

Komunikačné princípy

*Ako komunikujem
vo firme a mimo nej*



VÚB BANKA

S vami myslíme na budúcnosť

Čo sú komunikačné princípy a prečo ich potrebujeme

- Komunikačné princípy, ktoré VÚB banka definovala a prijala, predstavujú jeden z nástrojov riadenia v oblasti komunikácie zamestnancov. Ich úlohou je predovšetkým:
 - informovať všetkých zamestnancov o základných pravidlách komunikácie,
 - definovať pravidlá, ktorými sa musí riadiť každý zamestnanec pri používaní korporátnych prvkov banky (napr. obchodné meno, údaje banky, tlačoviny atď.),
 - pomôcť zamestnancom orientovať sa pri rozhodnutiach, ktoré sú v komunikácii dôležité (tykanie a vykanie, vzťahy s klientom a pod.).
- Samozrejme, rozsah tohto dokumentu nepokrýva všetky situácie bežného pracovného dňa. Predstavuje skôr orientačný rámec situácií, s ktorými sa môžu zamestnanci pri svojej práci stretnúť.
- Komunikačné princípy sú určené každému zamestnancovi VÚB banky bez rozdielu a ich dodržiavanie a plnenie je povinné pre každého zamestnanca. Porušenie týchto pravidiel bude mať za následok vyvodenie pracovnoprávných a disciplinárnych opatrení.
- Ďalšie informácie získate na e-mailovej adrese marcom@vub.sk.
- Všetky oznámenia porušenia komunikačných princípov VÚB banke majú dôverný charakter.

Zásady používania značky a ostatných korporátnych prvkov v komunikácii

Obchodné meno spoločnosti a jeho formy použitia

- V oficiálnej a obchodnej komunikácii používam skrátený názov: VÚB, a.s.
- Obchodný názov VÚB, a.s., používam vo všetkých prípadoch, keď sa odvolávam na banku ako na podnikateľský subjekt, v zmluvách, obchodných podmienkach, oficiálnych tlačovinách a v materiáloch, kde to predpisujú interné normy a legislatíva.
- V bežnom texte, napr. v oznamovacích prostriedkoch alebo v neoficiálnej korešpondencii a v marketingových materiáloch, môžem názov spoločnosti používať v zjednodušenej podobe VÚB alebo VÚB banka (v tomto prípade vždy bez skratky „a.s.“).
- Celé obchodné meno: Všeobecná úverová banka, a.s., nepoužívam z dôvodu jednoznačnejšej identifikácie obchodného názvu VÚB, a.s., s logom banky, ktoré obsahuje názov VÚB BANKA.



- Názov VÚB v slovných spojeniach VÚB, VÚB banka alebo VÚB, a.s., neskoľňujem a nepridávam k nim prípony (napr. VÚB-čka, VÚB-ky). V prípade použitia názvu VÚB banka skloňujem podľa potreby len slovo „banka“, napr. VÚB banky, VÚB bankou (vyslovujem VÉ-Ú-Bé banka).
- Skratka právnej formy (a.s.) sa v súvislosti vždy oddeľuje z oboch strán čiarkou, prípadne iným znamienkom. Ak sa veta končí bodkou, ďalšiu bodku za skratkou a.s. nepoužívam. Medzi písmenami „a.s.“ nekladám medzeru, pretože banka je takto zaregistrovaná v Obchodnom registri SR.
- Právnu formu (a.s.) nerozpisujem. V plnom znení (akciová spoločnosť) ju použijem len v prípade, ak je obsahom posolstva, napr. „VÚB je akciovou spoločnosťou...“.

Korporátne prvky

Logo spoločnosti

- Ochrannú známku (logo banky v jeho grafickej podobe) nesmiem používať priamo v texte.

- Príslušnosť k skupine je vyjadrená slovným spojením „VÚB je členom skupiny Intesa Sanpaolo“, ktoré je v určenej grafickej podobe zapracované v komunikačných materiáloch banky.

Možnosti a spôsoby použitia loga podrobne definuje grafický manuál, ktorý nájdem na intranete banky. Materiály s logom banky

- však vždy pripravuje špecializovaná grafická agentúra prostredníctvom marketingového oddelenia banky.

Korporatívny font

- V písomnostiach a vo všetkých materiáloch vytváraných v banke používam font Arial, ktorý je štandardom vo všetkých PC.

Korporátne farby

- Korporátne farby používané v marketingových materiáloch banky vychádzajú zo štyroch farieb v logu banky:

- zelená: farba názvu banky a druhého oblúka,
- modrá: farba prvého oblúka,
- žltá: farba horizontálnej línie,
- oranžová: farba rámu značky.

- Presné označenie farieb a všetky informácie súvisiace s použitím loga mám k dispozícii v grafickom manuáli na intranete banky.

Pravidlá odievania

Náš vzhľad hovorí o nás veľa. Klient nás neraz posudzuje najmä na základe prvého pohľadu, pretože krátke stretnutie nedovoľuje viac. Negatívny prvý dojem už často nestihne zachrániť ani ústretový a priateľský prístup.

Pravidlá odievania pre mužov

Formálne pracovné oblečenie pre retailovú sieť a firemnú sieť v priestoroch spolu s retailovou	Formálne pracovné oblečenie pre ústredie a firemnú sieť mimo priestorov retailovej siete	Poloformálne pracovné oblečenie pre vybraných zamestnancov	Absolútne nevhodné!
na priamy kontakt s klientmi v retailovej sieti	pri styku s klientmi, pre všetkých manažerov a ostatných zamestnancov	vybraní zamestnanci – ak vôbec neprichádzajú do styku s klientmi alebo s dodávateľmi	Všetci zamestnanci
oblek tmavej farby (čierny alebo tmavomodrý)	oblek v biznis farbách	svetlý oblek, plátené sako a nohavice	Džínsy, overaly a džínsovina akéhokoľvek druhu a akéhokoľvek farby a krátke nohavice
jednofarebná obleková košeľa alebo košeľa s jemným vzorom s dlhými rukávmi	jednofarebná košeľa alebo košeľa s decentným vzorom s dlhými rukávmi	biznis košele jemných farieb bez viazanky, svetle na zapínanie a pulóvre	Športové farebné polokošeľa a trička

Formálne pracovné oblečenie pre retailovú sieť a firemnú sieť v priestoroch spolu s retailovou	Formálne pracovné oblečenie pre ústredie a firemnú sieť mimo priestorov retailovej siete	Poloformálne pracovné oblečenie pre vybraných zamestnancov	Absolútne nevhodné!
na priamy kontakt s klientmi v retailovej sieti	pri styku s klientmi, pre všetkých manažérov a ostatných zamestnancov	vybraní zamestnanci – ak vôbec neprichádzajú do styku s klientmi alebo s dodávateľmi	Všetci zamestnanci
jednofarebná viazanka (čierna alebo tmavomodrá) alebo viazanka vo firemných farbách	jednofarebná alebo vzorovaná viazanka	viazanka je dobrovoľná, s jasnejším vzorom	Priesvitné materiály a oblečenie s nevhodnými nápismi a logom
kožené topánky, čisté a v dobrom stave (mokasíny nie sú povolené)	kožené topánky, čisté a v dobrom stave (mokasíny nie sú povolené)	kožené topánky, čisté a v dobrom stave (mokasíny nie sú povolené)	Športové topánky, plážové alebo neformálne sandále, otvorené topánky bez ponožiek
ponožky primeranej farby	ponožky primeranej farby	ponožky primeranej farby	Ponožky bielej alebo jasnej farby



Džínsy



Tričko



Športové topánky



Sandále

Pravidlá odievania pre ženy

Formálne pracovné oblečenie pre retailovú sieť a firemnú sieť v priestoroch spolu s retailovou	Formálne pracovné oblečenie pre ústredie a firemnú sieť mimo priestorov retailovej siete	Poloformálne pracovné oblečenie pre vybraných zamestnancov	Absolútne nevhodné!
na priamy kontakt s klientmi v retailovej sieti	pri styku s klientmi, pre všetkých manažérov a ostatných zamestnancov	vybraní zamestnanci – ak vôbec neprichádzajú do styku s klientmi alebo s dodávateľmi	Všetci zamestnanci
kostým čiernej, tmavomodrej – námornickej, tmavosivej farby	kostým v biznis farbách	neformálny kostým	Džínsy, overaly a džínsovina akéhokoľvek druhu a akejkoľvek farby, priesvitné materiály a oblečenie s nevhodnými nápismi alebo logom
nohavícový kostým	nohavícový kostým	pláténé, lanové nohavice	Tesné nohavice, legíny alebo šortky
formálne šaty so sakom, dlhé sukne a sukne po kolená	formálne šaty so sakom, dlhé sukne a sukne po kolená	neformálne šaty so sakom, dlhé sukne a sukne po kolená	Minisukne

Formálne pracovné oblečenie pre retailovú sieť a firemnú sieť v priestoroch spolu s retailovou	Formálne pracovné oblečenie pre ústredie a firemnú sieť mimo priestorov retailovej siete	Poloformálne pracovné oblečenie pre vybraných zamestnancov	Absolútne nevhodné!
na priamy kontakt s klientmi v retailovej sieti	pri styku s klientmi, pre všetkých manažérov a ostatných zamestnancov	vybraní zamestnanci – ak vôbec neprichádzajú do styku s klientmi alebo s dodávateľmi	Všetci zamestnanci
blúzky	blúzky v biznis farbách	topy jemných farieb, blúzky, svetre na zapínanie a pulóvre	Športové farebné tričká s golierom, tričká s krátkymi rukávmi, topy bez rukávov a na ramienka, okolo krku a skrátene topy
pančuchy prírodnej alebo tmavej farby	pančuchy prírodnej alebo tmavej farby	pančuchy prírodnej alebo tmavej farby	Bez pančúch
kožené topánky, čisté a v dobrom stave	kožené topánky, čisté a v dobrom stave	kožené topánky, čisté a v dobrom stave	Športové topánky, plážové alebo neformálne sandále alebo topánky s vysokou podrážkou



8 *Veľký ústrih*



Minisukňa



Džínsy



Bez pančúch

Základné komunikačné princípy

S klientom banky sa poznám súkromne už dlhé roky a tykáme si. Pri stretnutí alebo obchodnom rokovaní v banke, keď vystupujeme ako zamestnanec a klient, si môžeme tykať alebo si máme vykať?

Pokiaľ ide o dvojstranné stretnutie, môžete si, samozrejme, tykať. Ak je však na stretnutí prítomných viac osôb, odporúčame vykanie voči všetkým zúčastneným vrátane osôb, ktoré si v súkromí tykajú. Kolegom, ktorí sú na stretnutí s vami, môžete aj tykať, ale oslovujte ich priezviskom, resp. funkciou. Napr.: „Túto otázku vám vysvetlí kolega Novák.“

- Každému klientovi zásadne vykám, pokiaľ mi sám nenavrhuje tykanie.
- Tykanie vždy navrhuje:
 - osoba spoločensky významnejšia,
 - žena mužovi,
 - starší mladšiemu,
 - nadriadený podriadenému.
- Pokiaľ navrhnuté tykanie (napr. zo strany dodávateľa) nepovažujem za vhodné, môžem ho priateľsky a zdvorilo odmietnuť.
- V prítomnosti klientov alebo obchodných partnerov si s kolegami môžem tykať, ale oslovujem ich priezviskom, resp. funkciou.
- Pokiaľ na stretnutí hovorím o tretej osobe, označujem ju menom alebo funkciou, nie zámenom „ona“ alebo „on“.
- Ak použijem akademický titul a meno, vždy ho viažem s priezviskom, nie s krstným menom.



Písomná komunikácia

Na svoj list by som potreboval využiť inú šablónu ako štandardizované vzory umiestnené na intranete. Môžem si šablónu upraviť podľa svojich potrieb?

Vzory a spracovanie šablón vychádza z presne definovaných pravidiel a nemožno ich meniť. V prípade požiadavky na nový typ sa, prosím, obráťte na oddelenie marketingovej komunikácie banky.

- V oficiálnej písomnej komunikácii používam predpísané tlačivá – hlavičkový papier, obálky, typ písma, grafickú úpravu textov...
- Pri uvádzaní mena píšem vždy najprv titul, krstné meno a priezvisko.
- V písomnej komunikácii dbám na zrozumiteľnú štylizáciu a na pravidlá slovenskej gramatiky.
- Na intranete nájdem spracované všetky potrebné šablóny pre svoju písomnú komunikáciu – vzory listov, interného oznámenia, faxovej správy, power pointovej prezentácie, šablónu na interné dokumenty a predpísanú formu elektronického podpisu.



Telefonická komunikácia

V telefonickom rozhovore často odznejú usmernenia, rozhodnutia alebo dohody ovplyvňujúce ďalšie riešenie problému, ktorý bol predmetom môjho rozhovoru. Treba vyhotoviť písomný záznam telefonického rozhovoru?

Áno, treba vyhotoviť písomný záznam každého telefonického rozhovoru, ktorého výsledkom je nejaké rozhodnutie, prípadne návrh na riešenie. O písomný záznam rozhovoru môžete požiadať dodávateľa, ale musíte sa s ním na tom vopred dohodnúť. V prípade telefonického rozhovoru s klientom vyhotovíte záznam vy. Záznam pošlete klientovi v elektronickej alebo písomnej podobe na jeho adresu, prípadne ho požiadate o návštevu, kde dohodu z telefonického rozhovoru písomne potvrdí podpísaním príslušných dokumentov.

- Pri telefonickej komunikácii vždy uvediem názov banky, predstavím sa celým menom, a ak si to situácia vyžaduje, poviem aj pracovný post a názov oddelenia, prípadne pobočky, napríklad VÚB banka, Peter Vzorový, prosím, pobočka Košice Strojárska, prosím.
- Volaného sa vždy opýtam, či ho telefonátom nevyrušujem, prípadne či môže so mnou hovoriť.
- Dbám na správnu výslovnosť, artikuláciu a zrozumiteľnosť slov, rýchlosť vyjadrovania a na dýchanie, nevediem dlhý monológ a poskytnem priestor
- na komunikáciu aj druhej strane.
- Nepoužívam odbornú terminológiu alebo cudzojazyčné výrazy, ktorým druhá strana nemusí rozumieť, ani slangové výrazy.
- Zásadne nevolám vo večerných hodinách alebo mimo pracovných dní, pokiaľ nie som s volajúcim vopred dohodnutý.

- Ak používam firemný mobilný telefón a mám aktívovanú hlasovú odkazovú službu, jej znenie musí byť takéto: VÚB banka, Peter Vzorový, nechajte mi, prosím, odkaz.
- Pri telefonovaní v otvorenom kancelárskom priestore beriem hlasitosťou rozprávania ohľad na kolegov. Pri komunikácii tém, ktoré podliehajú bankovému tajomstvu, prípadne iných citlivých údajov, uprednostním chránenú elektronickú komunikáciu. Ak takéto údaje počujem z telefonátov kolegov, nerozširujem a nezvereňujem ich.
- Pri svojej dlhšej neprítomnosti na pracovisku, prípadne počas dovolenky alebo služobnej cesty, si presmerujem svoj telefón na zastupujúcu osobu.
- Pri používaní súkromných alebo firemných mobilných telefónov v práci dbám na vhodný typ a hlasitosť zvonenia (hudba, zvuky, hlásky...).



Elektronická komunikácia

Musím potvrdiť odosielateľovi prijatie e-mailu, pokiaľ mi príde požiadavka na confirmáciu?

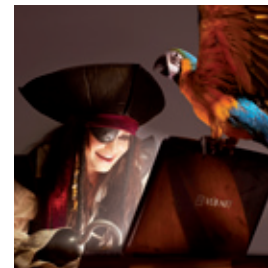
Prijatie e-mailu treba potvrdiť. Môže ísť o dôležitú informáciu a odosielateľ si potrebuje byť istý, že ste e-mail dostali, resp. že ste ho otvorili načas.

- Moja pracovná e-mailová adresa slúži výlučne na pracovné účely. Svojim kolegom, klientom či obchodným partnerom neposielam e-maily, ktoré nesúvisia s mojou pracovnou náplňou (zábavné obrázky, videá, texty či iné).
- Každý e-mail, ktorý posielam, musí obsahovať automatický podpis a logo banky podľa preddefinovanej šablóny.

Meno Priezvisko
Funkcia

VÚB, a.s.
Korporátna a marketingová komunikácia
Ulica popisné číslo, PSČ Mesto
Tel.: +421 2 0000 0000
Mobil: +421 904 000 000
Fax: +421 0 0000 0000
E-mail: mpriezvisko@vub.sk
www.vub.sk

 **VÚB BANKA**



- V prípade mojej dlhobodovej neprítomnosti si zvolím funkciu automatickej odpovede e-mailu (tzv. Out Of Office Assistant), v ktorej presne určím obdobie svojej neprítomnosti, prípadne meno a kontaktné údaje osoby, ktorá ma zastupuje.
- Zvýším opatrnosť pri podozrivých a nevyžiadaných e-mailoch, ktoré by mohli obsahovať vírusy, a na tieto e-maily nikdy neodpovedám ani ich nepreposielam ďalším osobám.
- E-mailovou formou nikdy neposielam informácie o financiách, dôverných obchodných záležitostiach, stavoch na účte klienta, číslach účtu, bankových transakciách a pod. bez kryptovacej ochrany.
- Ak posielam prílohu, overím si, že jej veľkosť nepresahuje limity adresátovej schránky (banka má limit 4 MB). V e-mailovej správe vždy uvediem termín a prípadne aj čas, do ktorého treba úlohu riešiť.
- Ako adresáta uvediem osobu/osoby, ktoré sú zodpovedné za riešenie úlohy. Osoby, ktoré uvediem v kópii e-mailu, majú byť o úlohe len informované (môžu sa k úlohe vyjadrovať, ale primárne ju neriešia). E-mailovú správu posielam len osobám, ktorým je v danej fáze realizácie úlohy určená na riešenie, prípadne len informáciu.



Komunikácia mimo pracovného prostredia

O banke sa v médiách objavili určité negatívne informácie, ktoré sa však priamo netýkajú mojej odbornosti a pracovnej funkcie. Priateľ na súkromnom večierku sa na danú situáciu pýta. Môžem mu o tom hovoriť?

Odporúčame v každom prípade sa vyhýbať vysvetľovaniu situácie. Priateľovi slušne vysvetlite, že toto nie je práve váš odbor. Ak je klientom banky a obáva sa o svoje peniaze, odporučte ho na niekoho kompetentného z banky, ktorý mu situáciu rád objasní, prípadne mu tlmočte oficiálne stanovisko banky.

- Ak sa zúčastním na spoločenských akciách ako zamestnanec alebo reprezentant banky, platia na mňa komunikačné pravidlá banky.
- V súkromí nehovorím o interných a dôverných informáciách, ktoré súvisia s mojou prácou. Svojim priateľom a rodinným príslušníkom neposkytujem informácie o totožnosti klientov a o transakciách, ktoré pre nich banka vykonáva.
- Rovnako rešpektujem informácie o súkromí mojich kolegov a nadriadených.
- Takisto sa nevyjadrujem k politike banky, k právnym či finančným záležitostiam spoločnosti ani k situácii na bankovom trhu.
- Informácie o aktivitách spoločnosti poskytujú médiám a verejnosti výlučne na to určení zamestnanci.

VÚB, a.s.
Mlynské nivy 1
829 90 Bratislava 25
www.vub.sk

RP5070311