

ПРАВИЛА

делового этикета для трейдеров членов биржи АО "УзРТСБ"

1. Общие положения

1. Настоящие Правила делового этикета для трейдеров членов биржи АО "УзРТСБ" (далее-Правила) устанавливают единые нормы и стандарты поведения и общения трейдеров членов биржи с работниками АО «УзРТСБ», клиентами, а также между собой.

2. Целью настоящих Правил является:

внедрение в повседневную практику трейдеров членов биржи единых норм и стандартов делового этикета, способствующих развитию деятельности членов биржи;

качественному и деловому взаимоотношению с коллегами, работниками биржи и клиентами;

соответствие имиджу АО «УзРТСБ».

3. Настоящие Правила рассматривают основные принципы делового этикета и определяют требования к поведению трейдеров.

4. Все трейдеры членов биржи должны следовать единым нормам и стандартам делового этикета АО «УзРТСБ», регламентированные настоящими Правилами.

2. Значение делового этикета

5. В рамках формирования на АО «УзРТСБ» современной корпоративной культуры, соответствующей ценностям и стратегии развития компании, особую важность приобретают знание и соблюдение трейдерами членов биржи единых норм и правил делового этикета.

6. Некорректное выстраивание своих отношений с коллегами, работниками биржи, а также клиентами может нанести ущерб репутации и имиджу АО «УзРТСБ» в целом, а также привести к конфликтным ситуациям.

7. Под деловым этикетом понимается совокупность норм и правил, регламентирующие профессиональное должностное поведение в трудовом коллективе и формирующие процесс коммуникаций как между трейдерами, так и с работниками биржи и клиентами.

3. Этикет делового общения

8. Речевой этикет - это совокупность всех этикетных речевых средств (приветствие, обращение, благодарность, прощание, общение и т.д.) и правила их использования.

9. Трейдеры должны владеть правильной, культурной речью и иметь представления о норм в области речевого этикета.

10. Деловое общение предполагает взаимное уважение деловых партнеров и коллег. Поэтому принятое в деловой обстановке обращение на "Вы" - свидетельство культуры и знания делового этикета. Грубым нарушением норм делового этикета является одностороннее обращение на "ты".

11. Тональность разговора при деловом общении имеет немаловажное значение. Не рекомендуется применять административно-командный стиль общения как форму межличностного взаимодействия.

12. Основным тоном при официальных отношениях должен быть спокойный, ровный, сдержанный тон общения, допустим - спокойный, приветливый тон.

13. При деловом взаимодействии трейдерам рекомендуется соблюдать правила вежливости и избегать категоричности в высказываниях.

14. В речевом этикете АО «УзРТСБ» вне зависимости от ситуации и должностного статуса запрещено:

- использование ненормативной лексики;

- общение на повышенных тонах;

- громко смеяться;

- унижать личное достоинство коллег и сотрудников биржи с использованием разного рода оскорбительных высказываний, кричать друг на друга;

- затрагивать моральные принципы коллег, сотрудников и клиентов биржи, связанные с религиозными и вкусовыми взглядами, расовой и национальной принадлежности.

15. Невербальное поведение - это способ общения и поведения, позволяющий без использования слов, только с помощью мимики и жестов, выражать свои мысли и чувства.

16. К деловому этикету невербального поведения относятся:

- жесты и другие телодвижения;
- рукопожатие.
- процесс курения.

17. При этом не допускается использование невербального общения нецензурного характера.

18. Правила, принятые на АО «УзРТСБ», требуют от всех трейдеров предварительно стучать в дверь перед тем, как войти в кабинет.

19. Каждый трейдер должен быть внимателен к своей манере поведения при общении с коллегами, клиентами и работниками биржи:

- следить за своей осанкой;
- не размахивать руками;
- не класть руки в карманы;
- не показывать жесты оскорбительного характера.

21. Сидя на стуле, не следует раскачиваться.

22. Трейдерам АО «УзРТСБ» запрещается курение вне специально отведенных для этого мест.

23. Трейдеры членов биржи обязаны соблюдать в здании биржи общественный порядок и нормы этикета.

24. Трейдеры членов биржи при общении с клиентами, должны предоставлять всю необходимую информацию по оказанию услуг. При этом соблюдать нормы делового этикета, на территории и вне территории биржи.

25. Трейдерам членов биржи запрещается распространять ложную информацию, не обоснованные слухи, сплетни и клевету, негативно влияющие на репутацию биржи и ее сотрудников.

26. Внешний вид сотрудника брокерской конторы - это его визитная карточка. Форма одежды, говорит об аккуратности сотрудника, которая проявляется не только во внешнем виде, но и в работе.

27. Внешний вид трейдера должен отвечать имиджу АО «УзРТСБ», в связи с этим трейдеры должны приходить на биржу в одежде соответствующей офисному стилю.

28. Во время событий в центральном аппарате АО «УзРТСБ» (деловые переговоры, встреча важных гостей и представителей СМИ, другие мероприятия) трейдеры (не зависимо от пола) должны прийти в строго офисной одежде. Мужчины: брючный костюм темного цвета, белая рубашка, галстук, в летнее время ношение пиджака не обязательно. Женщины: светлый верх, темный низ юбка-миди или брюки, допускается платье офисного стиля.

4. Заключительные положения

29. Трейдеры членов биржи нарушившие требования настоящих Правил несут ответственность в соответствии с Правилами биржевой торговли на Узбекской республиканской товарно-сырьевой бирже.

30. Настоящие Правила вступает в силу с момента опубликования на официальном сайте биржи.