

Konsultanta ētika - izdzīvošanas stratēģija

SIA "BSM konsultanti"
Valdes priekšsēdētājs
Jānis Bole



Ētikas daba

Ētika - morālo kritēriju un standartu kopums.

Ētikas pamatvērtības:

- Uzticamība
- Respektēšana
- Atbildība
- Godīgums
- Attieksme
- Līdzdalība



Profesijas raksturojums

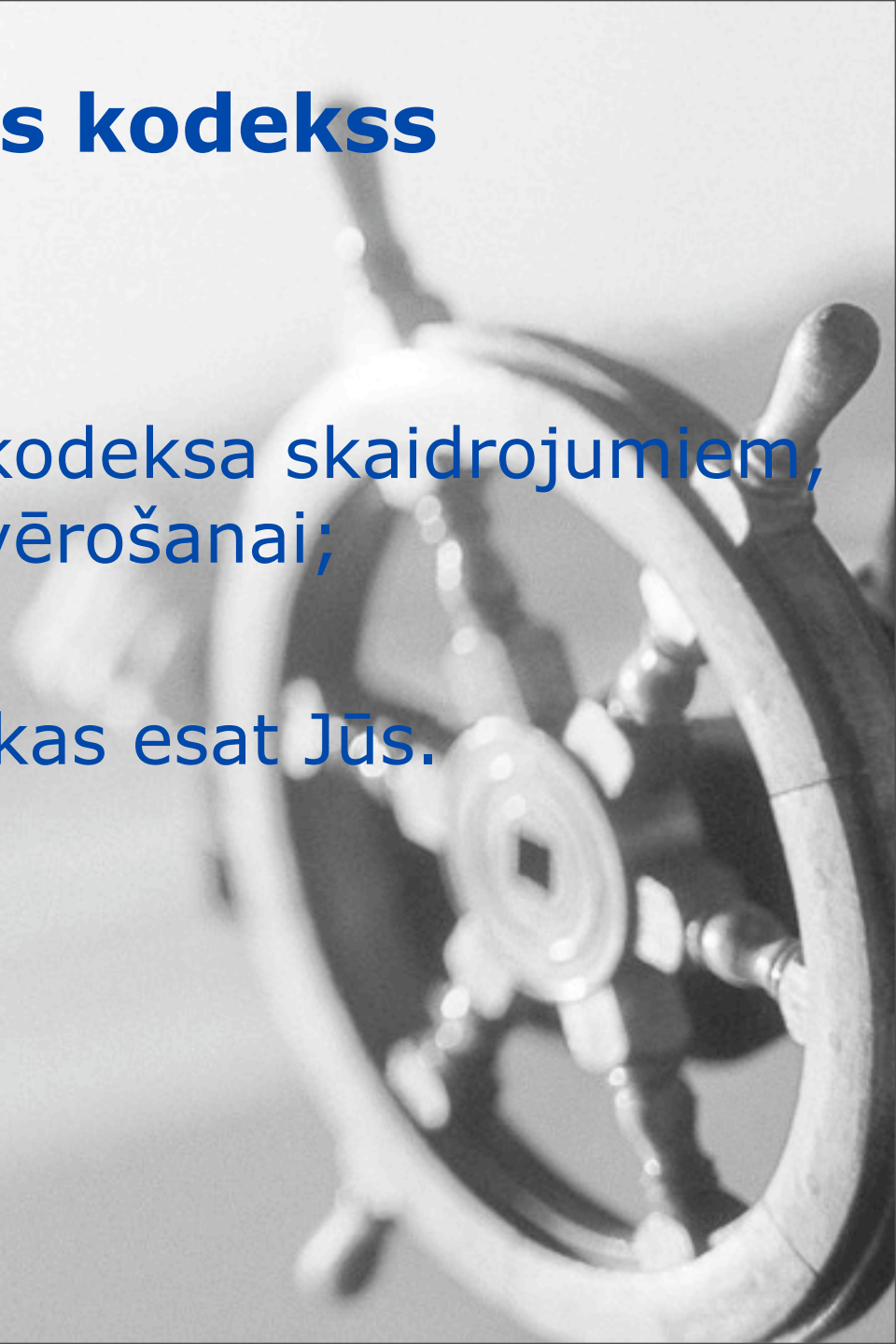
- Ieiešanas standarti uzņēmumā
- Publiskās atbildības apzināšanās
- Ētikas kodeksa pieņemšana



Ētikas kodekss

Kodeksa mērķis:

- nodrošināt biedrus ar kodeksa skaidrojumiem, labākai izpratnei un ievērošanai;
- noteikt, kas ir klients, kas esat Jūs.



Ētikas kodeksa principi

1. princips – Klienti un klientu apkalpošana

Apkalpot savus klientus ar **godprātību, kompetenci un objektivitāti**, pielietojot tikai profesionālu pieeju un uzskatot klienta intereses par primārām.



Piemērs


Labāk mazāk bet ilgāk



Ētikas kodeksa principi

2. princips – Klienti – cerības un izredzes

Solīt tikai **reāli sasniedzamus** labumus un rezultātus no saviem pakalpojumiem.

A close-up, black and white photograph of a ship's steering wheel, showing the wooden spokes and the central hub. The wheel is slightly out of focus, creating a soft, artistic background for the text.

Piemērs

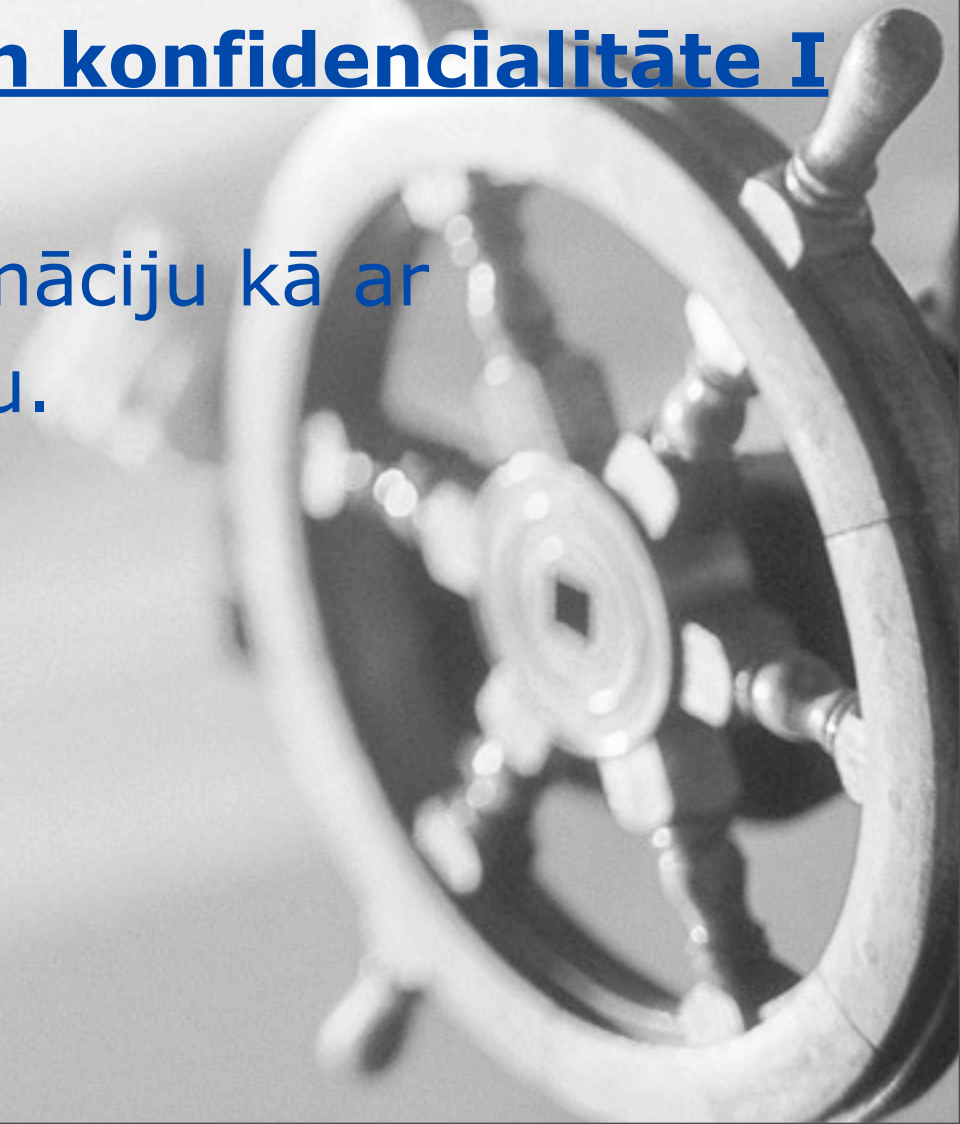
Godīga spēle



Ētikas kodeksa principi

3. princips – Klienti un konfidencialitāte I

Rīkoties ar klientu informāciju kā ar konfidenciālu informāciju.



Piemērs

Vēstures izklāsts



Ētikas kodeksa principi

3. princips – Klienti un konfidencialitāte II

Bez atļaujas **nedrīkst** izmantot informāciju personiskās, savas firmas vai citu klientu interesēs.



Piemērs

Papīrs pacieš visu



Ētikas kodeksa principi

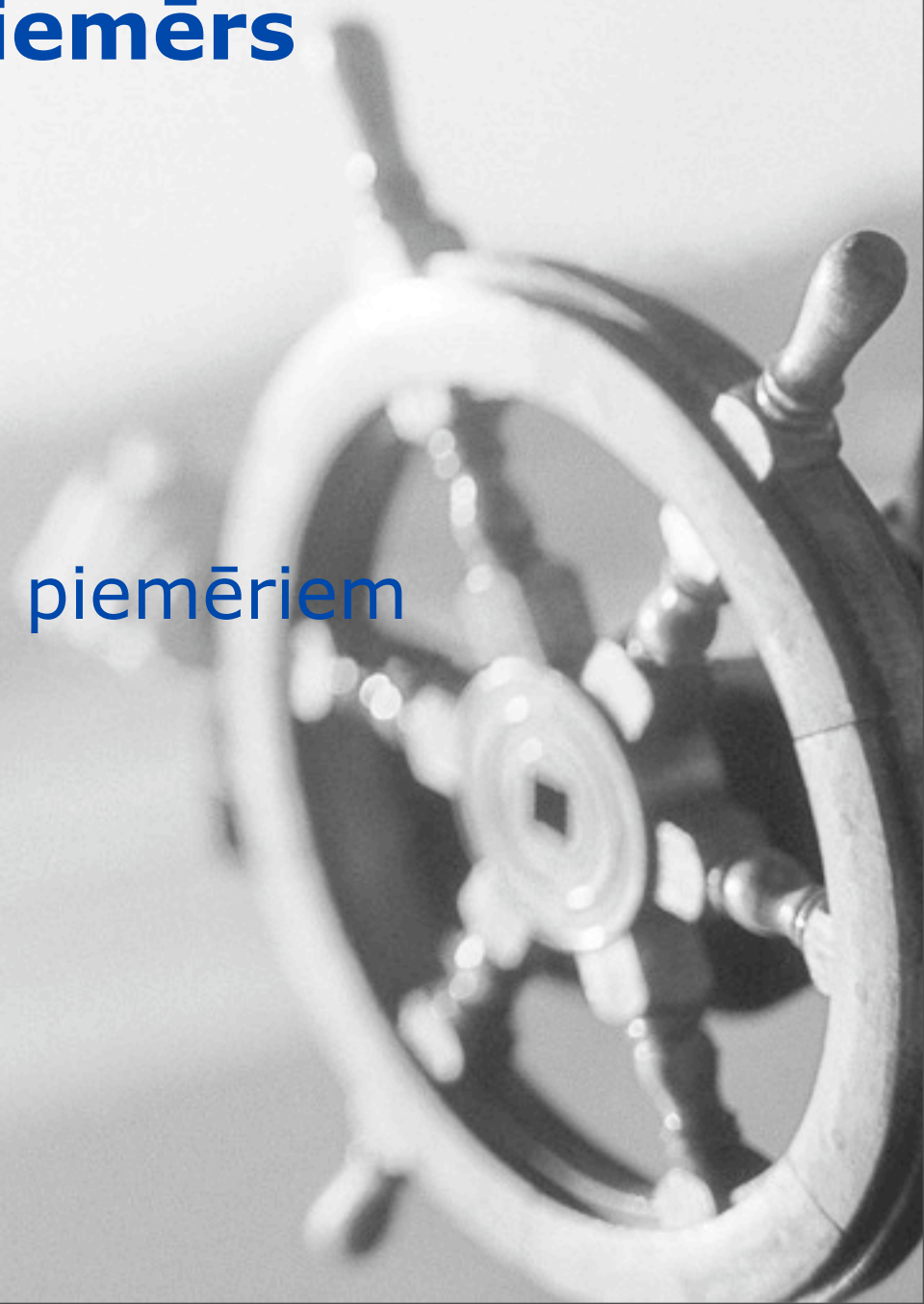
4. princips – Klienti un interešu konflikti

Izvairīties no interešu konfliktiem un atklāt klientam apstākļus vai intereses, kas var ietekmēt spriedumus vai objektivitāti.



Piemērs

Uzmanīgi ar piemēriem



Ētikas kodeksa principi

5. princips – Klienti un klientu darbinieku atlase

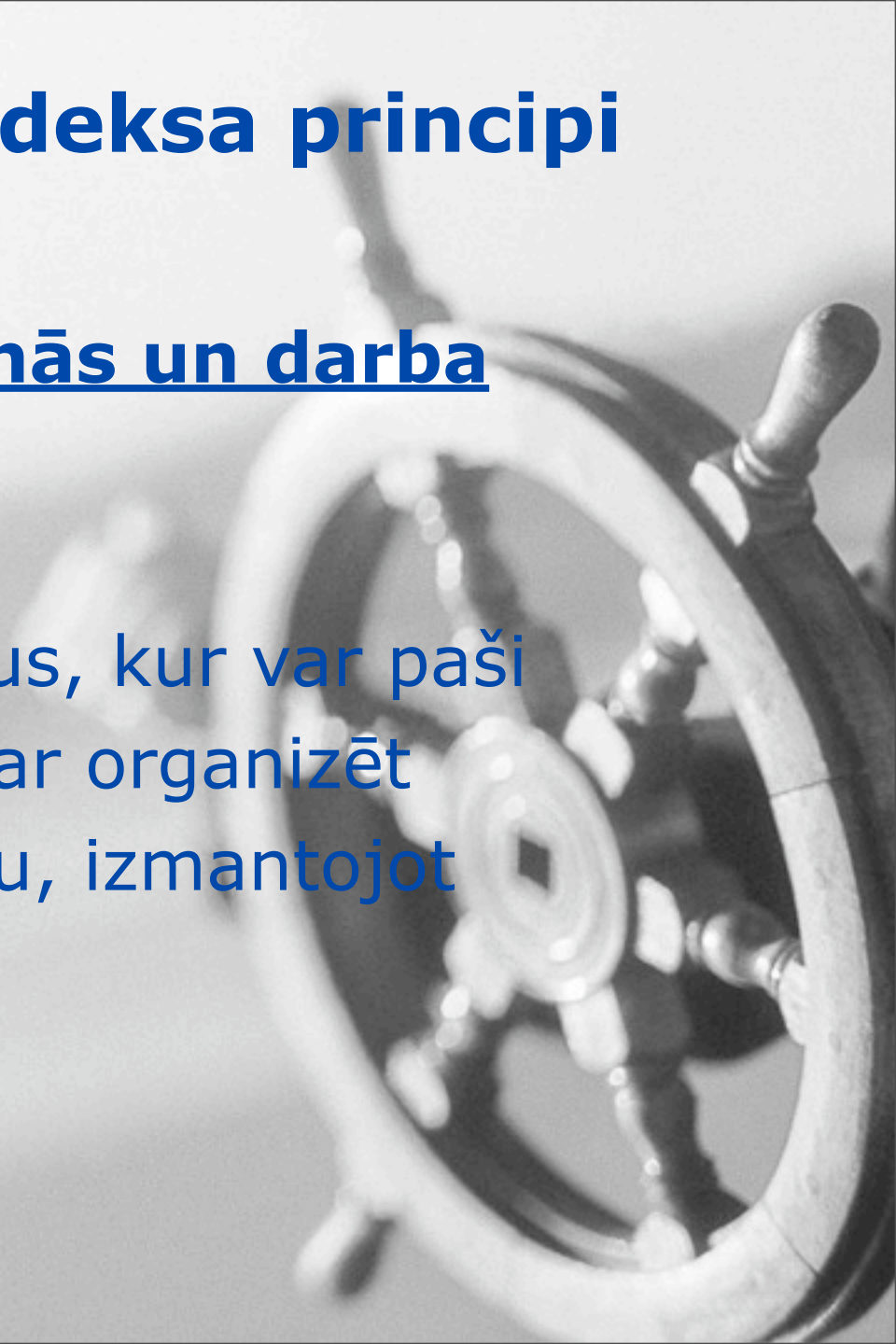
Atturēties no aktīvas vai neaktīvas darbinieku uzaicināšanas strādāt citur, bez klienta informēšanas.



Ētikas kodeksa principi

6. princips – Vienošanās un darba uzdevums

Pildīt tikai tos uzdevumus, kur var paši nodrošināt ekspertīzi. Var organizēt ekspertīzes piesaistīšanu, izmantojot ārštata konsultantus.



Piemērs

Darīt visu ko liek



7. princips – Vienošanās un izpratnes apstiprināšana

- Nodrošināt, ka pirms jebkuras vienošanās ir panākta abpusēja izpratne par mērķiem, darba apjomu, plānu un samaksas kārtību;
- Līguma attiecības.



Piemērs

Mērķis attaisno līdzekļus



Ētikas kodeksa principi

8. princips – Vienošanās un piedāvājums izstāties

Piedāvāt izstāties no konsultēšanas uzdevuma, kad konsultanta objektivitāte vai godīgums var tikt apdraudēts.



Piemērs

Detalizēts darba apraksts



Ētikas kodeksa principi

9. princips – Samaksa un samaksas pamats

Iepriekš vienoties ar klientu par pamata samaksu un izdevumiem. Prasīt tādu samaksu un izdevumus, kas ir saprātīgi, likumīgi un atbilstoši sniegtajiem pakalpojumiem un atbildības līmenim.

Piemērs

Labāk kredītrēķins nekā debitoru parādi



Ētikas kodeksa principi

10. princips – Samaksa un atklātība

Savlaicīgi atklāt klientam jebkuras maksas, ko saņem konsultants saistībā ar iekārtām, piegādēm vai pakalpojumiem no trešajām pusēm, ko viņš rekomendē saviem klientiem.

Piemērs

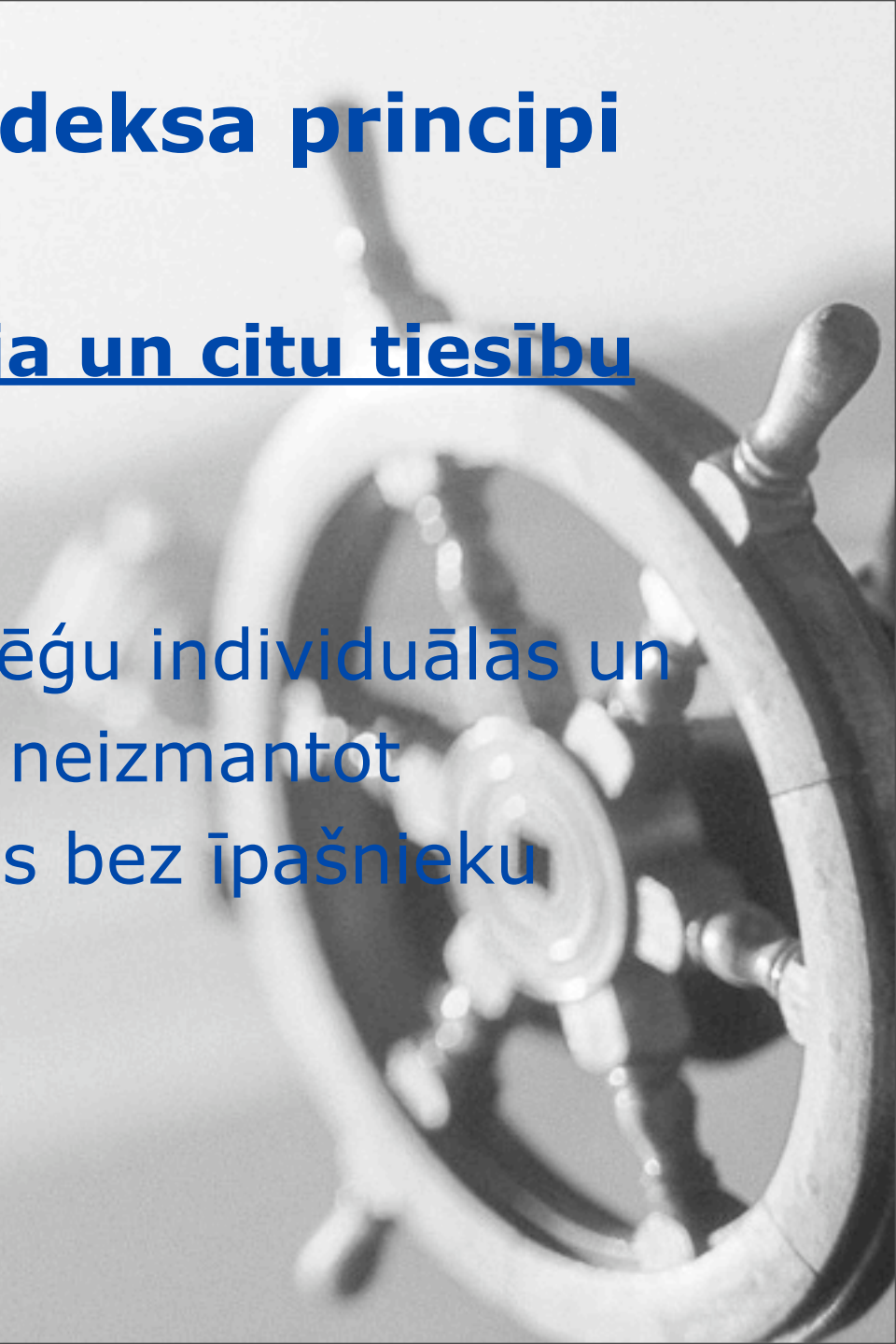
Runāšana sudrabs klusēšana Zelts



Ētikas kodeksa principi

11. princips – Profesija un citu tiesību respektēšana

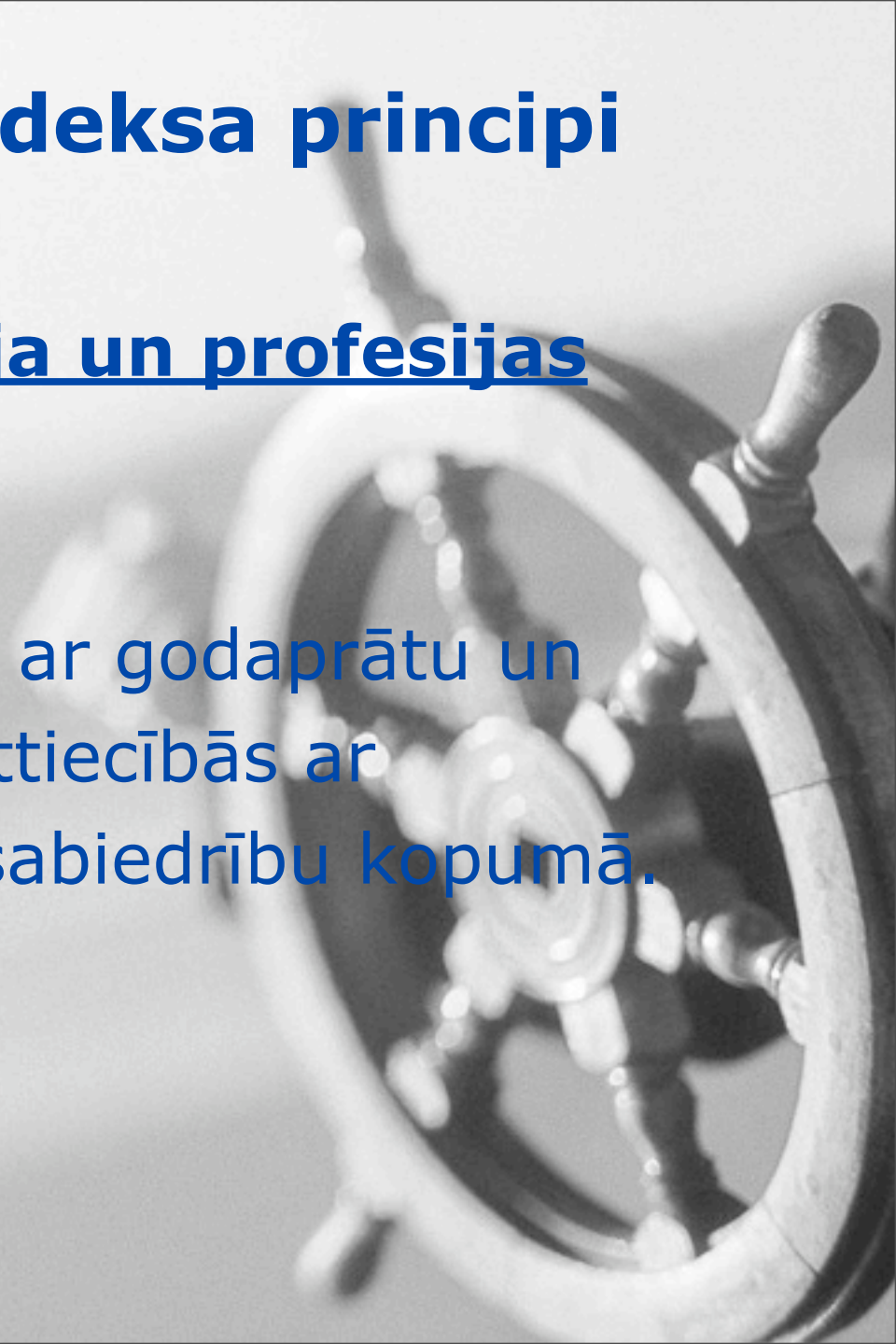
Respektēt klientu un kolēģu individuālās un korporatīvās tiesības un neizmantot informāciju un metodikas bez īpašnieku atļaujas.



Ētikas kodeksa principi

12. princips – Profesija un profesijas pārstāvēšana

Pārstāvēt savu profesiju ar godaprātu un profesionālismu savās attiecībās ar klientiem, kolēģiem un sabiedrību kopumā.



Piemērs

Aizstāvēt savējos



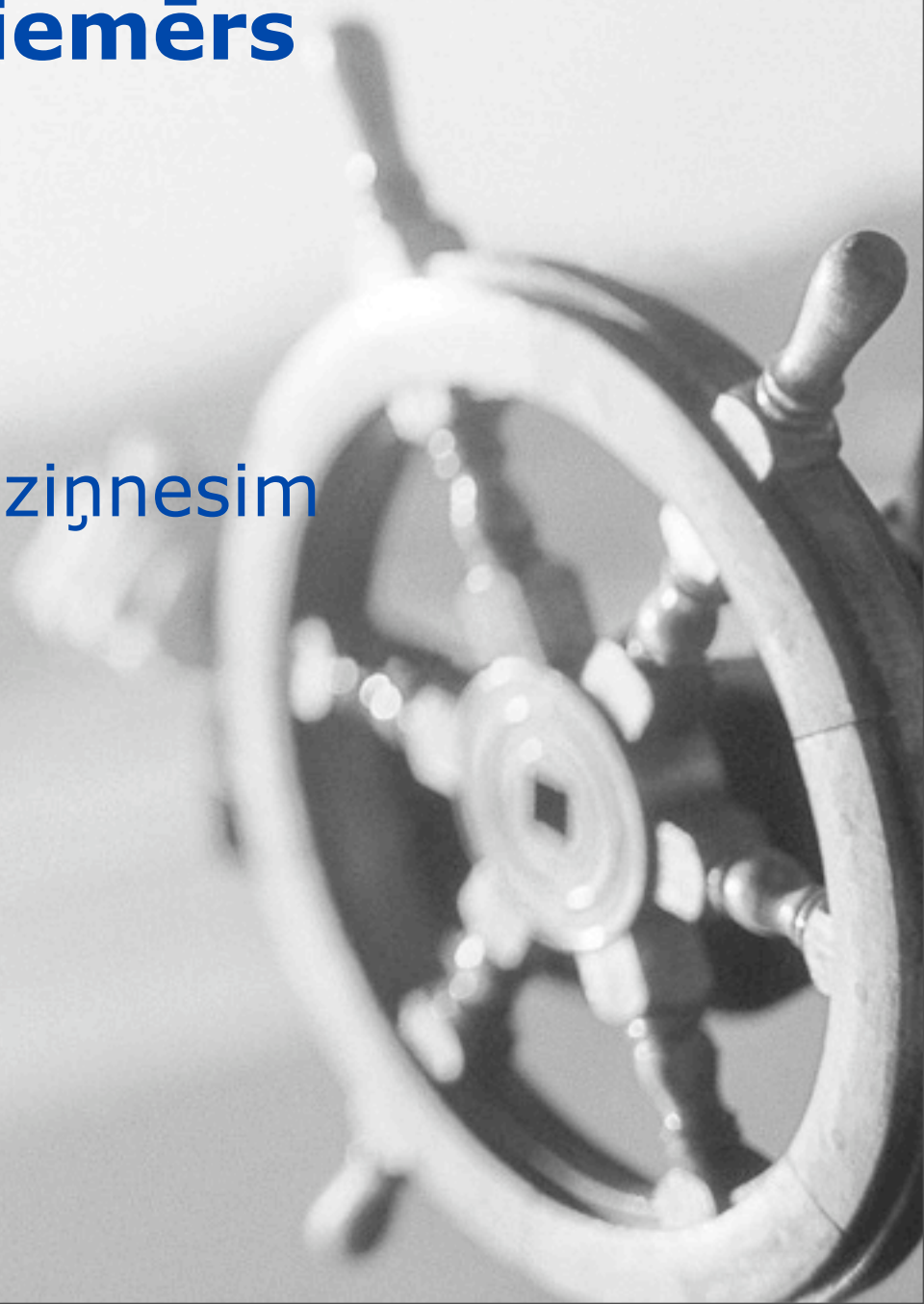
Ētikas kodeksa principi

13. princips – Profesija un ziņošana par kodeksa pārkāpumiem

Ziņot par kodeksa pārkāpumiem LBKA un nodrošināt, ka citi konsultanti, kas strādā kāda biedra vārdā arī ievēro šo kodeksu.

Piemērs

Grūti būt ziņnesim



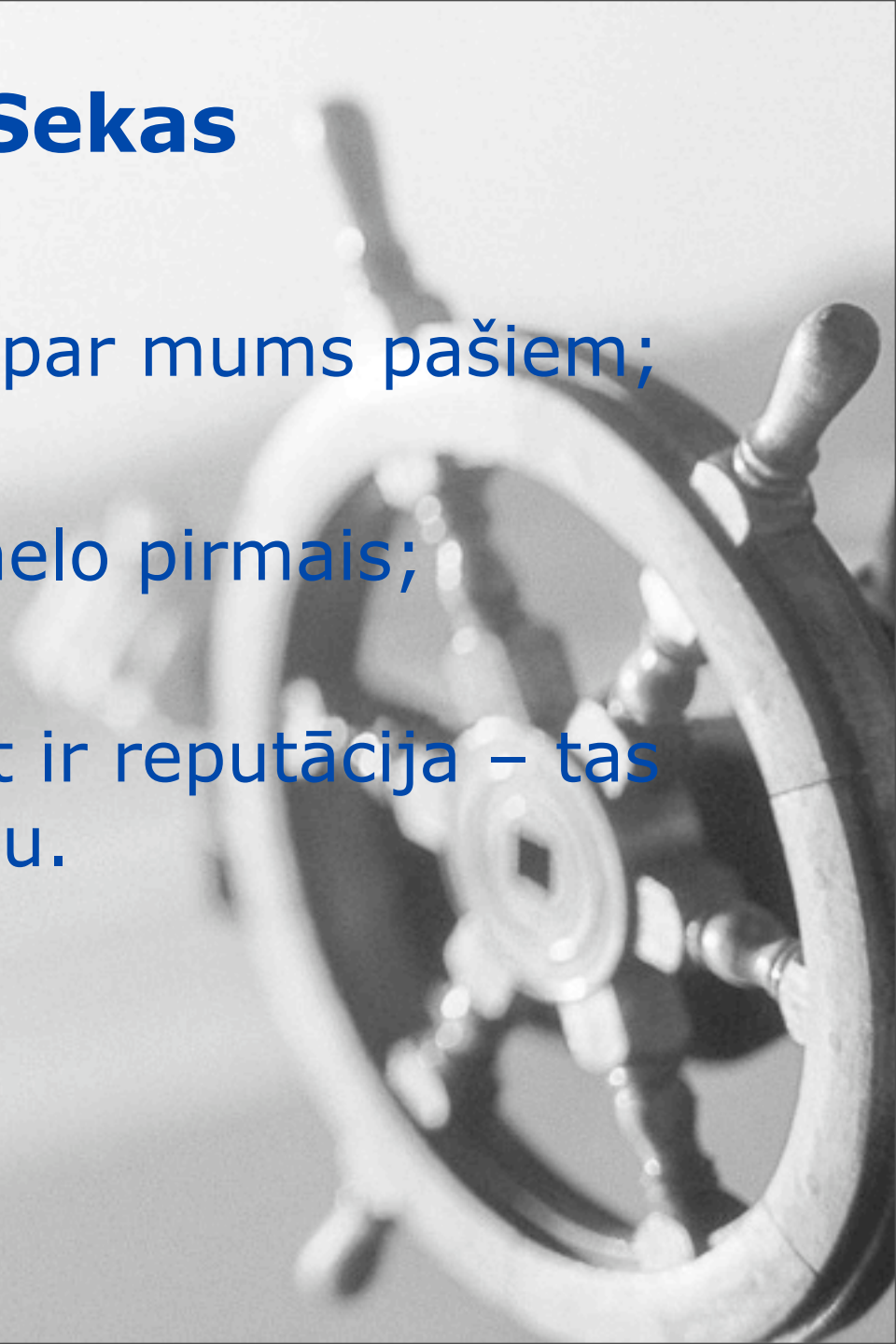
Ētiska lēmumu pieņemšana

Ētikas pamatprincipi lēmuma pieņemšanā un rīcībā – PLUS:

- **P**olitika – vai rīcība saskan ar Jūsu un klienta uzņēmuma politiku;
- **L**egāli – vai rīcība atbilst likumdošanai;
- **U**niversāli – vai rīcība saskan ar universālām, vispārpieņemtām normām konsultantu uzņēmumā un praksē;
- **S**avi standarti – vai rīcība ir saskaņā ar Jūsu personīgo definējumu par to, kas ir labs, pareizs un godīgs.

Sekas

- Mūsu darbi runā ātrāk par mums pašiem;
- Taisnība ir tam, kurš melo pirmais;
- Vienīgais ko var zaudēt ir reputācija – tas nozīmē arī pašu biznesu.



Paldies par uzmanību!

