

ATTITUDINI

SAINT-GOBAIN



CUPRINS

APROPIEREA FAȚĂ DE CLIEȚI 04

ANTREPRENORIATUL 06

INOVAREA 08

AGILITATEA 10

O CULTURĂ DESCHISĂ ȘI ANTRENANTĂ 12



Atitudinile Saint-Gobain

Lumea se mișcă într-un ritm accelerat. Schimbările care influențează profund societatea și piețele noastre în general ne determină să ne revizuim modelele de afaceri și să reanalizăm modul în care lucrăm.

Rigoarea și disciplina în gestionarea proiectelor noastre, căutarea excelenței operaționale, atenția acordată calității produselor și serviciilor pentru clienții noștri, abilitatea noastră de a inova, tot ceea ce a constituit și constituie în continuare forța Saint-Gobain sunt necesare acum mai mult ca oricând. Dar să fie oare de ajuns? Cu ce provocări ne confruntăm în prezent? Și cum le vom întâmpina cu succes? Cum să implementăm strategia Grupului într-un mediu rapid, aflat în continuă schimbare?

A fost necesar să exprimăm în mod clar ceea ce așteaptă Grupul în prezent de la fiecare dintre noi pentru a face față acestor schimbări. Câteva sute de manageri au fost invitați să contribuie ca parte a grupurilor și atelierelor de lucru organizate în anul 2016. Am folosit propriile lor cuvinte care exprimă cine suntem, care este ADN-ul nostru, precum și ceea ce trebuie să devenim.

Acestea sunt cele cinci Atitudini Saint-Gobain:

- Aproximarea față de clienți
- Antreprenoriatul
- Inovarea
- Agilitatea
- O cultură deschisă și antrenantă

Aceste cinci Atitudini Saint-Gobain se referă la toți angajații Grupului. Acestea reflectă atât moștenirea noastră cât și ambiția de a ajuta la crearea unor spații de locuit minunate și de a îmbunătăți viața de zi cu zi. Punându-le în practică zilnic, vom transforma această ambiție în realitate.



Apropierea față de clienți

CE ÎNSEAMNĂ?

Aceasta înseamnă **înțelegerea, anticiparea și satisfacerea nevoilor fundamentale ale clienților interni și externi în orice moment și la orice nivel al organizației.**

Cu această atitudine, personalul Saint-Gobain **demonstrează o centrare puternică** pe îndeplinirea nevoilor clienților, având în același timp abilitatea de a **oferi în mod proactiv soluții creative atunci când este necesar.**

Pentru a realiza acest lucru, **personalul Saint-Gobain trebuie să-și dezvolte empatia**, adică abilitatea de a se pune în situația clientului și de a-și schimba perspectiva pentru a înțelege nevoile fundamentale ale celuilalt.

DE CE ESTE IMPORTANTĂ?

Grija față de clientelă și piețe prin crearea unor spații de locuit remarcabile și îmbunătățirea existenței cotidiene prin utilizarea întregului potențial inovator al Saint-Gobain constituie unul dintre **obiectivele cheie ale strategiei Grupului.**

Este esențial să **asigurăm poziția unică a grupului Saint-Gobain pe piață** și în același timp să înțelegem perfect nevoile în schimbare ale clientelei, într-un mediu în continuă schimbare.





Aspecte cheie și exemple de comportamente observabile

CONCENTRARE PE EXPERIENȚA CLIENTULUI

Cultivă cunoașterea clientelei (interviuri, sondaje, întâlniri, o pătrundere adâncă în realitatea lor pentru a înțelege modul în care ei lucrează și lucrurile de care au nevoie, solicitarea de feedback...), atât în cazul clienților externi, cât și al celor interni.

Înțelege nevoile fundamentale/ de bază ale clienților tăi (pune-te în situația lor).

Fii orientat către soluții („nu există probleme, există doar soluții”).



Antreprenoriatul

CE ÎNSEAMNĂ?

A acționa ca un **antreprenor** înseamnă să fii **orientat spre rezultate, ca și cum aceasta ar fi propria ta companie.**

A acționa ca un antreprenor înseamnă să demonstrezi un **angajament puternic** și să ai un **simț al proprietății**: toate proiectele la care lucrezi sunt ale tale. Prin **inițiativă personală și motivație**, le poți asigura succesul.

Acest lucru înseamnă și să ai un **impact** și să îți lași **amprenta personală asupra rezultatelor, funcționalității și durabilității Saint-Gobain.**

Pentru a realiza acest lucru, trebuie să ai **curajul de a-ți asuma riscuri și de a lua decizii pentru a promova rezultatele și funcționalitatea Grupului.**

În cele din urmă, a acționa ca un antreprenor se referă la a fi o **parte activă în schimbare și a demonstra entuziasm pentru aceasta.**



DE CE ESTE IMPORTANT?

Saint-Gobain evoluează mai mult ca niciodată într-un mediu de afaceri aflat în schimbare. Este esențial să rămânem consecvenți față de Principiile de conduită și acțiune, dar în același timp **trebuie să ne schimbăm perspectiva în ce privește asumarea riscurilor și a inițiativei.**

În cadrul Grupului Saint-Gobain, a acționa ca un antreprenor înseamnă a avea **atitudinea potrivită pentru a ne alinia valorile noastre ferme cu necesitatea de a avansa în lumea de azi.** « Antreprenoriatul » este necesar în acest moment pentru a facilita creșterea dinamică, schimbarea și inovația în compania noastră.

Ca atare, fiecare are **oportunitatea de a-și dezvolta abilitățile de lider și de a inspira pentru schimbare.**



Aspecte cheie și exemple de comportamente observabile

CONCENTREAZĂ-TE PE PERFORMANȚĂ ȘI REZULTATE

Fii orientat spre rezultate, ca și cum aceasta ar fi propria ta companie.

Stabilește obiective ambițioase, definește prioritățile, schițează reguli clare și fii exigent în orice situație.

Fii eficient: Urmărește planurile și folosește oportunitățile atunci când apar.

Concentrează-te pe rezultate indiferent de poziția sau funcția pe care o deții în organizația Saint-Gobain (rezultatele nu reprezintă doar preocuparea echipei de vânzări).

Adaptează-te unei afaceri în dezvoltare și schimbare rapidă.

DEMONSTREAZĂ CURAJ ȘI ASUMĂ-ȚI RISCURI

- ▶ la decizii și asumă-ți riscuri.
- ▶ Deschide-ți inima și mintea către ideile noi.
- ▶ Ieși din zona personală de confort.
- ▶ Demonstrează simțul proprietății.
- ▶ Experimentează lucruri noi, fii pregătit pentru eșecuri și învață rapid: cercuri rapide, teste, prototip.



Inovarea

CE ÎNSEAMNĂ?

Inovația se referă la **abilitatea de a fi deschis și de a gândi diferit.**

Aceasta înseamnă a **gândi liber, a fi original și a experimenta soluții noi.**

Aceasta implică **orientarea spre viitor și anticiparea schimbărilor** legate de piețe, clienți și tehnologie.


În cele din urmă, aceasta este abilitatea de a **promova un spațiu sigur, în care eșecul este acceptat** ca fiind parte a jocului și în care oricine poate învăța din eșec.

DE CE ESTE IMPORTANTĂ?

Saint-Gobain se află într-o **lume în schimbare rapidă.**

Din acest motiv, este necesar ca Grupul să inoveze în mod constant pentru a face față provocărilor (de ex. integrarea unei forțe de muncă diverse și determinarea acesteia să evolueze, înlesnirea competiției cu competitorii atunci când piața cere acest lucru, punerea sub semnul întrebării a procedurilor vechi pentru a propune unele noi, găsirea unor metode noi de a conduce cercetarea și dezvoltarea prin co-dezvoltare...).





Aspecte cheie și exemple de comportamente observabile

FII DESCHIS ȘI GÂNDEȘTE DIFERIT

Treci dincolo de rutină și susține
curiozitatea.

Caută competențe dincolo de
domeniul tău obișnuit.

Promovează și apreciază diferențele
și aspectele specifice ale colegilor/
colaboratorilor.

Lucrează/fă schimb cu generații
diferite și învață de la acestea.

Extinde-ți cunoștințele și competențele
(multidisciplinar).

Creează un ecosistem de co-inovație
pentru produse și servicii noi (clienți/
angajați).

PROMOVEAZĂ DREPTUL DE A EȘUA

- Lucrează prin metoda încercare/
eroare: **Experimentează,**
încearcă lucruri noi, realizează
prototipuri ale ideilor tale
(adoaptă gândirea de tip design).
- Acceptă că eșecul este parte a
jocului.
- Fii adaptabil: Învață din
eșecuri.



Agilitatea

CE ÎNSEAMNĂ?

Aceasta este **abilitatea de a fi rapid în acțiune și gândire**. Aceasta înseamnă a îmbrățișa schimbarea și a fi parte activă din ea.

Pentru acest lucru, este necesar ca personalul Saint-Gobain să-și dezvolte **autocunoașterea, cunoașterea echipei și a mediului înconjurător** (atât în interiorul, cât și în exteriorul organizației), cunoscând punctele forte și metodele de perfecționare a persoanelor din jurul lor.

De asemenea este necesară o mare cantitate de **energie** pentru a asigura două cerințe, a cunoaște **capacitățile unei echipe** și a adera întotdeauna la o perspectivă a **dezvoltării durabile**.




DE CE ESTE IMPORTANTĂ?

Mai mult ca oricând, **Saint-Gobain se confruntă acum cu provocări noi**: scoaterea rapidă a produselor pe piață, adaptarea la metode noi de comunicare, identificarea unor metode noi de a administra noile generații, echiparea tuturor unităților cu o strategie digitală adecvată...

Provocările noi vor surveni suplimentar.

Această nesiguranță face necesar ca personalul Saint-Gobain, la orice nivel, să își dezvolte agerimea, perfecționându-și în același timp abilitatea de a fi **dinamic, energetic, rapid și flexibil**.





Aspecte cheie și exemple de comportamente observabile

AȚIONEAZĂ CU ENERGIE ȘI VITEZĂ

Impune ritmul de luare a deciziilor.

Fii proactiv, acționează rapid și profită de digitalizare.

Stabilește și promovează structuri ușoare și flexibile în cadrul Saint-Gobain: raportare sumară, implementare rapidă, delegare, fără micro-management.

Anticipează și inițiază schimbarea atunci când este necesar.

FII FLEXIBIL

Fii deschis la schimbări și contribuie activ la apariția acestora.

Avansează și rămâi concentrat asupra scopurilor tale.

Îmbunătățește-ți înțelegerea culturală privind echipele locale.

Ascultă opiniile celorlalți.

CONSOLIDEAZĂ-ȚI CUNOAȘTEREA

► **Autocunoașterea:** cunoaște-ți punctele forte și domeniile care trebuie îmbunătățite. Ia-ți timp pentru reflectare și auto-evaluare, pentru a învăța din greșelile și erorile proprii și pentru a-ți consolida punctele forte.

► **Cunoașterea persoanelor din jur:** cunoaște-le punctele forte și domeniile care trebuie îmbunătățite, participă la și organizează sesiuni de teambuilding, pune-te în situația lor, fii conectat.

► **Cunoașterea mediului înconjurător și a părților interesate Saint-Gobain:** fii informat în legătură cu ce se întâmplă în companie și în afara ei, ca și în legătură cu așteptările și nevoile acționarilor Grupului.



O cultură deschisă și antrenantă

CE ÎNSEAMNĂ?

Indiferent de nivel, prima cerință este **să ai o minte deschisă**. Aceasta înseamnă **să accepți diferențele, să fii deschis** pentru a primi feedback pozitiv sau negativ, să fii deschis pentru a încerca **metode noi** de lucru și colaborare (intern și extern), **să creezi un spațiu sigur în care oricine să se poată exprima pentru a impulsiona spiritul de echipă**.

Aceasta înseamnă dezvoltarea unei abordări transversale și, în același timp, **de a colabora, a avea o imagine globală și a învăța în mod continuu**.

Rămânând consecvenți cu **Principiile generale de conduită și de acțiune**, aceasta înseamnă și a avea un **caracter exemplar, integritate, respect și încredere**.

Demonstrează o **conducere incluzivă**, care implică și dezvoltă oamenii, pe baza unui dialog deschis și semnificativ.




DE CE ESTE IMPORTANTĂ?

Lumea de astăzi este volatilă, nesigură și complexă, cu riscuri zilnice. Ea ne provoacă și ne împinge în afara zonei noastre de confort. Ceea ce era adevărat ieri sau este adevărat azi, nu va mai fi adevărat mâine.

În fața unui mediu atât de provocator, individualismul sau lupta ego-urilor nu pot constitui o soluție durabilă. **Răspunsul vine din abilitatea de a lucra într-o manieră de colaborare, într-un mediu incluziv, care permite inovația și agerimea**. Abilitatea de a stabili un mediului înconjurător susținător, în care oricine se simte în largul lui și este pregătit să contribuie și să se dezvolte continuu, devine un factor cheie al succesului.

În acest mediu înconjurător stresant, este necesar să combinăm **emoția, amuzamentul și rațiunea**.



Aspecte cheie și exemple de comportamente observabile

CONDU ȘI IMPLICĂ OAMENII

Asigură siguranța și securitatea la locul de muncă.

Inspiră, oferă sens și împărtășește viziunea Grupului.

Străduiește-te să asiguri starea de bine la locul de muncă.

Aplică ceea ce spui și fii un exemplu: Fii în mod zilnic expresia vie a valorilor precum responsabilitatea, integritatea, bunătatea.

Acceptă eșecurile și învață din ele.

Cultivă empatia și pune-te în situațiile celorlalți.

Condu cu curaj, dar și cu inima.

Ia-ți timp să ascuți, să susții și să încurajezi.

Recunoaște realizările.

AI O MINTE DESCHISĂ

Respectă-i pe ceilalți: Acceptă diferențele și consideră-le oportunități de auto-dezvoltare.

Profită de toate tipurile de diversitate.

Fii deschis față de idei noi și schimbări.

Acceptă orice feedback, fie pozitiv, fie negativ.

Învăță în mod constant din experiența proprie.

FII CONSTRUCTIV ȘI COOPERANT ÎN INTERIORUL ȘI ÎN AFARA SAINT-GOBAIN

► Practică și promovează colaborarea.

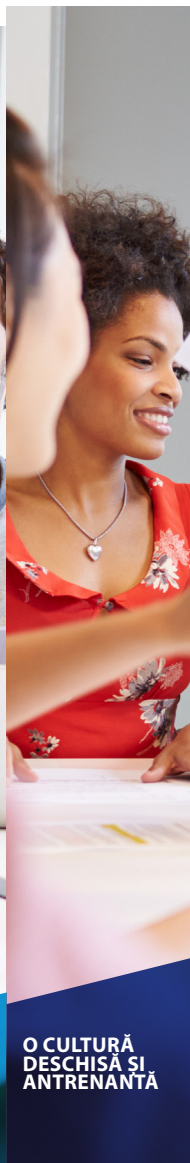
► Comunică și împărtășește în mod proactiv.

► Colaborează cu ceilalți: cu colegii obișnuiți, ca și cu persoanele din afara domeniului obișnuit (indiferent dacă din interiorul sau exteriorul Saint-Gobain).

► Ai încredere în tine însuși și în persoanele din jurul tău.

► Învăță în mod continuu din experiențele zilnice, pentru a-ți dezvolta adevărata personalitate.

► Integrează resursele externe/partenerii în afacerea Saint-Gobain.





Compagnie de Saint-Gobain

Les Miroirs

18, Avenue d'Alsace
F-92096 - La Defense

