

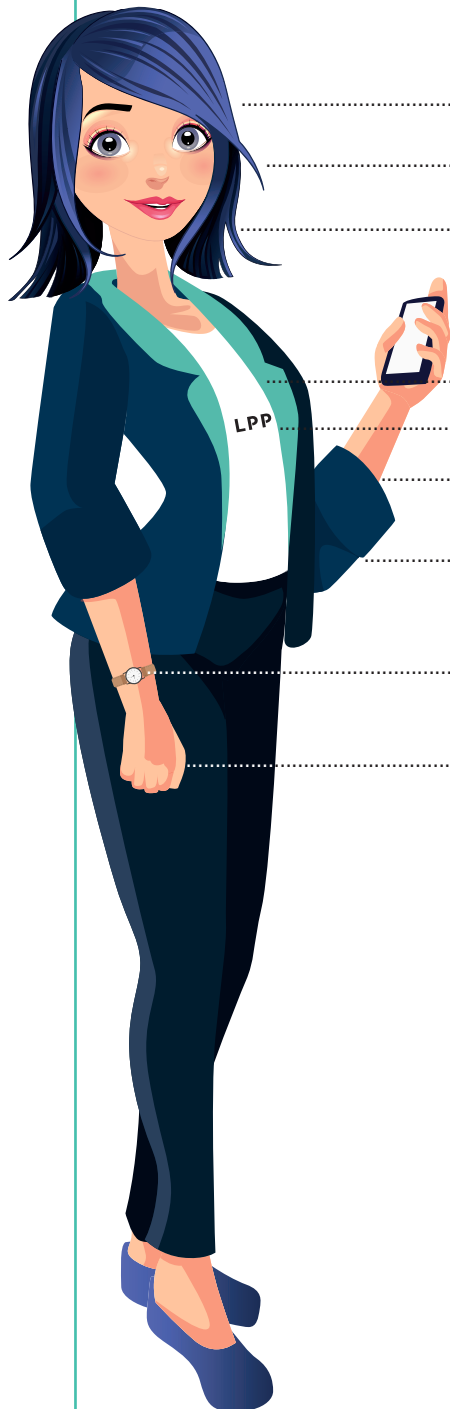


# ZASADY LPP

DLA PRACOWNIKÓW SALONÓW

# LPP

## PROFESJONALIZM TO?



- ..... Wiedza, która pozwoli pomóc klientowi
- ..... Chęć uczenia się
- ..... Pozytywne nastawienie
- ..... Elastyczność i umiejętność dostosowania się do sytuacji
- ..... Zachowania etyczne
- ..... Lojalność
- ..... Wrozumiałość
- ..... Wysoka kultura osobista
- ..... Terminowość, sumienność i dokładność
- ..... Umiejętność znalezienia kompromisu



Na każdym etapie rozwoju naszej firmy chcemy dbać o jej wyjątkową atmosferę i podejście do pracy. To nasze wyróżniki. Nasze sukcesy są możliwe m.in. dzięki temu, że jesteśmy zgranym, ambitnym i skutecznym zespołem, który ceni zawodowe wyzwania. Wspólnym mianownikiem kultury LPP są wyznawane przez nas wartości zebrane w wieloznaczny akronim FAST.

Ważne jest dla nas, CO robimy, ale też JAK i W JAKIM STYLU to robimy. Przypominając o kilku fundamentalnych dla nas zasadach, które określają, jaką firmą jesteśmy i o co dbamy, chcemy tym przewodnikiem ułatwić Wam codzienne działania i podejmowanie właściwych decyzji. Znajdziecie tutaj zasady i praktyczne rady. Część z nich jest uszczegółowiona, inne mają bardziej ogólny charakter. Łączy je jedno - mają wpływ na to, jak pracujemy i na efekty naszej pracy dziś i w przyszłości. Liczę na to, że każdy obecny i przyszły pracownik LPP będzie je znał i się z nimi utożsamiał.

**Marek Piechocki**

## NASZE WARTOŚCI



### FIRE-FUELLED

#### ROZPALA NAS WEWNĘTRZNY Ogień.

Jesteśmy pełni energii. Naszą pasją jest nasz biznes, nasze marki i nasi klienci. Jesteśmy dumni z bycia częścią LPP.



### AMBITION-DRIVEN

#### AMBICJA NAPĘDZA NAS W DZIAŁANIU.

Szukamy wciąż nowych wyzwań i dążymy do tego, by być najlepsi. Mamy odwagę sięgać po więcej.



### SOCIALLY RESPONSIBLE

#### JESTEŚMY ODPOWIEDZIALNI ZA TO, CO ROBIMY.

Dbamy o nasze bliższe i dalsze otoczenie. Wspieramy pracowników i partnerów. Wsłuchujemy się w ich potrzeby, by działać w zgodzie z naturą.



### TEAM-ORIENTED

#### JAKO ZESPÓŁ JESTEŚMY NAJWIĘKSZĄ SIŁĄ.

Zdanie każdego członka naszego zespołu jest tak samo ważne. Traktujemy wszystkich tak, jak chcielibyśmy być sami potraktowani. Uczciwość, szacunek, sprawiedliwość i tolerancja to nasze drogowskazy do działania.

### MISJA

Pomagamy naszym klientom w wyrażaniu emocji i spełnianiu marzeń poprzez ich wygląd.

### WIZJA

Pasja napędza nasze działanie, sprawiając, że stajemy się najlepszą firmą odzieżową na świecie.

# I. KOGO DOTYCZY TEN DOKUMENT I OPISANE W NIM ZASADY?

„Zasady LPP – dla pracowników salonów” to dokument, który dotyczy i obowiązuje pracowników **każdego szczebla**. Każdy z nas ma obowiązek zapoznania się z tym dokumentem i przestrzegania określonych w nim zasad. Jest to uszczegółowienie i podkreślenie najważniejszych zasad obowiązujących w całej firmie, przygotowanie specjalnie dla pracowników salonów marek firmy LPP.

## II. NASZE ZASADY W MIEJSCU PRACY

### 2.1 RÓWNE TRAKTOWANIE I RÓŻNORODNOŚĆ W PRACY ZESPOŁOWEJ

1. Ceniemy różnorodność w naszym miejscu pracy. LPP daje równe szanse wszystkim pracownikom i ocenia ich pracę wyłącznie w profesjonalny sposób, analizując ich dokonania i postawę w pracy.
2. Nie akceptujemy żadnych form dyskryminacji w miejscu pracy (np. ze względu na płeć, wiek, orientację seksualną, niepełnosprawność i stan zdrowia, narodowość, światopogląd czy przekonania religijne) począwszy od etapu rekrutacji poprzez cały okres współpracy z pracownikami, poziom wynagrodzeń, decyzje dotyczące awansów i rozwoju ścieżek kariery.
3. Jesteśmy firmą rodzinną, skupiającą wielu utalentowanych ludzi i naturalne jest dla nas, że część z nich może być ze sobą w bliskich relacjach. Zależy nam jednak, aby nie wpływało to na relacje zawodowe w żaden niewłaściwy sposób. Dlatego:
  - wszelkie sytuacje występowania relacji przełożony-podwładny oraz innych zależności w procesie decyzyjnym, pomiędzy nami a bliskimi nam osobami, zgłaszamy Managerowi Salonu i Regionalnemu Kierownikowi Sprzedaży,
  - jeśli zatrudniamy lub chcemy zatrudnić osobę pozostającą z nami w zażyłych stosunkach, prosimy o zgodę Managera Salonu i Regionalnego Kierownika Sprzedaży; wyjątkiem są drobne, okazjonalne prace tymczasowe. W takim tylko wystarczy poinformować Regionalnego Kierownika Sprzedaży o tym fakcie.

#### *Bliska relacja*



**Czym jest bliska relacja?** Bliską relacją jest pokrewieństwo oraz formalne i nieformalne związki o charakterze intymnym. Trzeba je zgłosić Managerowi Salonu i Regionalnemu Kierownikowi Sprzedaży, gdy dwie osoby łączą zależność służbowa.

## 2.2 ZAUFANIE, OTWARTOŚĆ I SZACUNEK W RELACJACH MIĘDZY PRACOWNIKAMI

1. Zasadą, o której pamiętamy każdego dnia i na każdym etapie wykonywania naszej pracy, jest zasada szacunku do drugiego człowieka. W praktyce oznacza to m.in., że staramy się zachowywać wobec naszych współpracowników, podwładnych i przełożonych w sposób, w jaki sami chcielibyśmy być traktowani przez innych – z szacunkiem i życzliwością.
2. W otwartości i szacunku pomaga nam szczerza rozmowa, umiejętność przekazywania i otrzymywania informacji zwrotnej, sugestii czy uwag.
3. W naszej pracy nie akceptujemy łamania zasad prawa, w tym łamania praw człowieka.
4. Nie tolerujemy również żadnego działania w złej wierze, przez które mogliby ucierpieć nasi współpracownicy lub cała firma – jej dobro i reputacja.
5. W LPP szanujemy czas zawodowy i prywatny, dlatego:
  - gdy w Twoim życiu pojawią się trudności i nie możesz ich oddzielić od swojej pracy, pamiętaj, że możesz liczyć na wsparcie przełożonego. Chcemy tworzyć środowisko pełne empatii i zrozumienia.
  - Choć wiemy, że w naszą branżę wpisana jest dynamika i zmienność, na tyle ile to możliwe, starajmy się informować wszystkie strony z wyprzedzeniem o zmianach (np. Zmianach w grafikach pracy czy innych harmonogramach). Tylko w wyjątkowych sytuacjach angażujemy pracowników, w tym managerów, w ich wolnym czasie.
6. W LPP nie ma przyzwolenia na mobbing i nękanie pracowników. Każde zgłoszone nieprawidłowości w tym zakresie będą starannie i z dużą uwagą analizowane, przy zachowaniu zasady bezpieczeństwa i anonimowości osoby zgłaszającej taką nieprawidłowość.
7. Potwierdzone sytuacje mobbingu czy też nękania współpracownika, podwładnego lub przełożonego w miejscu pracy będą niosły za sobą surowe konsekwencje.

### Mobbing



Działanie lub zachowanie dotyczące pracownika lub skierowane przeciwko pracownikowi, polegające na uporczywym i długotrwałym nękaniu go lub zastraszaniu.

## 2.3. PRACA DLA INNYCH PODMIOTÓW WYKONYWANA PRZEZ PRACOWNIKÓW LPP

1. Jeżeli jesteś zatrudniony w LPP, możesz w okresie zatrudnienia w naszej firmie świadczyć odpłatną pracę i/lub wykonywać zlecenia dla innych niż LPP podmiotów, jeżeli:
  - nie są one świadczone na rzecz konkurencji LPP i nie są zbieżne z Twoim stanowiskiem pracy,
  - zgodę, na piśmie, wyraził Regionalny Kierownik Sprzedaży.
  - UWAGA Zgoda nie jest wymagana w przypadku prac dorywczych, krótko terminowych, drobnych zleceń, nie wykonywanych w trybie ciągłym.
2. Możesz też prowadzić własną działalność gospodarczą, niekonkurencyjną dla LPP, jesteś jednak zobowiązany zgłosić to Regionalnemu Kierownikowi Sprzedaży i otrzymać zgodę na piśmie.
3. Jeżeli jesteś przełożonym, powinieneś przekazać informacje o wyżej wymienionych sytuacjach HR Business Partnerowi danego brandu.
4. Wykonywane przez nas prace/zlecenia dla innych podmiotów nie mogą być wykonywane w czasie godzin pracy dla LPP, nie mogą wykorzystywać oprogramowania i/lub innych zasobów LPP ani żadnych danych wewnętrznych LPP, w szczególności danych niejawnych i wrażliwych.

### Przykład

**Jestem starszym sprzedawcą w salonie marki LPP. Poza moją główną pracą angażuję się także w prace w pobliskim sklepie budowlanym, głównie podczas zmiany ekspozycji, raz na miesiąc lub dwa. Czy moje zachowanie jest zgodne z zasadami etyki LPP?**

- A. Tak, jeżeli jest to rzeczywiście krótkie i nie angażujące zlecenie, które nie wpływa na Twoją pracę w LPP, np. na ustalanie harmonogramu pracy. Jeśli drugi pracodawca zaproponuje Ci stałą umowę, możesz ją przyjąć pod warunkiem, że wcześniej zgłosiłeś to Regionalnemu Kierownikowi Sprzedaży, a on wyraził na to zgodę.
- B. Tak, ponieważ nie jest to zlecenie dla konkurencji LPP. Możesz sam zdecydować o tym, nawet jeśli docelowo będziesz wspierał drugą firmę kilka razy tygodniowo.

Właściwa odpowiedź: A. Ważną zasadą, o której powinieneś pamiętać, jest Twoje zaangażowanie. Na pracę odpłatną, wykonywaną w sposób cykliczny stały, musisz otrzymać pisemną zgodę Regionalnego Kierownika Sprzedaży.

## 2.4. KONFLIKTY W MIEJSCU PRACY

1. Różnice zdań i spory zdarzają się wszędzie, to naturalne bo mamy prawo się różnić. Spory rozstrzygamy z osobami zainteresowanymi, bo jesteśmy organizacją otwartą i staramy się komunikować bezpośrednio. Staramy się zrozumieć perspektywę drugiej strony - dlaczego tak myśli, dlaczego tak postępuje. Gdy wyczerpiemy tę ścieżkę angażujemy bezpośrednich przełożonych.
2. Wszelkie nieprawidłowości i poważne spory związane z relacjami w miejscu pracy, których nie udaje się nam rozstrzygnąć w powyższy sposób, możesz zgłosić działowi HR i/lub rzecznikowi etyki.

## III. BUDOWANIE RELACJI Z KLIENTAMI

1. We wszystkich naszych działaniach kierujemy się zasadą szacunku do naszych klientów i ich oczekiwań wobec nas.
2. Dążymy do jak najlepszego poznania potrzeb naszych klientów i właściwej na nie naszej reakcji. To od nich i ich zadowolenia z naszej oferty oraz jakości obsługi zależy rozwój naszej firmy.
3. W przypadku konfliktu z klientem zachowujemy profesjonalizm i wysoką kulturę osobistą. W razie problemów pomocą służy Ci bardziej doświadczony kolega/koleżanka, przełożony i kierownik sklepu.
4. Wystrzegamy się wszelkich przejawów dyskryminacji w relacjach z klientami i komunikacji do nich kierowanej. Oznacza to m.in.:
  - że wspieramy klienta, któremu trzeba szczególnie pomóc: osoby starsze, mające problem z poruszaniem się, kobiety w ciąży i każdą inną osobę, która może naszej pomocy potrzebować;
  - że nie akceptujemy żadnych form dyskryminacji w stosunku do naszych klientów;
  - że naszym priorytetem jest poznawanie potrzeb i oczekiwań naszych wszystkich klientów, wspieranie ich zarówno na etapie wyboru produktów jak i w obsłudze posprzedażowej oraz reklamacyjnej.
5. Oznaką szacunku jest także nasz schludny wygląd, język jakim się posługujemy i skupienie na pracy, np. nie korzystamy z telefonu prywatnego na sali sprzedaży.



## IV. PRACOWNIK LPP JAKO AMBASADOR FIRMY

### 4.1. WYPOWIEDZI PRACOWNIKÓW W MEDIACH SPOŁECZNOŚCIOWYCH

1. Korzystając prywatnie z mediów społecznościowych powinniśmy pamiętać, że nasze komentarze i zachowania mogą mieć wpływ na sposób, w jaki inni postrzegają naszą firmę i akceptowane w niej postawy.
2. Nasze niedociągnięcia lub słabości rozwiązujemy wewnątrz organizacji zgłaszając te kwestie w ramach konstruktywnej krytyki do przełożonych, a nie publikując własne komentarze w mediach społecznościowych.
3. W prywatnej aktywności w mediach społecznościowych nie zamieszczamy wpisów związanych z obowiązkami zawodowymi czy dostępnymi wewnętrznymi informacjami o naszej spółce, np. zdjęcia zaplecza czy informacje o klientach.

#### *Zapamiętaj*



#### **Pamiętaj, że jesteś ambasadorem i wizytówką LPP**

Powinieneś/powinnaś zatem dbać o to, aby Twoje wypowiedzi i wszelkie materiały zamieszczane w mediach społecznościowych, nawet jeżeli są to wyłącznie Twoje opinie i materiały prywatne:

- nie łamały ogólnie przyjętych zasad dobrych obyczajów,
- nie zawierały informacji, które mogą naruszyć zasadę ochrony danych poufnych LPP,
- nie naruszały dobrego imienia LPP.

### 4.2. ZASADY WYPOWIADANIA SIĘ W IMIENIU FIRMY

1. W imieniu naszej firmy mogą wypowiadać się jedynie osoby do tego upoważnione i przeszkolone z zasad komunikacji.
2. Jeżeli ktoś zaprasza Cię do wypowiedzi w imieniu firmy np. w mediach lokalnych lub na konferencji, zgłoś to swojemu bezpośredniemu przełożonemu. Jeżeli Twój przełożony, po konsultacji z działem Komunikacji i Zrównoważonego Rozwoju, wyrazi na to zgodę, możesz wystąpić publicznie i wypowiadać się w imieniu LPP.



### 4.3. INFORMACJA POUFNA

1. Informacją poufną jest każda informacja o działaniach firmy i jej pracownikach, której ujawnienie może jej zaszkodzić. Dotyczy to szczególnie informacji o wyprzedażach, wynikach sprzedażowych czy planowanych działaniach marketingowych.
2. Nie przekazuj nikomu nieupoważnionemu żadnej informacji, której nie powinna poznać nasza konkurencja.
3. Nie przekazuj nikomu nieupoważnionemu żadnej informacji, której ujawnienie mogłoby osłabić pozycję LPP i zwiększyć szanse rynkowe konkurencji.

#### *Dane poufne*



Przykłady poufnych danych: niepublikowane dane sprzedażowe, polityka cenowa, polityka wynagrodzeń czy premiowa, planowane inwestycje, te które nie są jeszcze jawne czy likwidacje salonów.



## V. JAK MOŻESZ ZGŁOSIĆ EWENTUALNE NIEPRAWIDŁOWOŚCI?

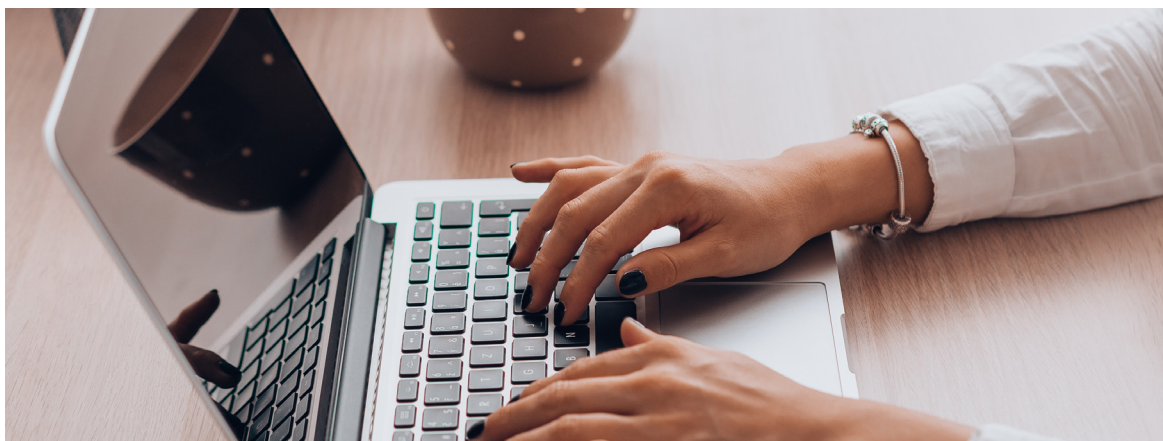
- Świadome łamanie przez pracowników lub menedżerów zasad przyjętych przez LPP i opisanych w niniejszym „Przewodniku” może skutkować adekwatnymi do wagi nieprawidłowości konsekwencjami.
- W każdej sytuacji, w której będziesz uważał, że:
  - nasza firma nie zachowuje zgodności z prawem lub zasadami ujętymi w powyższym dokumencie,
  - któryś z naszych pracowników lub członków kadry zarządzającej nie zachowuje zgodności z prawem albo zasadami ujętymi w powyższym dokumencie dla dobra nas wszystkich i całego LPP powinieneś to zgłosić w wybrany przez siebie sposób.
- Jeżeli chcesz zgłosić ewentualne nieprawidłowości lub sytuacje wymagające kontroli i wyjaśnienia, możesz to zrobić poprzez:

### Kontakt z bezpośrednim przełożonym

- Rozmowa bezpośrednia lub telefoniczna.
- Zgłoszenie drogą mailową.

### Kontakt z rzecznikiem etyki LPP

- Zgłoszenie drogą mailową na adres [etykasalony@lppsa.com](mailto:etykasalony@lppsa.com).
- Zgłoszenie drogą mailową bezpośrednio na adres rzecznika etyki LPP (bezpośrednie adresy mailowe do rzeczników etyki są dostępne w Quick Peek).
- Rozmowa bezpośrednia.
- Rozmowa telefoniczna (numery telefonów rzeczników znajdziesz w Quick Peek).
- pocztą tradycyjną na adres: Rzecznik etyki LPP Retail, LPP Retail ul. Łąkowa 39/44, 80-769 Gdańsk.



Bezpośredni przełożony pracownika zgłaszającego do niego nieprawidłowość oraz rzecznik etyki, z którym konsultuje się pracownik lub któremu zgłasza nieprawidłowość, mają obowiązek:

- uszanować prawo pracownika konsultującego zasady/zgłaszającego nieprawidłowość do zachowania anonimowości i nie przekazywać żadnym osobom trzecim jego danych personalnych, jeżeli pracownik ten nie wyraził na to zgody;
- w ciągu maksymalnie 14 dni od zgłoszenia nieprawidłowości podjąć pierwsze kroki rozpatrywania zgłoszonej nieprawidłowości;
- podjąć decyzję o ścieżce rozpatrywania zgłoszonej nieprawidłowości;
- poinformować osobę zgłaszającą nieprawidłowość (jeżeli ujawni ona w trakcie zgłaszania swoje dane kontaktowe) o wynikach rozpatrywania zgłoszonej nieprawidłowości.

### *Poufność*



To od Ciebie będzie zależało, czy konsultując zasady lub zgłaszając nieprawidłowości będziesz chciał/chciała zachować anonimowość. Uszanujemy Twoją decyzję i dołożymy starań, aby zapewnić Ci komfort konsultacji/zgłaszania interesujących Cię zasad czy też niejednoznacznych dla Ciebie sytuacji.

## VI. Z KIM MOŻESZ WYJAŚNIĆ WĄTPLIWOŚCI?

1. Jeżeli masz pytania lub wątpliwości dotyczące najwłaściwszego postępowania, chcesz zapytać o zasady i tematy ujęte w tym dokumencie, skonsultować konkretne sytuacje, zaproponować uzupełnienia lub formy zwiększania wiedzy pracowników na temat określonych w „Przewodniku” zasad, zapraszamy Cię do:
  - porozmawiania o tym ze swoim bezpośrednim przełożonym,
  - kontaktu z rzecznikiem etyki.
2. Podobnie jak w sytuacji zgłaszania nieprawidłowości, informacja o tym, że to Ty zgłaszasz pytanie, ważny temat lub wątpliwość dotyczącą etyki i zasad określonych w „Przewodniku”, jest informacją poufną i może zostać przekazana innym osobom wyłącznie za Twoją zgodą.



## SCHEMAT ZGŁASZANIA NIEPRAWIDŁOWOŚCI



- anonimowo: [etykasalony@lppsa.com](mailto:etykasalony@lppsa.com)
- telefonicznie
- bezpośrednio



## SYSTEM WYBORU RZECZNIKA ETYKI



wyberany raz na rok  
z pracowników całej firmy

Rzecznik ma 14 dni na odpowiedź

Rzecznik ma obowiązek zachowania anonimowości zgłoszenia