



CODICE ETICO

VALORI AZIENDALI

Il sistema aperto e interconnesso di elementi e qualità etiche, professionali e della tradizione specifica d'impresa che costituiscono il fondamento di azioni e comportamenti di REAL e dei suoi membri.

PRINCIPI GUIDA

Ogni nostro principio è coerente con i valori che lo hanno generato. L'espressione ultima di questi valori sono i comportamenti che il nostro team è chiamato a dimostrare quotidianamente nei confronti del Cliente, esterno ed interno. Entrambi rappresentano per noi gli interlocutori per eccellenza. Ogni nostro Cliente è considerato un partner, ci sentiamo vincolati da una relazione professionale all'interno della quale nel rispetto dei ruoli reciproci - viene onorato l'impegno per il miglior esito della realizzazione richiesta, garantito dalla professionalità dei nostri collaboratori, dal rapporto che intrattengono tra loro stessi, nei confronti della proprietà e nei confronti dei nostri clienti finali.

VALORE PER I CLIENTI

Ci impegniamo ad ascoltare, interpretare, anticipare e soddisfare pienamente bisogni e aspettative dei nostri clienti con la nostra conoscenza e competenza. La conoscenza è una condizione imprescindibile, il "centro di gravità" del nostro "essere consulenti". Ogni nostro collaboratore è un professionista che possiede, coltiva ed alimenta la professionalità e la propria preparazione tecnico specialistica, mantenendosi in costante aggiornamento. Crediamo fermamente che il Cliente abbia diritto a trovare in ogni persona del nostro team la disponibilità alla ricerca e individuazione della miglior soluzione possibile. Ci sentiamo all'altezza delle situazioni più complesse e siamo pronti a tutte le sfide che le necessità del cliente impongono, traendone soddisfazione.

COMPETENZA

La competenza è il prodotto del nostro saper essere e saper fare. Non soltanto competenza tecnico specialistica di elevato spessore, ma anche qualità nel vivere e nella gestione leale del rapporto. Siamo un fornitore diligente e trasparente, con la passione per i dettagli, offriamo il supporto indispensabile per favorire il successo dei nostri clienti. Siamo in grado di aggiungere valore superiore alle nostre realizzazioni assicurando affidabilità con la nostra presenza e la nostra dedizione alla qualità e allo spirito di servizio.

INNOVAZIONE E RINNOVAMENTO CONTINUO

REAL ha appreso a competere in contesti esigenti. Possediamo una consolidata tradizione in fatto di innovazione e miglioramento continuo (continuous improvement) che trasferiamo in termini di vantaggio per i nostri clienti. L'innovazione e l'aggiornamento è la garanzia di continuità della nostra struttura. Come in tutte le realtà lavorative tutto si evolve per far fronte a cambiamenti, richieste e sollecitazioni di contesto. Siamo stimolati a investire in conoscenza, tecnologia, ergonomia, sistemi organizzativi e gestionali all'avanguardia. I nostri investimenti ci ripagano con migliori e maggiori risorse in grado di gestire migliori strumenti di gestione. L'innovazione in ogni cosa che facciamo è essenziale per il nostro successo a lungo termine. Vogliamo essere leader nel miglioramento continuo: la formazione dei membri del team e la cultura generazionale che ci appartiene, ci distingue e accomuna incoraggia, promuove e premia la creatività e l'iniziativa di tutti i nostri membri.

LEADERSHIP

L'imprenditorialità è il nostro patrimonio e il fondamento del nostro successo. Propaghiamo questo valore attraverso la delega di responsabilità, la libertà di azione e l'assunzione di responsabilità personale. Crediamo in una leadership solida, basata sull'esempio personale, l'entusiasmo e la semplicità, riponendo fiducia nelle persone e promuovendo lo spirito di gruppo. Ci impegniamo a far crescere i nostri futuri leader all'interno di REAL al fine di salvaguardare questo stile.

PERSONE

Siamo impegnati nel dedicarci al benessere dei nostri membri ed al loro sviluppo personale. Rifiutiamo ogni forma di discriminazione e di vessazione. Mostriamo comprensione e rispetto nei rapporti reciproci: li consideriamo condizioni imprescindibili del nostro "essere gruppo". Ci impegniamo nel promuovere un ambiente di competenze diversificate, dove i membri lavorano insieme per accrescere le abilità individuali e le comuni capacità aziendali. Crediamo nel valore di relazioni durevoli con clienti, fornitori ed altri partner. Abbiamo l'ambizione di proporci come incubatori di imprenditorialità per giovani professionisti del nostro territorio.

RESPONSABILITA'

L'azionista ed i componenti della Società si impegnano a proteggere l'ambiente e ad assumere un comportamento da cittadino responsabile in tutti i luoghi e comunità nelle quali operiamo. Prestiamo la massima attenzione nel garantire la sicurezza sul posto di lavoro e quella delle nostre realizzazioni. Ci sforziamo di raggiungere i più elevati standard di comportamento personale. Correttezza ed integrità guidano la condotta tra di noi, verso i nostri partner e i Clienti in generale. Sentiamo l'orgoglio di rappresentare lo stile che ci contraddistingue

ORIENTAMENTO A LUNGO TERMINE

Dalla fondazione crediamo fortemente che il nostro orientamento a lungo termine sia un grande punto di forza a beneficio dei nostri Clienti e partner. Pur non essendo contrari a rischi, purché ragionati e calcolati, prudenza e solidità finanziaria continueranno a indicare finalità, tempi e modalità del nostro sviluppo strategico. REAL seleziona fornitori e partners sulla base di un rigoroso percorso strutturato di accreditamento, finalizzato alla costituzione di alleanze e partnership che ci permettano di rafforzare la nostra posizione competitiva.

CORPORATE GOVERNANCE

REAL è impegnata a dotarsi di strumenti, regole, modalità, processi e sistemi decisionali con cui decidere gli obiettivi, il reperimento dei mezzi necessari e la misurazione dei risultati raggiunti. Appliciamo "buoni sistemi di governo societario" (corporate governance) che includono ogni ambito di governo dei nostri affari. REAL persegue il fine della gestione d'impresa corretta, efficace ed efficiente mediante il bilanciamento fra interessi della proprietà e quelli dei portatori di interesse (stakeholders), interni ed esterni. La proprietà ha individuato nella politica del reinvestimento in risorse pregiate, nell'innovazione e in dotazioni il cardine di questo sistema.

CODICE DI CONDOTTA

Adottiamo il principio generale che tutti i membri del nostro team partecipano alla gestione della qualità della relazione con il cliente: esterno e interno. L'adozione di questo principio costituisce una componente importante e significativa del patrimonio professionale di REAL.

RICHIESTA COMPLESSA

Ad ogni richiesta complessa verrà dedicata un'attenta analisi delle opportunità esistenti. Per raccogliere tutte le informazioni necessarie all'analisi della domanda si partecipa con i Clienti all'individuazione e alla stesura della documentazione idonea a facilitare lo studio delle opzioni. Si ricorre all'aiuto di colleghi più esperti - o potenzialmente competenti - in temi che non si padroneggiano o che esulano dalla proprie competenze specifiche.

RICHIESTA URGENTE

Ogni membro del team REAL si prepara a sostenere la comunicazione e il confronto col cliente adottando schemi e/o check list che possano ragionevolmente garantire l'acquisizione di tutte le informazioni utili alla valutazione dei termini di urgenza della richiesta. L'urgenza va comunicata ai colleghi coinvolti (e al vertice della catena di comando).

RICHIESTA PERCEPITA COME URGENTE

In caso di rilevazione di urgenza percepita come tale, e non oggettiva, si preferisca negoziare sui termini della risposta adottando una comunicazione informativa e rassicurante.

PRATICHE NON POLITICAMENTE CORRETTE

Ogni membro del team REAL è tenuto ad evitare assolutamente ogni compromesso e compromissione a seguito di richieste eticamente e "politicamente" non corrette o non legali e, ove necessario, richiedere l'invio di un documento da sottoporre alla direzione, per l'eventuale gestione della questione.

RICHIESTA DOCUMENTI

Ogni richiesta complessa che non possa ricevere immediata risposta operativa va formulata con un anticipo ragionevole tale da rendere possibile la migliore organizzazione del lavoro proprio e dei colleghi. E' preferibile ricorrere a una preventiva telefonata informativa ed a una mail indirizzata alla figura di riferimento.

IL LUOGO DI LAVORO

Ogni Cliente e Visitatore è benvenuto. Tuttavia, il nostro ufficio è un luogo di lavoro aperto e il nostro team opera con dedizione per garantire la massima espressione della propria professionalità: siamo un'azienda brain intensive e spesso alcuni di noi stanno lavorando sotto pressione. Visitatori e Clienti sono invitati ad onorare il luogo dove produciamo valore, per loro ed altri, usando l'accortezza di non abusare nell'utilizzo di smartphone e altri dispositivi o indulgere a comportamenti che possono distrarre o disturbare.

COSA APPREZZIAMO IN REAL

L'uso di un linguaggio, semplice, diretto ma rispettoso e trasparente

La capacità di dialogo, discussione e confronto costante tra le parti

Capacità dialettica appropriata alle competenze e al ruolo

La cooperazione

La custodia e la cura delle postazioni di lavoro e dei beni di proprietà aziendale, la tutela scrupolosa dei dati di ogni cliente

L'attenzione per un ambiente di lavoro che risulti piacevole oltre che accogliente per ognuno

La proposta di momenti conviviali durante l'anno che rendono coeso il rapporto

COSA NON APPREZZIAMO IN REAL

La critica senza essersi assicurati - prima di criticare - che ogni proprio compito sia stato eseguito correttamente e fino in fondo

“Chi non fa non sbaglia”: ma non ci piace veder giudicare qualcuno per atteggiamenti, o comportamenti, da chi per primo può aver sbagliato nell'adottarli egli stesso

Liti pretestuose e aggressioni verbali, o scritte

Chiusure, resistenze e sabotaggi nella comunicazione e nella collaborazione operativa

Discussioni (anche se legittime) in presenza di terzi, non direttamente coinvolti

Comportamenti o atteggiamenti non opportuni, in genere, o pregiudizievoli per l'immagine professionale propria e quella aziendale

Incoerenza: scollamento tra le idee e i valori dichiarati e gli atteggiamenti e i comportamenti adottati