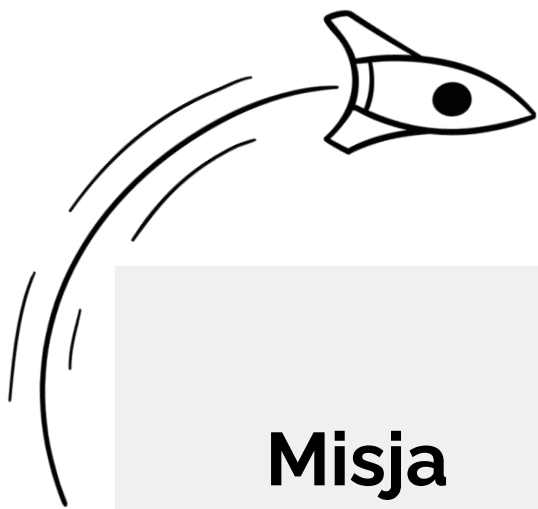


Kultura organizacji lojalni

nasze wartości, normy i przekonania





Misja

Jaki jest główny cel naszej wspólnej pracy? Dlaczego istniejemy i robimy to, co robimy?

Rozwijamy firmy, napędzając wyniki dzięki strategiom marketingowym skrojonym na miarę.

Wizja

Co mamy nadzieję osiągnąć razem?

Chcemy, aby nasze działania wywierały realny wpływ na rozwój marek - od społeczności lokalnych, gdzie tworzymy strategie szyte na miarę, po duże firmy gdzie wdramy innowacyjne i nietypowe rozwiązania rozwoju.

Motto

Jakim mottem kierujemy się na co dzień?

Agencja SEO, której możesz zaufać

Wstęp

Wartości w naszej kulturze organizacji są kodeksem moralnym organizacji

– zestawem zasad, które wszyscy przyjmujemy i zobowiązujemy się przestrzegać, odzwierciedlających etykę w naszej agencji i pociągających wszystkich do odpowiedzialności za właściwe standardy zachowania.



Wartości te stanowią nasz cel w dążeniu do doskonałości. Mamy jednak pełną świadomość, że nikt z nas nie jest idealny, wszyscy popełniamy błędy. Dajemy sobie prawo do ich popełniania jednak najważniejsze, abyśmy potrafili je zdiagnozować i na przyszłość ich nie powielać.

Silna kultura to identyfikacja się z firmą na osobistym poziomie.

Opisując kulturę organizacji lojalni kierowaliśmy się przede wszystkim wartościami, które są dla nas bliskie i na fundamentach których budowaliśmy firmę od 1999 roku. Okazuje się, że wiele z nich jest również wspólna dla firm, których wartości oraz kultura organizacji wyznaczają standardy na świecie m.in. Zappos (słynna z epickiej obsługi klienta), Netflix, Amazon, Google, Adobe, Microsoft, Hubspot, Southwest Airlines, Intel (w szczególności założenia Andy Grove'a).

To nie jest nic nowego. Są to wartości, które uznawałem za kluczowe od samego początku istnienia firmy, które były istotne przez cały okres naszego rozwoju i które pozostają ważne także dzisiaj.

W miarę jak rośniemy, nasze procesy i strategie mogą się zmieniać, ale chcemy, aby nasze wartości zawsze pozostały takie same.

Kultura organizacyjna lojalni to suma wszystkich wartości, przekonań i założeń, które kierować powinny zachowaniem ludzi w naszej agencji. Jest to potężna siła, która może wspomóc lub utrudnić rozwój naszej agencji. **Silna kultura organizacyjna przyciąga i zatrzymuje talenty, słaba z kolei zniechęca ludzi i ogranicza potencjał rozwoju.**

Kultura to swego rodzaju wspólny język, gwarantujący, że wszyscy lojalni skutecznie się porozumiewają oraz że to, o czym mówią, ma sens. Poza tym kultura stanowi wspólny paradygmat podejmowania decyzji.

Wszyscy lojalni powinni zdawać sobie sprawę, że istnieją różne działy, ale te działy nie powinny ze sobą rywalizować ani działać w izolacji. Zamiast tego, muszą mieć świadomość, że współpracują w oparciu o wartości kultury organizacji w ramach większego celu, jakim jest realizacja misji: zapewnianie maksymalnych zysków naszym Klientom poprzez efektywne wykorzystanie marketingu internetowego.

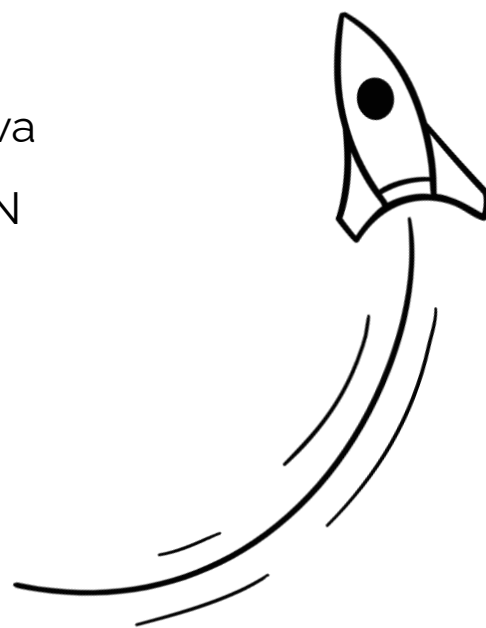
Pozdrawiam

Artur Wojczal



Każda wartość zawiera wiele elementów składowych. Ważne jest, aby nadać im kontekst i określić sposoby ich stosowania. **W efekcie wyodrębniliśmy najważniejsze tematy i sprowadziliśmy je do następujących 16 kluczowych wartości:**

1. Ludzie na pierwszym miejscu
2. Feedback - komunikacja zwrotna
3. Empatia i szacunek
4. Radykalna szczerość i otwartość w komunikacji
5. Odpowiedzialność i profesjonalizm
6. Execution, czyli koncentracja na celu
7. Obsesja na punkcie klienta
8. Zmiany i dążenie do doskonałości
9. Dążenie do rozwoju
10. Pozyskiwanie najlepszych talentów
11. Nie zgadzaj się i zobowiąż - Disagree & Commit
12. Pokora
13. Oszczędność i unikanie marnotrawstwa
14. Pozytywne nastawienie - YES WE CAN
15. Bezinteresowność
16. Szacunek dla danych
17. Inicjatywa i Zaangażowanie



Ludzie na pierwszym miejscu

W agencji lojalni wierzymy, że zadowoleni i zmotywowani współpracownicy są kluczem do satysfakcji Klienta, a więc i sukcesu naszej firmy. Priorytetem jest dla nas stworzenie środowiska, w którym każdy czuje się ceniony, wspierany i zmotywowany do osiągnięcia swoich najlepszych wyników.



Kluczowe elementy

→ **Otwartość i transparentność**

Wierzymy, że kluczowym elementem naszej strategii jest otwarta komunikacja na wszystkich poziomach naszej agencji. Regularne spotkania, transparentność w podejmowaniu decyzji oraz dostępność informacji pomagają nam budować zaufanie i zaangażowanie. Dzięki temu czujemy się integralną częścią firmy.

→ **Rozwój i wzrost**

Wierzymy, że inwestowanie w rozwój zawodowy i osobisty współpracowników przynosi długoterminowe korzyści zarówno im, jak i firmie. Tworzymy środowisko, które sprzyja nauce i innowacjom, inspirując do osiągnięcia coraz lepszych wyników.

→ **Uznanie i nagradzanie**

Doceniamy osiągnięcia naszych współpracowników poprzez regularne uznawanie i nagradzanie. Wierzymy, że proste gesty uznania mogą znacząco wpłynąć na morale i wydajność zespołu. Nasze programy premiowe są zaprojektowane tak, aby motywować i inspirować do dalszego rozwoju i innowacji.

→ **Zdrowie i dobrostan**

Zdrowie fizyczne i psychiczne naszego zespołu jest dla nas priorytetem. Uważamy, że zrównoważone podejście do pracy i życia osobistego jest kluczowe dla utrzymania wysokiej jakości pracy i satysfakcji zawodowej.

→ **Kultura współpracy**

Promujemy kulturę współpracy i wsparcia, gdzie każdy czuje się częścią zespołu. Stawiamy na różnorodność i inkluzję, wierząc, że różnorodne zespoły przynoszą najlepsze rezultaty. Wspieramy otwartość na różne perspektywy i zachęcamy do dzielenia się pomysłami, co sprzyja innowacyjności i kreatywności.

Feedback - komunikacja zwrotna

Feedback jest fundamentem naszej kultury otwartości, czujemy się swobodnie dzieląc się swoimi myślami, sugestiami i obawami.

Feedback nie jest dla nas tylko narzędziem do poprawy wydajności, ale przede wszystkim sposobem na budowanie zaufania i otwartej komunikacji.

Oto, jak dbamy o kulturę feedbacku w agencji lojalni:



Wierzymy w regularne udzielanie i otrzymywanie informacji zwrotnej, która jest konstruktywna i konkretna, dzięki czemu pomaga nam w rozwoju i doskonaleniu swoich umiejętności.

Nie ograniczamy feedbacku wyłącznie do formalnych spotkań. Wręcz przeciwnie, staramy się udzielać go przy każdej możliwej okazji. Dzięki temu możemy na bieżąco monitorować i oceniać postępy w pracy, omawiać obszary wymagające poprawy oraz doceniać osiągnięcia.

Naszym celem jest zapewnienie, że feedback jest ciągły i wszechobecny, co umożliwia nam regularną ocenę, na ile wykonywana praca zgodna jest z wartościami naszej firmy. Wierzymy, że taka praktyka nie tylko wspiera rozwój indywidualny, ale także buduje silniejsze, bardziej zintegrowane zespoły, które wspólnie dążą do osiągnięcia wyznaczonych celów.

Aktywne zabieganie o feedback

Wszyscy aktywnie zabiegamy o feedback. Chcemy, aby każdy czuł się komfortowo, dzieląc się swoimi spostrzeżeniami i opiniami, zarówno pozytywnymi, jak i krytycznymi. Regularnie pytamy siebie nawzajem o to, co możemy robić lepiej i co wymaga poprawy, abyśmy wszyscy mogli się rozwijać.

Każdy z nas czuje się zobowiązany do udzielania i przyjmowania feedbacku. Opieramy się na zaufaniu i szacunku, wiedząc, że feedback, który otrzymujemy, jest udzielany z troską i z myślą o naszym rozwoju.

Feedback pozytywny i negatywny

Podział feedbacku na pozytywny i negatywny jest kluczowym elementem efektywnego zarządzania zespołem. Pozytywny feedback wzmacnia pożądane zachowania i zwiększa naszą motywację, podczas gdy negatywny feedback pomaga nam identyfikować obszary do poprawy i wspiera rozwój zawodowy.

Jeśli coś zrobisz źle, to Ci o tym powiemy. Jeśli coś robisz dobrze, to też Ci o tym powiemy.

Feedback negatywny

Negatywny feedback pomaga zidentyfikować obszary, które wymagają poprawy, umożliwiając lepsze zrozumienie aspektów pracy, które można udoskonalić. Konstruktywna krytyka wspiera nasz rozwój zawodowy, pomagając rozwijać nowe umiejętności i doskonalić kompetencje. Ponadto negatywny feedback pomaga eliminować nieskuteczne lub szkodliwe praktyki, zapobiegając ich eskalacji.

- ▶ **Otwartość i bezpośredniość** - wyrażamy swoją krytykę w sposób bezpośredni i rzeczowy, czyli dotyczący konkretnych sytuacji czy zachowań drugiej osoby. Feedback udzielamy otwarcie, bez obaw o negatywne konsekwencje zachowując przy tym uprzejmość i troskę.
- ▶ **Konstruktywność i skupienie na przyszłości** - negatywny feedback powinien być konstruktywny, skoncentrowany na konkretnych działaniach i oferujący sugestie dotyczące poprawy. Celem jest wsparcie rozwoju, a nie krytykowanie osoby. Skupiamy się na przyszłości. Rozmawiamy przede wszystkim o tym co można poprawić, w jaki sposób i jak uniknąć popełniania błędów w przyszłości.

- ▷ **Precyzja** - negatywny feedback powinien być precyzyjny i oparty na rzeczywistych działaniach lub wynikach. Unikamy ogólnych uwag na rzecz szczegółowych informacji, które dokładnie opisują, co wymaga poprawy.
- ▷ **Empatia i słuchanie** - ważne jest, aby udzielać negatywnego feedbacku z empatią, tak aby w pełni zrozumieć perspektywę drugiej osoby i wspólnie wypracować najlepszy plan działania.
- ▷ **Prywatność** - negatywny feedback powinien być udzielany w prywatności, aby nie wprawiać w zakłopotanie i zapewnić komfortową atmosferę do rozmowy.

Feedback pozytywny

Pochwały i uznanie sprawiają, że czujemy się docenieni. Regularnie udzielamy pozytywnego feedbacku, nawet na temat drobnych rzeczy ponieważ wierzymy, że docenianie wzmacnia pewność siebie i satysfakcję z pracy, co przyczynia się do ogólnego dobrostanu i pozytywnej atmosfery.

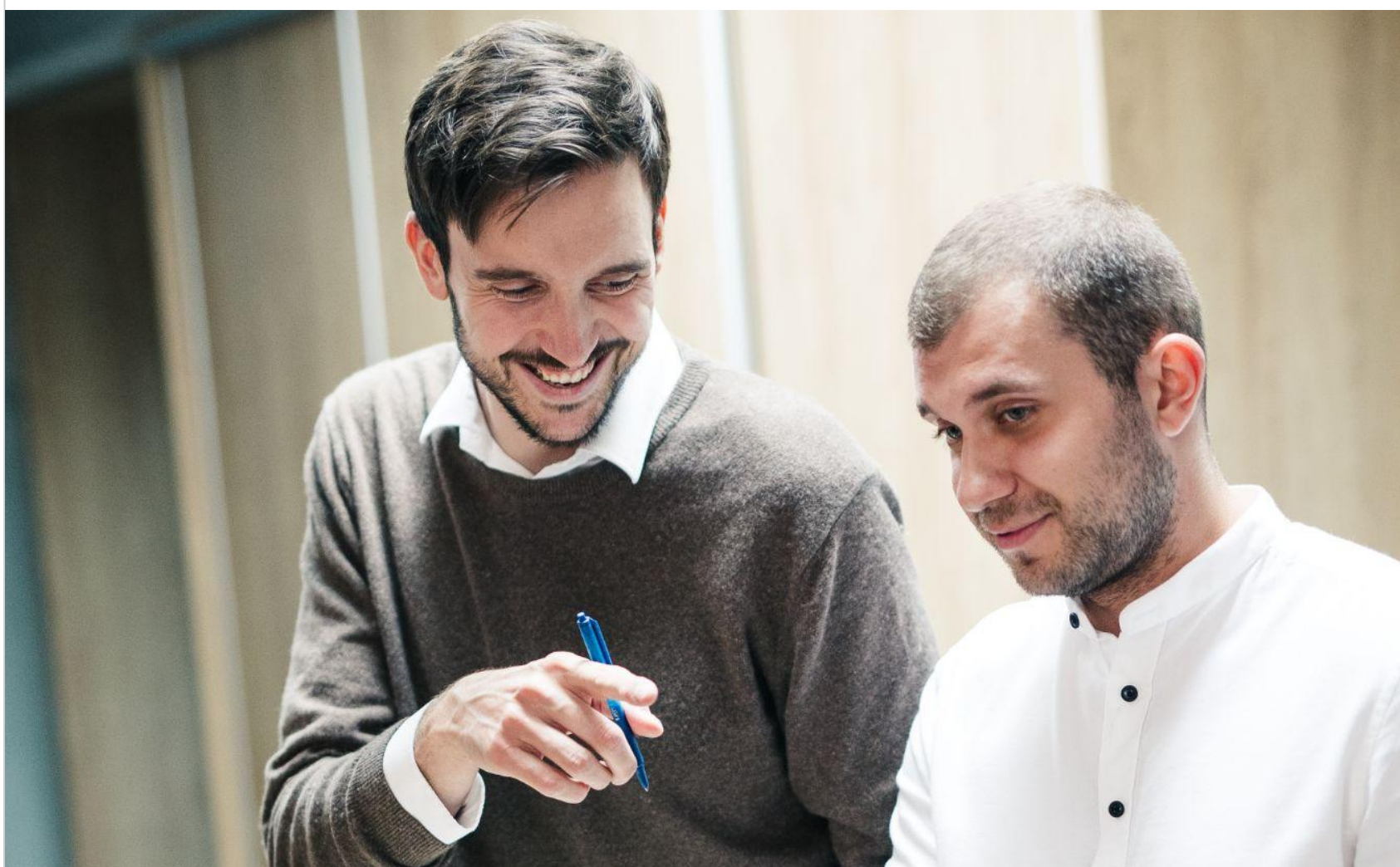
- ▷ **Regularność** - Częste uznawanie i zachęcanie do dobrej pracy ma kluczowe znaczenie. Pozytywny feedback powinien być udzielany natychmiast po zauważeniu dobrego działania lub osiągnięcia. Przekazywanie tego rodzaju informacji zwrotnej szczerym i ciepłym tonem zwiększa pozytywny wpływ odbioru takiej informacji i efektu, jaki wywołuje.
- ▷ **Liczą się drobne rzeczy** - Pochwały nie muszą być zarezerwowane tylko dla dużych osiągnięć. W rzeczywistości, docenianie drobnych rzeczy może mieć jeszcze większy wpływ, ponieważ pokazuje nam, że każdy ich wysiłek ma znaczenie. Zastanów się zatem: *kogo możesz dziś pochwalić lub podziękować mu za to, co zrobił?*

- ▷ **Konkretność** - Pochwały powinny być konkretne i oparte na rzeczywistych działaniach lub wynikach, aby każdy dokładnie wiedział, co zostało zrobione dobrze.
- ▷ **Publiczne uznanie** - Wyrażanie uznania w obecności zespołu lub za pośrednictwem firmowych platform komunikacyjnych nie tylko motywuje i docenia indywidualne osiągnięcia, ale również inspirowanie innych do dążenia do podobnych sukcesów.

Feedback dwukierunkowy

Krytyka powinna być elementem dwukierunkowej komunikacji.

Menedżer powinien być otwarty na przyjmowanie krytyki od współpracowników i zachęcać ich do dzielenia się swoimi uwagami. To buduje zaufanie i pokazuje, że wszyscy w zespole, niezależnie od roli, są odpowiedzialni za rozwój i sukces zespołu.



Empatia i szacunek

Wierzmy, że kluczowym elementem budowania trwałych i wartościowych relacji jest sposób, w jaki sprawiamy, że ludzie się czują. Nasza komunikacja i działania mają na celu nie tylko przekazywanie informacji i realizację zadań, ale przede wszystkim tworzenie pozytywnych emocji i doświadczeń.



Istotnym składnikiem silnych relacji jest budowanie emocjonalnych więzi.

Cenimy umiejętność empatii, która pozwala nam zrozumieć uczucia, myśli i doświadczenia innych, a tym samym budować głębokie relacje.

Inspirujemy się cytatem Maya Angelou:

Ludzie zapomną, co powiedziawsz, ludzie zapomną, co zrobiłeś, ale ludzie nigdy nie zapomną, jak się dzięki Tobie czuli.

Kluczowe elementy

Empatia

- ▷ Zawsze staramy się zrozumieć perspektywę drugiej osoby.
- ▷ Umiemy rozpoznać i wczuć się w emocje innych, aby lepiej zrozumieć motywacje ich zachowań oraz potrzeb.
- ▷ Dzielimy się własnymi emocjami, umiemy pokazać swoją ludzką twarz i nie boimy się przyznawać do błędów.

Wsparcie

- ▷ Tworzymy kulturę, w której każdy czuje się wspierany i doceniany.
- ▷ Zachęcamy do wzajemnej pomocy i budowania relacji opartych na wsparciu i współpracy.
- ▷ Jak sobie radzisz i czy jest coś, co może Ci pomóc radzić sobie jeszcze lepiej.

Szacunek

- ▶ **traktujemy wszystkich równo i z szacunkiem**, niezależnie od ich stanowiska, doświadczenia czy poglądów.
- ▶ **szanujemy różnice indywidualne** i jesteśmy otwarci na różne punkty widzenia.
- ▶ **uznajemy osiągnięcia** - doceniamy i publicznie uznajemy osiągnięcia członków zespołu.

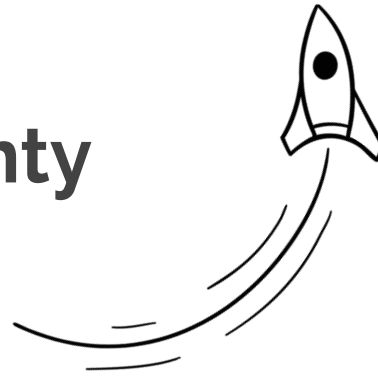


Radykalna szczerność i otwartość w komunikacji

Otwartość i szczerść są fundamentem najlepszych relacji, ponieważ **budują zaufanie**. Otwarta komunikacja, przejrzystość rozmów i decyzji pozwalają budować poczucie wspólnoty i zaufania. Promujemy kulturę otwartości i szczerości, gdzie możemy wyrażać swoje opinie i dzielić się pomysłami bez obawy przed negatywnymi konsekwencjami.



Kluczowe elementy



Kontekst zamiast kontroli

- ▷ Wierzymy, że jedną z najważniejszych rzeczy jest transparentność w kontekście celów, strategii, okoliczności kluczowych decyzji i wyników. Staramy się tłumaczyć wszystko, co jest związane z firmą i dbać o to, żeby ludzie rozumieli na ile i w jaki sposób ich praca przekłada się na wyniki firmy.

Otwartość

- ▷ Otwartość i szczerowość w komunikacji są kluczowe dla budowania zaufania.
- ▷ Ceniemy otwartość i uczciwość w komunikacji. Nie akceptujemy unikania odpowiedzi, wprowadzania w błąd, kluczenia, czyli marnowania czasu na dochodzenie do sedna sprawy. Wolimy, gdy ktoś otwarcie przyzna się do błędu czy braku wiedzy, niż dowiadywać się o tym po czasie. Wolimy usłyszeć: jestem nieprzygotowany, nie zdążyłem, nie wiem, niż dojść do tego wniosku po czasie - straconym czasie.
- ▷ Wierzymy, że szczerze relacje prowadzą do bardziej efektywnej współpracy i silniejszych więzi.
- ▷ Ceniemy różnorodność myśli, opinii i pochodzenia, ponieważ to wzbogaca nasze perspektywy i działania.
- ▷ Czujemy się bezpiecznie dlatego swobodnie wyrażamy swoje opinie i dzielimy się pomysłami.
- ▷ Wszyscy członkowie zespołu powinni być informowani o kluczowych decyzjach i strategiach firmy.

Radykalna szczerłość

- ▷ **Radykalna szczerłość to połączenie bezpośredniej szczerłości z autentycznym zainteresowaniem i troską o drugą osobę.** To pozwala nam na konstruktywny feedback, który jest zarówno uczciwy, jak i pomocny.
- ▷ Zawsze mówimy prawdę - nie kłamiemy
- ▷ Wyrażamy opinie o współpracownikach tylko w taki sposób, w jaki moglibyśmy im to powiedzieć bezpośrednio.
- ▷ Zawsze przyznajemy się do błędów - tylko w ten sposób możemy je wspólnie naprawić i nauczyć się także, jak uniknąć ich w przyszłości. Nie ukrywamy błędów i nie próbujemy obciążyć nimi innych. Pamiętaj, że nie obwiniamy za popełnione błędy, ale oczekujemy, że wyciągniesz z nich wnioski tak, aby ich ponownie nie popełniać.



Precyzja

- ▷ Unikamy ogólników i stawiamy na jasne i konkretne informacje - pomaga nam to w eliminowaniu nieporozumień i budowaniu klarownych oczekiwań.
- ▷ Staramy się, aby każda informacja była przekazywana w sposób zwięzły i jednoznaczny, zarówno w mowie, jak i piśmie.

Efektywność spotkań

Spotykamy się zawsze w określonym celu i zależy nam na konkretnie i szybkim dojściu do wyniku. Dlatego cenimy:

- ▷ Dynamikę i merytoryczność dyskusji, które prowadzą do realnych postępów. Cenimy spotkania, z których wszyscy wychodzą w poczuciu przejścia do następnego kroku, osiągnięcia wyniku, a nie tylko odbycia dyskusji.
- ▷ Jasny i zrozumiały język, który eliminuje niepotrzebne ozdobniki i skupia się na sednie sprawy.
- ▷ Konkret i rzeczowość.

Zarządzanie emocjami

- ▷ Rozumiemy, że zachowanie spokoju i opanowania w stresujących sytuacjach jest kluczowe dla utrzymania zdrowej komunikacji.
- ▷ W każdej sytuacji, nawet stresującej, staramy się zachować profesjonalne podejście, co buduje zaufanie i szacunek w zespole i pomaga w łagodzeniu napięć.

Aktywne słuchanie

- ▷ Zachęcamy do pełnego skupienia się na tym, co mówią inni, bez przerywania i z pełnym zrozumieniem.
- ▷ Staramy się, aby każdy czuł się wysłuchany i szanowany.
- ▷ Słuchanie to nie tylko odbieranie informacji, ale również ich zrozumienie i działanie na ich podstawie.
- ▷ Słowa bez działań prowadzą do cynizmu. Dlatego nasze obietnice i słowa wdrażamy w życie - działamy na podstawie tego, co mówimy.

Regularność

- ▷ Prowadzimy regularne spotkania zespołowe i indywidualne, aby omawiać postępy, problemy i pomysły.

Feedback

- ▷ Promujemy kulturę regularnego i konstruktywnego feedbacku

Precyzja

- ▷ Unikamy ogólników i stawiamy na jasne i konkretne informacje - pomaga nam to w eliminowaniu nieporozumień i budowaniu klarownych oczekiwań.
- ▷ Staramy się, aby każda informacja była przekazywana w sposób zwięzły i jednoznaczny, zarówno w mowie, jak i piśmie.

Odpowiedzialność i profesjonalizm



Jesteśmy profesjonalni i odpowiedzialni za:

- ▷ **Swoje działania i decyzje** - jesteśmy dojrzały i odpowiedzialni dlatego bierzemy pełną odpowiedzialność za swoje działania i decyzje. Uważamy, że kluczem do sukcesu jest zdolność do przyznawania się do błędów i wyciągania z nich wniosków.
- ▷ **Dostarczane wyniki** - koncentrujemy się na osiągnięciu wysokiej jakości wyników, które przynoszą korzyści zarówno klientom, jak i firmie. Nasze działania są ukierunkowane na wspólne cele, a nie na własne korzyści czy potrzeby udowodnienia swojej racji.
- ▷ **Własny rozwój osobisty i zawodowy** - aktywnie dążymy do ciągłego doskonalenia i samodzielnego poszerzania swoich umiejętności. Rozwój traktujemy jako kluczowy element naszej odpowiedzialności.

O naszym profesjonalizmie świadczy:

- ▷ **Odpowiedzialność** czyli gotowość i zdolność do ponoszenia konsekwencji swoich działań, decyzji zarówno tych pozytywnych jak i negatywnych; odpowiedzialność powinna być przyjęta dobrowolnie i natychmiast, a nie wymuszona przez okoliczności ujawnione przez innych
- ▷ **Zdolność do przyznawania się do błędów** i wyciągania z nich wniosków. Zachęcamy ludzi do popełniania błędów, tak długo jak wyciągają z nich wnioski. Dzięki temu rozwijamy się.
- ▷ **Gotowość do konstruktywnej krytyki i przyjmowania feedbacku.**
- ▷ **Samodzielność** - czujemy się właścicielami swoich zadań i projektów dlatego jesteśmy zdolni do podejmowania decyzji samodzielnie, bez konieczności ciągłego wsparcia czy nadzoru.

- ▷ **samodyscyplina** - posiadamy wysoce rozwiniętą samodyscyplinę, która jest fundamentem naszej codziennej pracy. Dzięki niej potrafimy skupić się na wyznaczonych celach i konsekwentnie dążyć do ich realizacji.
- ▷ **efektywność** - zależy nam na efektywnej i skutecznej pracy. Dążymy do osiągnięcia zamierzonych rezultatów w sposób optymalny, zarówno w pracy indywidualnej, jak i zespołowej.
- ▷ **punktualność** - zawsze jesteśmy punktualni i oczekujemy tego samego od innych. Szanujemy czas swój i współpracowników. Jeśli już mamy się spóźnić - informujemy o tym.



- ▷ **dotrzymanie słowa** - przywiązujemy ogromną wagę do dotrzymania obietnic. Traktujemy zobowiązania poważnie i dbamy o to, by każde słowo miało wartość. Jeżeli się na coś umawiamy, jest to dla nas priorytetem, niezależnie od formalności. Dbając o dotrzymanie słowa, tworzymy środowisko pełne zaufania, w którym każda obietnica jest traktowana jako niepodważalne zobowiązanie.
- ▷ **terminowość i informowanie o zmianach** - jesteśmy odpowiedzialni dlatego dotrzymujemy ustalonych terminów. Rozumiemy i akceptujemy, że mogą nastąpić opóźnienia, dlatego zawsze informujemy o nich z wyprzedzeniem i wspólnie uzgadniamy nowe terminy.
- ▷ **zarządzanie czasem** czyli umiejętność planowania i organizowania sposobu wykorzystania dostępnego czasu w celu efektywnego wykonania zadań i osiągnięcia wyznaczonych celów. Wierzymy w znaczenie dobrej organizacji pracy. Dlatego wszystkie nasze działania są starannie planowane, uwzględniając konkretne terminy i priorytety. Umiejętność zarządzania czasem pozwala nam efektywnie realizować zadania i osiągać wyznaczone cele, dbając o terminowość i jakość wykonania.
- ▷ **zdolność do adaptacji** - świat wokół nas nieustannie się zmienia, dlatego cenimy sobie elastyczność i zdolność do szybkiego dostosowywania się do nowych okoliczności. Nie boimy się zmian, inicjujemy i wspieramy je wykorzystując jako okazję do rozwoju.

Execution, czyli koncentracja na celu

W agencji lojalni doceniamy zarówno skuteczność, jak i wysiłek w działaniach. **Nasza praca opiera się przede wszystkim na dążeniu do osiągnięcia konkretnych wyników i celów**, ale równocześnie wierzymy, że każdy wkład i starania są istotne w tym procesie. Skupiamy się na tym, aby nasze działania przekładały się na wartość dla naszych klientów i organizacji.



Przykład ucznia, który poświęcił wiele czasu na naukę, lecz nie zdał egzaminu, przypomina nam, że istotne jest nie tylko poświęcenie, ale również odpowiednie ukierunkowanie działań na osiągnięcie zamierzonych rezultatów.

W naszej pracy akcentujemy znaczenie zarówno efektywności działań, jak i jakości wysiłków, które podejmujemy, aby wspólnie realizować nasze cele. Przez jakość wysiłków rozumiemy dobieranie najlepszych sposobów rozwiązań danego zagadnienia, korzystając z najlepszej wiedzy, doświadczenia i zasobów, jakie posiadamy w danym momencie.

Nie oceniamy ludzi tylko z perspektywy osiągniętych wyników i celów, ale również przez pryzmat tego co i jak robią, aby je osiągnąć.

Kluczowe elementy

Skupienie na wynikach

Koncentrujemy się na osiąganiu konkretnych wyników i celów. Oceniamy naszą pracę na podstawie wyników, a nie tylko działań. Wyniki naprawdę mają znaczenie.

Pomysły bez wdrożenia są bezwartościowe

Rozumiemy, że kreatywność i nowe pomysły są niezwykle ważne, jednak sam pomysł bez jego realizacji i wdrożenia ma niską wartość.

Lojalni to miejsce dla tych, którzy nie tylko kreują nowe idee, ale również, a może przede wszystkim, wdrażają je w życie, przynosząc wymierne rezultaty.

Pasja, determinacja i poczucie pilności

Cenimy pasję, determinację i poczucie pilności w realizacji celów, do których zmierzamy. Nie akceptujemy odpowiedzi "nie, to się nie da".

Nasze działania są ukierunkowane zawsze na konkretne cele i rezultaty, dlatego jeśli wchodzi do realizacji na plan to nie ma siły, która sprawi, że go nie zrealizujemy. Mamy je w głowie i z całych sił dążymy do tego, aby to zrealizować. Skupiamy się zawsze na osiągnięciu celu.

Produktywność

Chcemy mieć pewność, że nasza praca ma sens i prowadzi do założonego celu, dlatego mierzymy ją pod każdym względem. Badamy jakość realizacji zadań i ich wpływ na biznes klienta (i tym samym - na nasz). Mierzymy, ile czasu zajmuje nam zadanie i czy można coś zoptymalizować lub zrobić lepiej.

Nikogo z nas nie dziwi, że wiemy, ile znaków średnio piszemy w godzinę, ile czasu zajmuje wyszukanie fraz do projektu lub jak często kontaktujemy się z klientem. Dzięki temu możemy na bieżąco oceniać naszą efektywność i skuteczność, a gdy jest potrzeba - pracować nad jej poprawą. Pomagają w tym wewnętrzne szkolenia np. z organizacji pracy, zarządzania sobą w czasie, ale też szkolenia związane bezpośrednio z realizacją konkretnych zadań.

Obsesja na punkcie klienta

W agencji lojalni klient jest zawsze w centrum uwagi. Każde działanie podejmujemy z myślą o tym, co jest najlepsze dla klienta. Wierzymy, że bez zadowolonych klientów nasza firma nie mogłaby istnieć. Dlatego każdy, niezależnie od swojej roli, rozumie, jak jego praca wpływa na satysfakcję klientów i ich sukces.



Naszym celem jest dostarczanie wyjątkowej obsługi, która przekracza oczekiwania i buduje trwałe relacje z klientami. Dzięki temu tworzymy organizację, która jest nie tylko zorientowana na wyniki, ale również na satysfakcję i lojalność klientów.

Szacunek i zaangażowanie

Podchodzimy do klientów z szacunkiem i umiemy pokazać im efekty naszej pracy. Jesteśmy dokładni, sumienni i zaangażowani. Nigdy nie idziemy po linii najmniejszego oporu; robimy wszystko, aby klient otrzymał jak najlepszą obsługę i widział konkretne efekty naszych działań. Nasza praca charakteryzuje się wysoką jakością, a nasze działania są zawsze skierowane na wspólny sukces z klientem.

Przekraczanie oczekiwań

Naszym celem jest nie tylko spełnianie, ale także przekraczanie oczekiwań klientów. Staramy się, aby każdy kontakt z klientem był niezapomniany, budując lojalność i pozytywny wizerunek marki. Zachęcamy naszych pracowników do podejmowania działań, które mogą poprawić doświadczenie klienta, nawet jeśli oznacza to wyjście poza standardowe procedury.

**Sam Walton
założyciel
Walmart
powiedział:**

Jest tylko jeden szef. Klient. I on może zwolnić każdego w firmie, od prezesa w dół, po prostu wydając swoje pieniądze gdzie indziej.

Zawsze mając wątpliwość stawiaj sobie pytanie:
a co jest najlepsze dla klienta ?

Zmiany i dążenie do doskonałości

W agencji lojalni dążymy do tego, aby być liderem w naszej branży, stale podnosząc poprzeczkę i wyznaczając nowe standardy. **To nieustanne dążenie do doskonałości jest tym, co nas wyróżnia** i napędza nas do nieustannego rozwoju.



To co dla konkurencji jest sukcesem, dla nas stanowi jedynie punkt wyjścia. To, co dla innych jest osiągnięciem, dla nas jest podstawą do dalszego działania i udoskonalania. Nasze standardy są wysokie, a oczekiwania wobec siebie samych jeszcze wyższe. Każdy sukces jest dla nas motywacją do jeszcze większego wysiłku i innowacyjności.

W sercu kultury agencji lojalni leży zaangażowanie w innowacje. Promujemy środowisko, w którym myślenie nieszablonowe nie tylko jest zachęcane, ale wręcz oczekiwane.

Zmiany wpisane w DNA lojalni

Rozumiemy, że zmiany są nieodłącznym elementem naszego codziennego funkcjonowania, dlatego zmiany są wpisane w DNA agencji lojalni. Lubimy i sami inicjujemy zmiany, ponieważ napędzają one nasz rozwój i innowacyjność.

U nas nie usłyszysz, że "robimy tak, bo zawsze tak robiliśmy i było dobrze". Nie chcemy działać po staremu, chcemy działać skutecznie i jak najlepiej. Wierzymy w działanie, posuwanie się naprzód, podejmowanie ryzyka. Ceniemy umiejętność uczenia się, dostosowywania się i wymyślania nowych rzeczy; to pomaga Ci rozwijać się a firmie rosnać.

Dążenie do doskonałości

Zmiany nie są tylko odpowiedzią na problemy, ale również sposobem na ciągłe doskonalenie i poszukiwanie nowych, lepszych rozwiązań. Nie boimy się zmian, podchodzimy do nich entuzjastycznie i sami je inicjujemy ponieważ nigdy nie chcemy popadać w samozadowolenie ani akceptować status quo tylko dlatego, że tak zawsze było.

Nieustannie analizujemy nasze działania i wyniki, poszukując sposobów na poprawę i udoskonalenie. Wierzymy, że tylko poprzez ciągłe doskonalenie możemy osiągnąć i utrzymać pozycję lidera w branży. Nasz zespół jest zaangażowany w rozwijanie swoich umiejętności i kompetencji, aby sprostać wyzwaniom i oczekiwaniom, jakie stawia przed nami rynek.

Dążenie do doskonałości to nie tylko nasze motto, ale fundament naszej kultury organizacyjnej. Stawiamy na innowacyjność, profesjonalizm i nieustanne dążenie do perfekcji. Dzięki temu możemy oferować naszym klientom usługi na najwyższym poziomie i wyprzedzać konkurencję, która często pozostaje w tyle za naszymi standardami. To jest coś, co nas wyróżnia i sprawia, że jesteśmy wyjątkowi w tym, co robimy.



Kluczowe założenia

- ▷ **nigdy nie możemy zadowolić się „wystarczająco dobrym”**, ponieważ dobre jest wrogiem wspaniałego. Chętnie wychodzimy poza strefę komfortu i cieszymy się z odkrywania nowych możliwości.
- ▷ **wierzymy, że zawsze jest przestrzeń do usprawnień**. Zawsze dążymy do zwiększenia naszej produktywności i znajdowania lepszych sposobów na wykonywanie wszystkich zadań.
- ▷ **nie boimy się zmian**, boimy się głupich zmian, dlatego zawsze oczekujemy znajomości celu i kontekstu wprowadzania zmiany.
- ▷ **podejmowanie ryzyka jest naturalną częścią kultury** w agencji lojalni. Ta skłonność do podejmowania ryzyka nie polega tylko na odważnych krokach, ale także na uczeniu się i ewoluowaniu w wyniku osiągniętych wyników, niezależnie od tego, czy są to sukcesy, czy porażki. Dlatego nie boimy się podejmować ryzyka i popełniać błędów, ponieważ nie popełnia błędów tylko ten, kto nie podejmuje ryzyka.
- ▷ **rozumiemy, że błędy są nieodłącznym elementem procesu nauki** i innowacji dlatego jesteśmy odważni i śmiali (ale nie lekkomyślni).
- ▷ **martwi nas nie tyle obecność błędów, ile brak odpowiednich procesów do ich naprawy** lub/i niewłaściwe wykonywanie tych procesów przez osoby za nie odpowiedzialne.
- ▷ **staramy się stworzyć środowisko, w którym czujemy się bezpiecznie popełniając błędy**, jednocześnie ucząc się na nich i doskonaląc swoje umiejętności.

Dążenie do rozwoju

W agencji lojalni głęboko wierzymy, że każdy jest odpowiedzialny za własną karierę i rozwój zawodowy. Traktujemy karierę każdego z nas jak firmę, a każdy z nas jest jej szefem. Ta filozofia podkreśla znaczenie proaktywnego podejścia do własnego rozwoju i dążenia do realizacji swoich celów zawodowych, dlatego nie czekamy na możliwości, ale aktywnie je poszukujemy.



Jesteśmy głęboko przekonani, że rozwój osobisty i zawodowy to kluczowa inwestycja w siebie. Nasze podejście do samodoskonalenia nie ogranicza się jedynie do pracy – czerpiemy radość i satysfakcję z poszerzania wiedzy i umiejętności, co przekłada się na nasze doświadczenie. Wierzymy, że ciągłe doskonalenie otwiera przed nami nowe możliwości i może przyspieszać awanse w naszej karierze, wpływając pozytywnie na sukces, zarówno w pracy, jak i w życiu osobistym.

Widzimy naszą karierę jako ciągły projekt, nad którym pracujemy, inwestując w swój rozwój, poszerzając swoje kompetencje i podejmując nowe wyzwania. Jesteśmy inicjatorami własnych ścieżek rozwoju, poszukując szkoleń, mentorów, nowych zadań i projektów, które pozwolą nam rozwijać nasze umiejętności i zdobywać nowe doświadczenia.

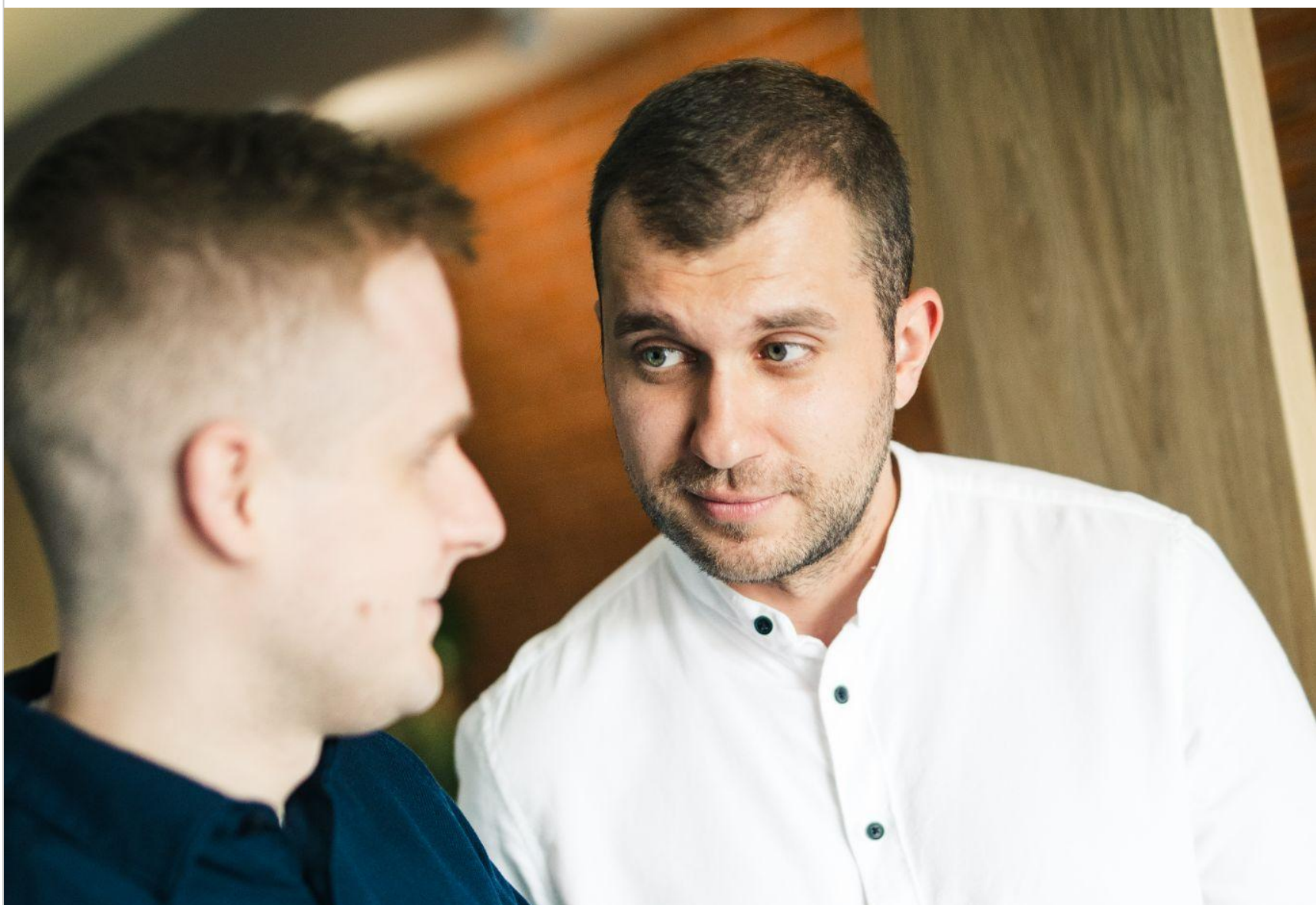
Zachęcamy do ciągłego uczenia się i poszukiwania nowych możliwości oraz rozwoju umiejętności - to pomaga Ci rozwijać się a firmie rosnać.

Rozwój osobisty

- ▷ Rozwój osobisty w agencji lojalni dotyczy tego, co każdy chce osiągnąć jako jednostka i jak może poprawić siebie, aby osiągnąć lepszą równowagę życiową, satysfakcję i efektywność.
- ▷ Skupia się na ogólnym rozwoju każdego z nas jako jednostki, z naciskiem na samopoczucie, satysfakcję życiową i rozwijanie umiejętności miękkich, takich m.in. jak komunikacja, zarządzanie czasem, równowaga między życiem prywatnym a zawodowym, inteligencja emocjonalna, zdrowie i kondycja fizyczna, hobby i zainteresowania.

Rozwój zawodowy

- ▷ Rozwój zawodowy w lojalni koncentruje się na poprawie umiejętności, wiedzy i doświadczeń związanych bezpośrednio z karierą zawodową i celami zawodowymi.
- ▷ Każdy w zespole ma wyznaczone cele rozwojowe i indywidualne ścieżki kariery, które są regularnie monitorowane i aktualizowane. Pracujemy razem nad osiągnięciem tych celów, zapewniając niezbędne zasoby i wsparcie.



Pozyskiwanie najlepszych talentów

Pozyskiwanie najlepszych talentów jest kluczowym elementem naszej kultury pracy i długoterminowego sukcesu. **Stawiamy na wysokie standardy rekrutacji**, aby zapewnić, że zatrudniamy tylko najbardziej utalentowanych i kompetentnych kandydatów.



Dopasowanie do kultury organizacji

Wierzymy w jakość ponad ilość, ponieważ zatrudnianie odpowiednich osób napędza innowacje i ciągłe doskonalenie w firmie.

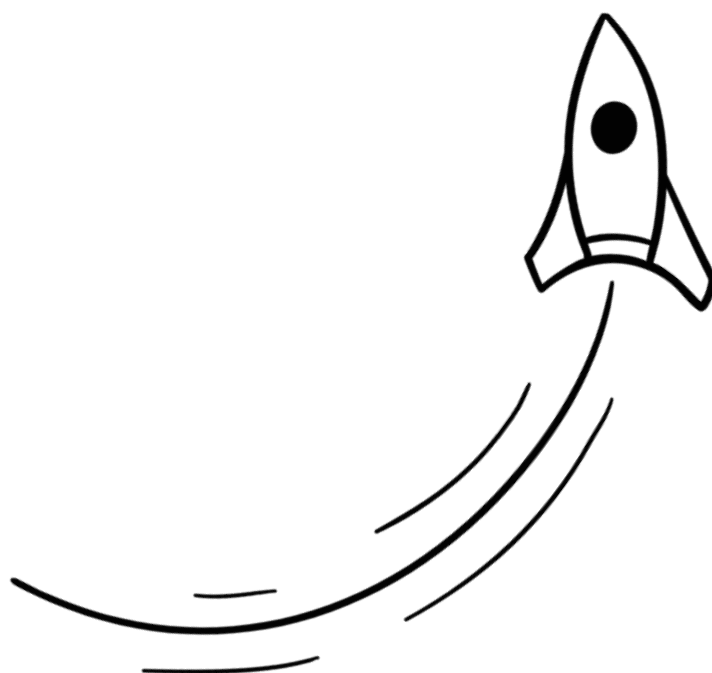
Naszym celem jest zatrudnianie kandydatów, którzy nie tylko spełniają wymagania stanowiska, ale również podnoszą ogólny poziom zespołu.

W procesie rekrutacji stosujemy rygorystyczne kryteria, które mają na celu ocenę potencjalnych kandydatów pod kątem dopasowania do naszej kultury organizacyjnej jak również pod kątem umiejętności i doświadczenia.

W razie wątpliwości na etapie rekrutacji nie decydujemy się na współpracę. Szukamy dalej.

Inspirujemy się w tym słowami Jeffa Bezos'a:

Wolę przeprowadzić rozmowy z 50 osobami i nikogo nie zatrudnić, niż zatrudnić niewłaściwą osobę.



Nie zgadzaj się i zobowiąż

Disagree & Commit

W agencji lojalni wierzymy w wartość zasady "Nie zgadzaj się i zobowiąż". Oznacza to, że **każdy członek naszego zespołu ma prawo do wyrażenia swojego sprzeciwu** podczas procesu podejmowania decyzji. Jednakże, po podjęciu decyzji, zobowiązujemy się do jej pełnej realizacji, niezależnie od wcześniejszych różnic zdań.



Zachęcamy do wyrażania niezgody, ale także do zobowiązania się do wspólnej realizacji decyzji po ich podjęciu.

Zachęcamy wszystkich do wyrażania swoich opinii, nawet jeśli są one odmienne od większości. Uważamy, że dyskusje i różnice zdań są oznaką zdrowej i zaufanej drużyny. **Jeśli podczas naszych spotkań nie ma różnicy zdań, oznaczać to może, że:**

- ▷ **nie ufamy sobie nawzajem:** Brak różnicy zdań sugeruje, że brakuje nam otwartości i szczerości w wyrażaniu naszych prawdziwych opinii.
- ▷ **nie mamy własnych opinii:** Wszyscy członkowie zespołu powinni czuć się komfortowo wyrażając swoje myśli i pomysły.
- ▷ **boimy się mówić:** W obawie przed negatywnymi konsekwencjami, możemy unikać wyrażania swoich prawdziwych poglądów.

Jeśli masz przekonanie co do konkretnego kierunku, nawet jeśli nie ma konsensusu w tej sprawie, dobrze jest zapytać:

*„Słuchaj, wiem, że się z tym nie zgadzamy,
ale może zaryzykujesz i zgodzisz się ze mną?”*

Gdy decyzja jest podejmowana mamy prawo i obowiązek podważania jej, nawet jeśli jest to dla nas niekomfortowe lub wyczerpujące.

Jednak po podjęciu decyzji, wszyscy całkowicie się jej podporządkowujemy i działamy według wytycznych, nie kwestionując dokonanego wyboru.

Unikanie pułapki konsensusu

Pułapka konsensusu to sytuacja, w której wszyscy wydają się być zgodni podczas spotkania, ale w rzeczywistości:

- ▷ większość się nie zgadza, ale po prostu milczy.
- ▷ decyzja jest tak ważna, że nikt nie chce wziąć pełnej odpowiedzialności.
- ▷ każdy chce jak najszybciej zakończyć spotkanie.

Aby uniknąć tej pułapki, traktujemy ciszę jako negatywną odpowiedź, czyli brak akceptacji. Dlatego bezpośrednio pytamy każdą osobę na spotkaniu, czy zgadza się z decyzją.



Pokora

Wierzymy, że pokora pomaga nam utrzymać zdrowe relacje w zespole i unikać arogancji. Wierzymy, że niezależnie od okoliczności, zawsze powinniśmy szanować wszystkich.



Kluczowe elementy

→ Skromność i życzliwość

Pokora polega na byciu skromnym i niewywyższającym się. Działamy z serca, mając na uwadze dobro innych, a nie własne korzyści.

→ Szacunek dla wszystkich

Wierzymy, że niezależnie od sytuacji, każdy zasługuje na szacunek. Traktujemy innych tak, jak sami chcielibyśmy być traktowani, niezależnie od ich stanowiska czy stażu pracy.

→ Świątowanie sukcesów bez arogancji

Cieszymy się z naszych sukcesów, zarówno indywidualnych, jak i zespołowych, ale zachowujemy przy tym skromność. Nie okazujemy arogancji ani nie patrzymy z góry na innych.

→ Ego pozostawiamy za sobą

Zostawiamy swoje ego za sobą, gdy szukamy najlepszych pomysłów lub podejmujemy decyzje.

Oszczędność i unikanie marnotrawstwa

W lojalni promujemy efektywne wykorzystywanie zasobów i unikanie marnotrawstwa. Dążymy do maksymalizacji wyników przy minimalizacji kosztów, co prowadzi do większej innowacyjności i kreatywności.



Jedna prosta zasada dotycząca wydatków w naszej agencji brzmi:
Zawsze działaj w interesie firmy.

Oczekujemy, że każdy członek zespołu będzie traktował wydatki firmy tak oszczędnie, jak swoje własne.

Nasza filozofia opiera się na 3 kluczowych elementach:

Odpowiedzialność finansowa

Oczekujemy, że każdy lojalny będzie odpowiedzialny za zarządzanie zasobami firmy. Obejmuje to nie tylko oszczędne wydatkowanie, ale również świadomość wpływu, jaki mają nasze decyzje finansowe na całą organizację.

Produktywność i kreatywność

Efektywne wykorzystanie zasobów sprzyja innowacyjności i produktywności. Kiedy staramy się maksymalizować wyniki przy minimalizacji kosztów, jesteśmy zmuszeni myśleć nieszablonowo i szukać nowych, bardziej efektywnych rozwiązań. To podejście nie tylko pozwala nam oszczędzać, ale również napędza rozwój i konkurencyjność naszej firmy.

Unikanie marnotrawstwa

Dążymy do tego, aby każdy zasób, czy to czas, pieniądze, czy materiały, był wykorzystywany w najbardziej efektywny sposób. Przykładamy dużą wagę do optymalizacji procesów i eliminacji niepotrzebnych kosztów, co pozwala nam lepiej służyć naszym klientom i osiągać wyższe wyniki.

Pozytywne nastawienie

YES we can

Nie akceptujemy "nie" ani "to się nie uda" jako odpowiedzi, ponieważ gdybyśmy tak robili, lojalni nigdy by nie powstało. Opieramy się na pozytywnym nastawieniu, pasji i determinacji. Wierzymy, że nasza energia i wiara w to, co robimy, przyciąga podobnie myślące osoby i tworzy środowisko, w którym wszyscy mogą się rozwijać.



Nasze motto to: "Yes, We Can!"

Zawsze szukamy możliwości, a nie przeszkód. Skupiamy się na rozwiązywaniu problemów i dążeniu do celów z entuzjazmem i zaangażowaniem.

Pozytywne nastawienie to nasza mentalność, która kładzie nacisk na możliwości i działania zamiast na trudności i przeszkody. Dlatego właśnie:

Skupiamy się na szukaniu rozwiązań, a nie na trudnościach.

- ▷ Podchodzimy do każdej sytuacji z optymizmem i entuzjazmem.
- ▷ Jesteśmy otwarci na nowe zadania i chętnie podejmujemy wyzwania.
- ▷ Zawsze wierzymy, że istnieje rozwiązanie każdego problemu.
- ▷ Każdy problem traktujemy jako szansę do nauki i rozwoju.

Cenimy entuzjazm, determinację i poczucie pilności.

- ▷ naszym celem jest, aby nasza energia i entuzjazm były widoczne w każdym aspekcie naszej pracy.
- ▷ cenimy ludzi, którzy z zaangażowaniem podchodzą do swojej pracy i potrafią działać szybko i efektywnie.

Elastyczność i adaptacja

- ▷ lubimy zmiany, dlatego jesteśmy gotowi dostosować nasze podejście w odpowiedzi na zmieniające się okoliczności, ucząc się na bieżąco i doskonaląc nasze działania.
- ▷ elastyczność pozwala nam szybko reagować na nowe wyzwania i możliwości.

Bycie pozytywnym nie jest oznaką słabości. W rzeczywistości, utrzymanie pozytywnego nastawienia wymaga więcej siły. Bycie negatywnym jest łatwe i wymaga niewielkiego wysiłku. Dlatego osoby silne częściej wykazują pozytywne nastawienie w porównaniu do swoich negatywnych odpowiedników.



Bezinteresowność

Bezinteresowność w kulturze organizacji firm polega na postawieniu dobra klienta oraz dobra całej firmy ponad interesem działu, zespołu czy własnymi ambicjami i korzyściami. Jest to podejście, które promuje współpracę, wspólne osiągnięcie celów oraz budowanie zdrowych, wspierających relacji w miejscu pracy.



Kluczowe elementy

- ▷ Szukamy zawsze tego, co najlepsze dla agencji lojalni, a nie wyłącznie dla siebie lub swojego zespołu.
- ▷ Zachęcamy do dzielenia się wiedzą, pomysłami i umiejętnościami, aby wspólnie osiągać cele organizacyjne.
- ▷ Wspieramy i uznajemy pomysły, zaangażowanie i pomoc innych osób nie obawiając się, że zagraża to naszej pozycji.
- ▷ Wspieramy się nawzajem, oferując pomoc bez oczekiwania na natychmiastową korzyść.
- ▷ Zostawiamy swoje ego za sobą, gdy szukamy najlepszych pomysłów lub podejmujemy decyzje.
- ▷ Aktywnie się wspieramy i promujemy dobre pomysły niezależnie od ich źródła, działając na rzecz wspólnego dobra.
- ▷ Unikamy działań, które mogą przynieść korzyść jednostce kosztem innych.

Szacunek dla danych

W lojalni priorytetem jest podejmowanie decyzji opartych na twardych danych, a nie na subiektywnych opiniach czy tzw. „głosach” z zespołu.



Nasze podejście polega na wykorzystywaniu raportów i analiz jako podstawy dla każdej decyzji. Liczby i konkretne dane są dla nas kluczowe, ponieważ:

- ▷ **zapewniają obiektywizm:** decyzje oparte na danych są wolne od osobistych uprzedzeń i subiektywnych opinii.
- ▷ **zwiększają precyzję:** dokładna analiza danych pozwala nam lepiej zrozumieć sytuację i przewidywać konsekwencje naszych działań.

Rola analiz i raportów

W naszej organizacji, raporty i analizy są narzędziami, które wspierają każdy aspekt naszego działania.

Wykorzystujemy je do:

- ▷ **monitorowania postępów** - regularne raportowanie pozwala nam śledzić postępy w realizacji celów i wprowadzać niezbędne korekty na bieżąco
- ▷ **oceny produktywności** - analizy pomagają nam oceniać produktywność naszych działań, co pozwala na optymalizację procesów i zasobów.

..

Nasze podejście polega na wykorzystywaniu połączeniu kilku kluczowych elementów:

- ▷ **Proaktywność** : poszukujemy nowych sposobów optymalizacji pracy i procesów wewnętrznych. Każdy członek zespołu ma prawo i obowiązek proponować zmiany. Inicjatywa to nie czekanie na problemy, lecz aktywne działanie, aby im zapobiegać.
- ▷ **Innowacyjność i rozwój**: Innowacyjność jest możliwa, gdy każdy z nas czuje się odpowiedzialny za wprowadzanie nowych pomysłów. Zachęcamy do kreatywnego myślenia, a każdy pomysł traktujemy jako szansę na rozwój. Tworzymy środowisko, w którym innowacyjne idee są promowane i wspierane, a każda inicjatywa ma szansę stać się projektem o realnym potencjale.
- ▷ **Zaangażowanie osobiste**: Inicjatywa to również rozwój osobisty. Poszerzanie wiedzy i aktywne uczestnictwo w projektach, które wykraczają poza codzienne obowiązki, wpływa na rozwój zarówno indywidualny, jak i organizacyjny. Wkładamy energię, pasję i zaangażowanie w każde zadanie, podejmując się wyzwań, które wymagają dodatkowego wysiłku i inicjatywy.

Inicjatywa i Zaangażowanie

W agencji Lojalni wierzymy, że prawdziwy rozwój wymaga od nas więcej niż tylko realizacji obowiązków. Inicjatywa i zaangażowanie oznaczają podejmowanie działań wychodzących poza standardowe ramy, aby w pełni wspierać rozwój naszej agencji, klientów oraz nas samych.

Nasza kultura opiera się na aktywnym poszukiwaniu rozwiązań, podejmowaniu inicjatyw oraz angażowaniu się we wszystko, co może przynieść wartość i napędzać nasz wspólny sukces.

