerenog ponašanja drugih u radnoj sredini;
- ovladavanjem dobrim poslovnim manirima izbegavaju se nedoumice, lutanja i slučajne omaške u praksi poslovnog ponašanja.

POLAZNE PRETPOSTAVKE POŽELJNIH POSLOVNIH MANIRA

1. Poslovni čovek uvek je:

- uredan, pristojno odeven, očešljan i diskretno namirisano, a žene nenapadno našminkane i namirisane;
- odmoran i svež, odiše pozitivnim radnim elanom koji prenosi i na druge;
- vedar i raspoložen, sa sposobnostima da se distancira od ličnog i privatnog;
- komunikativan u skladu sa svojom ličnošću i karakterom;
- kreativan i operativan;
- spreman da sasluša konstruktivnu kritiku i uzme u obzir iznete primedbe;
- posvećen svom stalnom napredovanju i usavršavanju;
- predusretljiv i dostojanstven.

2. Poslovni čovek nikada:

- ne koristi vulgarne i pogrdne reči u poslovnoj komunikaciji;
- ne upušta se u svađalačke prepirke i rasprave;
- ne povišava ton u direktnim ili telefonskim komunikacijama;
- ne preteruje u gestikuliranju, mimici i smehu;
- uzdržava se od manifestacija ličnih emocija;
- ne dozvoljava da bude isprovociran u bilo kojoj poslovnoj situaciji;
- ne ogovara saradnike, nadređene ili podređene i ne sabotira ih;
- ne spletkari i ne manipuliše saradnicima;
- ne zloupotrebljava poslovne situacije u lične i privatne svrhe;
- nije servilan i ponizan, ne dodvorava se nadređenima;
- nije prepotentan ni arogantan, bez obzira na poslovni status;
- ne diskriminiše poslovne saradnike na nacionalnoj, rasnoj, verskoj, seksualnoj ili polnoj osnovi, niti vrši bilo koji drugi oblik mobinga;
- ne komentariše, a posebno ne pogrdno ili podrugljivo, telesne ili bilo koje druge lične nedostatke saradnika, pogotovo pripadnika socijalno ranjivih grupa;
- ne upušta se ni u verbalni ni u neverbalni flert i odnose delikatne i intimne prirode sa bilo kojom instancom poslovnih saradnika- internih (nadređenih, podređenih, istih po rangu) i eksternih (poslovnih partnera i drugih saradnika) u bilo kojoj od poslovnih situacija, formalnih ili neformalnih;
- u poslovnim prostorijama ne zloupotrebljava alkohol, opijate i ne nosi oružje;
- ne ponaša se bahato i suviše opušteno u poslovnim komunikacijama.

Odnos prema poslovnim obavezama i saradnicima

- dužan je da redovno dolazi na posao, shodno rasporedu radnih zadataka;
- ne napušta radno mesto pre kraja radnog vremena, bez potrebe, najave ili prethodnog dogovora sa pretpostavljenima i kolegama;
- ne vodi privatne razgovore u službenim prostorijama, ni direktno, ni službenim ili privatnim telefonima;

- pridržava se zadatih rokova u izvršavanju zadataka;
- poštuje tačnost, redovnost i proceduru zakazivanja, održavanja i prisustva na poslovnim sastancima ili prilikom zajedničkog rada u poslovnim timovima;
- pažljivo planira dinamiku ispunjavanja svojih radnih obaveza, da ne bi ugrozio funkcionisanje posla u lancu sa više izvršilaca;
- ne preuzima obaveze, zadatke i obećanja koja ne može da ispuni;
- ne ustručava se da potraži pomoć u napredovanju u izvršavanju zadataka, ni od rukovodilaca, ni od ostalih saradnika;
- predusretljiv je da pruži stručnu pomoć ostalim zaposlenima;
- odgovara na mejlove i telefonske pozive saradnika, u što je moguće kraćem roku;
- pridržava se pravila ophođenja, obraćanja, oslovljavanja i etikecije u svim poslovnim situacijama navedenih u dokumentu **Poslovni bonton**;
- uvek se, sem u slučaju više sile, odaziva poslovnim zadacima koji zbog svoje prirode ili hitnosti ne mogu biti organizovani u redovno radno vreme;
- ima pravo da od nadređenih dobije objašnjenje i obrazloženje u vezi ispunjavanja radnih obaveza i zadataka;
- nema prava da komentariše uspehe ili propuste ostalih zaposlenih bilo kog ranga, kao ni mere stimulacije ili sankcionisanja drugih izvršilaca;
- učestvuje, kad god je to moguće, u akcijama solidarnosti i korporativne odgovornosti, unutar radnog kolektiva ili u društvenoj zajednici;
- odan je i lojalan poslovnim ciljevima i odgovoran prema rukovanju s poslovnim informacijama i poslovnom dokumentacijom i po prestanku radnog odnosa u nekom od društava;
- **zaposleni su dužni da se u poslovnoj konverzaciji i korespodenciji vode pravilima dobre poslovne komunikacije;**
- **shodno tome, imaju pravo na dostupnost kompanijskih treninga i sadržaja modula u pisanom i elektronskom obliku;**

Odnos prema poslovnim resursima i imovini

- svaki zaposleni ima pravo i obavezu da se prema sredstvima i imovini društava odnosi manirima dobrog domaćina, bez obzira da li je reč o vlasniku kapitala, deoničaru ili izvršiocu;
- svaki zaposleni ima dužnost, pravo i obavezu da prijavi nadležnima u društvu bilo koji oblik svesnog i smišljenog nasrtaja na bilo koji oblik imovine društava;
- svaki zaposleni se stara o imovini društava za koju je lično zadužen i ne zloupotrebljava je u lične ili privatne svrhe;
- ukoliko se elektronski oblici imovine i prava (informacije, dokumentacija, softver, delovi koda i sl.) koriste van, a u ime i za račun društava, a po izričitom odobrenju direktora, nakon upotrebe ili dorade moraju se obrisati, reinstalirati ili na drugi način potpuno onemogućiti njihovo dalje korišćenje;
- svaki zaposleni obavezan je i ovlašćen da prijavi svaki oblik nehotećne uzurpacije ili devastiranja imovine društava;
- nijedan zaposleni nema prava da koristi kadrovske ili ostale resurse zarad privatne, lične ili koristi trećeg lica.

Kršenje ovih odredaba ima tretman teže povrede radne obaveze i može da podleže disciplinskim merama ili krivičnom gonjenju, u skladu sa Zakonom o radu i drugim sistemskim rešenjima.

Poslovno ponašanje vlasničkih i upravljačko- rukovodećih struktura

Procedura korišćenja Kodeksa poslovnog ponašanja:

- vlasničke i „top menadžment“ strukture imaju, u skladu sa poslovnim rangom, i najveće obaveze, dužnosti i odgovornosti u poštovanju ovog **Kodeksa**, kao i pravila sadržanim u modulima kompanijskih treninga na kojima ovaj dokument počiva;
- saglasno tim principima, pripadnici ovih struktura nemaju pravo da aboliraju ostale izvršioce od poštovanja odredaba ovog **Kodeksa**, niti da ga suspenduju mimo blagovremeno najavljene procedure njegovih izmena, dopuna ili prestanka važenja;
- u vezi s tim, dužni su da obezbede održivost kompanijskih treninga i obuku svakog od zaposlenih, te njihovo pravovremeno upoznavanje sa **Kodeksom poslovnog ponašanja**, kao i da obezbede da svaki zaposleni i novozaposleni svojeručnim potpisom izraze saglasnost sa sadržajem njegovih odredbi;
- važeći je samo onaj primerak **Kodeksa** koji je svojeručno i u originalu potpisao neko iz vlasničkih struktura ili potpis lica na koje su pismenom odlukom vlasnika preneti ovlašćenja te vrste;

Odnos prema zaposlenima i poslovnim saradnicima:

- vlasničke i upravljačko- rukovodeće strukture imaju naročitu odgovornost i obavezu da se u poslovnim aranžmanima s najvišim stepenom opreza odnose prema upotrebi **kulture poslovnog rizika**: zbog interesa svih zaposlenih, ali i kupaca i dobavljača, u poslovne rizike se upuštaju savesno, disciplinovano i krajnje oprezno;
- pripadnici ovih struktura imaju naročitu odgovornost u poslovnom ophođenju sa ostalim zaposlenima: taj odnos mora biti zasnovan na uljudnosti, pristojnosti i maksimalnom uvažavanju psihofizičkog integriteta i ličnosti izvršilaca;
- ove strukture imaju obavezu i pravo da uvedu propisanu metodologiju i agendu izvršavanja zadatih poslovnih obaveza, sa procedurom izveštavanja o toku ispunjavanja poverenih im zadataka i traženja pomoći u napredovanju;
- vlasnici i menadžeri dužni su da sa izveštajem o obavljenim poverenim zadacima postupaju po pravilima primanja i davanja povratne informacije;
- primedbe na tok ili ishod poverenog zadatka pretpostavljeni saopštava izvršiocu ili vođi tima po svim pravilima dobre poslovne komunikacije;
- ni u slučajevima najteže povrede radne obaveze nadređeni nemaju pravo da se prema izvršiocima odnose arogantno i podcenjivački, niti da ih ismevaju, nipodaštavaju ili izvrgavaju ruglu, ni lično, ni pred poslovnim saradnicima ili trećim licima;
- nadređeni imaju zakonom zagarantovano pravo i propisane uslove pod kojima mogu da izvrše preraspodelu radnog vremena u skladu sa potrebama i specifičnostima poslovnih

- obaveza: dobra poslovna praksa potencira da se u takvim slučajevima, koliko god je to moguće, poštuje pravo svakog zaposlenog na lični i porodični život i da se uskladi poslovno i privatno, na obostrano zadovoljstvo;
- nadređeni imaju pravo i obavezu da obezbede uslove za kontinuirani i nesmetan tok sistematskog usavršavanja zaposlenih kako u stručnoj, tako i u oblasti poslovnih veština, kroz organizovanje edukativnih seminara, prezentacija, obezbeđivanje potrebne literature i slično, sve u skladu sa konceptom permanentne edukacije zaposlenih, a u okviru redovnog ili preraspoređenog radnog vremena;
 - sledeći pozitivna iskustva dobre savremene poslovne prakse, rukovodeće strukture imaju interes da zaposlene motivišu i podstiču na podizanje poslovnih referenci i jačanje profesionalnih kompetencija, kao i saznanja iz oblasti radnog zakonodavstva, kako ne bi došlo do nesporazuma na obostranu štetu;
 - nadređeni nemaju pravo da zahtevaju od izvršilaca da svoju imovinu i ostale lične ili privatne resurse stave na raspolaganje prilikom izvršavanja poslovnih obaveza, sem u slučajevima kada je taj ustupak na dobrovoljnoj bazi;
 - zabranjeno je zloupotrebljavati funkciju u društvima da bi vrbovali zaposlene za članstvo u bilo kojoj od političkih organizacija, kao i promovisanje i propagiranje bilo koje političke stranke u poslovnim situacijama i okolnostima;
 - vlasničke i upravljačko-rukovodilačke strukture imaju posebnu odgovornost, prava i obaveze da spreče svaki pokušaj diskriminacije zaposlenih i narušavanje zagarantovanih ljudskih i građanskih sloboda i prava, kao i mobing bilo koje vrste.

Poslovni izgled zaposlenih

ELEMENTI POSLOVNOG IZGLEDA

Pod obeležjima standardizovanog poslovnog stila podrazumevaju se sledeći elementi: **lična higijena zaposlenog, odeća, obuća, frizura, estetska i higijenska kozmetika i asesoari.**

- svaki zaposleni dužan je da se pridržava standarda lične higijene u pogledu čistoće tela, kose i glave, ruku, odeće i obuće; održavanje lične higijene u poslovnim okolnostima ne može biti lična stvar pojedinca, jer nepridržavanjem tih standarda narušava radne i zdravstvene uslove u poslovnom okruženju;
- zbog specifičnosti u načinu poslovanja društava (terenski rad, česta putovanja, sajmovi) zaposleni se ovim kodeksom obavezuju na pridržavanje opšteprihvaćenih standarda poslovnog izgleda sadržanih u modulima kompanijskih treninga;

Zaposleni se izričito obavezuju na pridržavanje uputstava o sledećim ograničenjima:

- ženama nije dozvoljeno nošenje preuske i provokativne garderobe, sa suknjama kraćim od 5 cm iznad kolena;
- nedozvoljeno je nošenje pre niskih pantalona sa ogoljenim strukom;

- nedozvoljena je garderoba sa duboko usečenim dekolteom, kao ni izlaganje intimnog rublja pogledima;
- u poslovnim situacijama nedozvoljeni su prozirni materijali, odeća sa ili bez bretela, šortsevi, bermude, papuče, suviše otvorene sandale i obuća s debelim đonovima;
- izričito je nepoželjna upotreba agresivnih mirisa u količini čiji uticaj prelazi zonu intimnog prostora (cca 0,5 kvadratnih metara oko osobe);
- nisu poželjne drečave ili napadne boje bilo kog dela garderobe;
- asesoari (nakit, torbe, naočari, kape i šeširi i sl.) ne smeju biti trendovski, već primereni poslovnom stilu žene i muškarca;
- muškarci ne smeju nositi majice sa bretelama, suviše pripijene, niti suviše raskopčane košulje, kao ni preuske pantalone;
- odeća od džinsa ne sme biti suviše trendovska, namerno pohabana, nakićena svetlucavim ukrasima i štampanim uzorcima;
- zabranjeno je nošenje odeće „army style“ i u formalnim ili neformalnim poslovnim situacijama, kao ni odeća nalik na bilo koju vrstu uniforme, sem u slučaju poslovne odeće propisane u društvima;
- zabranjeno je nošenje odeće sa nacionalističkim, rasističkim, verskim i simbolima koji konotiraju bilo koji oblik diskriminacije, nasilja ili govora mržnje;
- u strogo oficijelnim poslovnim situacijama (delegacije, prijemi, svečani obedi, izlasci s poslovnim partnerima i sl.) primenjuju se utvrđena pravila navedena u dokumentu **Poslovni bonton**;
- kod zaposlenih, kosa mora biti čista i uredna, bez ekstremnih frizura i boja za kosu;
- pirsing i pretenciozne i pogledu dostupne tetovaže nisu poželjne kod zaposlenih u našim društvima.

Poslovna konverzacija i korespondencija

Napomena:

Zbog shvatanja značaja i važnosti poslovnih komunikacija kao jednog od ključnih faktora uspešnosti ostvarivanja poslovnih ciljeva, za sve zaposlene u društvu organizuju se kompanijski treninzi u formi edukativnih seminara, odnosno, tematskih modula.

Sadržina ovih modula dostupna je i obavezujuća za svakog zaposlenog i novozaposlenog, kao i razne forme evaluacije i samoevaluacije za proveru stečenih znanja i veština.

Zato ovaj Kodeks daje samo opšta pravila i uputstva iz oblasti poslovnih komunikacija.

OPŠTA PRAVILA U POSLOVNOM KOMUNICIRANJU

- u komunikaciji, naši zaposleni su uvek: **ljubazni, strpljivi, tolerantni, tačni i precizni**;
- za poslovne sastanke pažljivo se pripremaju, dolaze na vreme i poštuju standardizovana pravila poslovnog bontona vezana za rukovanje, predstavljanje, oslovljavanje i vođenje poslovne konverzacije;

- poslovni sastanci se planiraju i zakazuju, pri čemu se jasno definišu ciljevi sastanka, kao i krug učesnika, a trajanje sastanka treba da se optimalizuje;
- na poslovne sastanke dolazi se najmanje tri minuta pre vremena zakazanog za početak sastanka;
- sastanak počinje u planirano vreme, bez obzira da li su svi prisutni;
- na poslovnim sastancima se ne započinju teme koje nisu na dnevnom redu, sem u slučaju potrebe da se dnevni red proširi, za šta se traži odobrenje predsedavajućeg sastanka;
- na sve radne zadatke prosleđene mejlom mora se odgovoriti odmah nakon izvršenog zadatka;
- izveštaji o obavljenim zadacima, namerama, planovima, sastancima i sl. nadređenom se dostavljaju u pismenom obliku;
- prisustvo klijenta ili bilo kog eksternog lica nalaže svaki prekid razgovora među kolegama, bez obzira da li je bio poslovni ili privatni;
- sastavni deo kulture poslovnog komuniciranja je i razgraničavanje poslovnog od prijateljskog, familijarnog i opuštenog razgovora, bez obzira da li se radi o usmenoj interpersonalnoj komunikaciji, telefonskom razgovoru, pisanju mejlova, poruka ili poslovnih pisama i ostalih formi poslovne korespodencije (prema pravilima **Modula 3: Poslovna korespodencija**);
- u poslovnom telefonskom razgovoru budite: **profesionalni, zainteresovani, učtivi, koncizni, precizni i kratki**;
- pri primanju poziva, uobičajeno je da pustite da telefon zvoniti tri puta, a ne treba da dozvolite da zvoniti predugo, sem u slučaju više sile, zbog čega sagovorniku dugujete izvinjenje po uspostavljanju veze;
- pri pozivanju i primanju poziva, pravilo je da prvo izgovorite ime firme, lično ime i svrhu poziva;
- nastojte da svaki poslovni razgovor završavate u pozitivnom i prijateljskom tonu- ne zaboravite pristojne sintagme: „hvala lepo“, „izvolite, molim“, „budite ljubazni“, „kako mogu da vam pomognem“ i sl.;
- na poslovnu poruku, pisma ili mejlove odgovarate u najkraćem mogućem roku, a ukoliko to nije moguće, označite ga kao nepročitanog, da ga ne biste zaboravili kasnije;
- spamovanje se smatra nepristojnim, neprofesionalnim i ne preporučuje se u poslovnim komunikacijama;
- u elektronskim komunikacijama, posebno u sajber prostoru, ne pišite poruke velikim slovima, jer se to smatra vikanjem, prema pravilima novouspostavljene mobilne i „cyber space“ etike;
- ukoliko neko od zaposlenih treba da bude upoznat sa sadržajem primljene poruke, forvardujte je, umesto da je prepričavate;
- ne ostavljajte poruke da vam se javi osoba koja vam je potrebna ili joj nudite usluge i proizvode ili sa kojom prvi put treba da razgovarate;
- ne pišite preduge, ni tehnički složene poruke, poslovna pisma ili mejlove i uvek proverite da li ima štamparskih, gramatičkih ili pravopisnih grešaka, kao i mogući smisao poruke koju upućujete;
- čestitke, izraze zahvalnosti, saučešća i sl. uvek treba upućivati u pisanoj formi, a ne putem telefonskog razgovora;

- za poruke upućene javnosti poželjno je koristiti profesionalno lice (PR);
 - nije dozvoljeno davati bilo kakve intervju, komentare ili izjave u javnosti u ime društava bez ovlašćenja direktora;
 - ukoliko rukovodioci ili zaposleni imaju lične relacije sa medijima, nije dozvoljeno da medijske priloge prave u prostorijama društava, niti da se u njima na bilo koji način identifikuju sa društvima;
 - razmena prigodnih poklona manje vrednosti uobičajena je praksa dobre poslovne komunikacije, ali se prihvatanje poklona ne sme dovoditi u vezu sa zaključivanjem poslovnog aranžmana, niti davaoce poklona stavljati u povlašćen položaj u odnosu na ostale konkurente;
 - zaposlenima je zabranjena zloupotreba poslovne pozicije u privatne svrhe, kao ni iznuđivanje poklona ili usluga bilo koje vrste sistemom ucene, ni u nagoveštajima;
 - primljeni pokloni pripadaju društvima, sem ako su sasvim lični ili ovlašćeno lice to drugačije odredi u svakom pojedinačnom slučaju;
- u poslovnoj komunikaciji, svi zaposleni moraju se prvenstveno rukovoditi načelom očuvanja poslovnog integriteta društava i svog ličnog, profesionalnog i moralnog integriteta, a u saglasnosti sa navedenim načelima i principima poslovanja utvrđenih ovim Kodeksom.**
-