

Etický kódex a Eskalačná politika GlobalTech

Verzia: 2024.1 – Chránime našich ľudí, budujeme dôveru

1. Naše etické zakotvenie

V GlobalTech veríme, že kvalita našich služieb je priamo úmerná kvalite našich vzťahov. Integrita pre nás znamená robiť správne veci, aj keď sa nikto nepozera. Každý člen tímu má právo na rešpektujúce pracovné prostredie a povinnosť chrániť dobré meno spoločnosti.

2. Štandardy profesionálneho správania

- **Objektivita a rovnosť:** Ku každému klientovi pristupujeme bez predsudkov. Naše rozhodnutia sú podložené dátami a platnými VOP, nie osobnými sympatiami.
- **Transparentnosť vs. Diskrétnosť:** Sme otvorení v procesoch, ale nekompromisní v ochrane dát. Nikdy nediskutujeme o detailoch klientskych účtov v prítomnosti tretích strán (vrátane iných klientov v lobby).
- **Profesionálny odstup:** Udržiavame si „chladnú hlavu“ aj v horúcich situáciách. Naším cieľom je byť deeskalačným prvkom, nie zdrojom konfliktu.

3. Červené čiary (Zero Tolerance Policy)

GlobalTech Solutions sa zaväzuje chrániť svojich zamestnancov pred nevhodným správaním. Za neprijateľné správanie klienta, pri ktorom má zamestnanec právo okamžite prerušiť interakciu, sa považuje:

- **Verbálna agresia:** Krik, vulgarizmy, osobné urážky zamestnanca alebo jeho rodiny.
- **Zastrašovanie a nátlak:** Vyhrážky fyzickým násilím, žalobami (mimo legitímnych právnych krokov) alebo poškodzovaním reputácie na sociálnych sieťach.
- **Diskriminácia:** Akékoľvek narážky na rasu, pohlavie, vek alebo národnosť zamestnanca.

4. Protokol eskalácie (Escalation Matrix)

Zamestnanec nie je na riešenie konfliktov sám. Pri kritických incidentoch postupujte podľa týchto krokov:

Úroveň	Situácia	Zodpovedná osoba	Akcia
L1: Specialist	Bežná nespokojnosť, frustrácia z procesu.	Vy (Success Manager)	Použitie techniky L.A.E.R. a vysvetlenie VOP.
L2: Lead	Klient zvyšuje hlas, odmieta odísť, narúša prácu tímu.	Team Leader / Floor Manager	Presun do privátnej zóny. TL preberá komunikáciu ako „vyššia autorita“.
L3: Executive	Vyhrážky médiálnou diskreditáciou, pokus o vydieranie.	Head of Dept / Legal	Oficiálne stanovisko firmy. Dokumentácia pre právne kroky.
L4: Security	Fyzické ohrozenie, agresívne vtrhnutie do priestorov.	Security / Polícia	Okamžitý výkaz z priestorov a trvalé zablokovanie služieb.

5. Ochrana značky v digitálnom priestore (Social Media Integrity)

Ak sa klient (ako pán Kováč) vyhráža negatívnou kampaňou na LinkedIn:

- **Nereagujte defenzívne:** Nesľubujte ústupky pod tlakom „zlej recenzie“.
- **Právo na odpoveď:** GlobalTech má pripravený krízový komunikačný tím, ktorý na verejné útoky reaguje vecne a profesionálne, pričom poukazuje na bezpečnostné štandardy, ktoré sme chránili.
- **Reportovanie:** Každá hrozba poškodenia mena musí byť zapísaná v **Incident Reporte** do 60 minút od udalosti.

6. Post-incident care (Psychologické bezpečie)

Po každom konflikte typu L2 a vyššom má zamestnanec nárok na:

- **Debriefing:** Rozhovor s nadriadeným o situácii.
- **Time-out:** Krátka pauza na zotavenie pred ďalšou interakciou.
- **Právna podpora:** Ak útoky klienta pokračujú v osobnej rovine (stalking, sociálne siete).

Prečo je tento dokument pre tvoju prípadovú štúdiu kľúčový:

1. **Stanovuje hranice:** V pôvodnom úradníckom texte je úradník často vnímaný ako „služobník“, ktorý musí zniesť všetko. Tu dávame zamestnancovi do ruky **Článok 3**, ktorý mu hovorí: „*Ak na teba kričí, máš právo to zastaviť.*“
2. **Definuje silu firmy:** **Článok 5** pripravuje uchádzača na moderný fenomén – vydieranie cez sociálne siete. Učí ho, že firma za ním stojí a nenechá sa zastrašiť LinkedIn postom.
3. **Štruktúruje riešenie:** **Eskalačná matica (Článok 4)** dáva jasný návod, kedy má uchádzač prestať „bojovať“ sám a zavolať šéfa.