

## Değerlerimiz

### Müşterilerimiz için Değer Yaratırız

Müşterilerimizle ihtiyaçlarını ve gelişen piyasa koşullarını göz önünde bulunduran kişiselleştirilmiş hizmet anlayışıyla uzun süreli ve yakın bir ortaklık ilişkisi geliştirerek ticari değer katarız.

### Müşteri ile Kurulan İlişki Biçimi

- Müşteriyle sorun ve ihtiyaçlarını etkin dinleyerek, sorgularım
- Müşterinin ihtiyacını veya sorununu doğru tanımlayıp, tanımlayamadığını sorgularım
- Önerilen veya istenilen çözümün fayda- maliyet boyutunu incelerim
- Müşterinin faaliyet gösterdiği sektörü, IP portföyünü dikkate alarak takip ederim
- Yaşadığı ve yaşayacağı olası ihlaller, riskler ve fırsatlar hakkında müvekkili bilgilendiririm
- Bilgilendirmeyi ve kritik kararları hiç geciktirmeden kişiselleştirerek ve sözlü görüşmeyle destekleyerek yaparım
- Müşteriye iyi haberleri başarılı bir iş sonucu olarak sözlü/yüz yüze veririm
- Müşteriye dönüş yapacak kişinin taleplerine öncelik veririm ve müşterilerin acil taleplerini rutin işlerin önüne alırım
- İş arkadaşlarım ile formal ya da informal toplantılarda müşteriden öğrendiğim ihtiyaçları paylaşıyorum
- Portföy ile ilgilenen ekip arkadaşlarıma portföyü müşterinin gözüyle aktarırım
- "Çözüm Ortağı" olmak: Müşterinin ihtiyaçlarına özel, karar vermesini kolaylaştıracak çözüm önerileri oluştururum, müşteriye çözümün her aşamasına dahil ederim ve çözüm önerileri oluştururum ve böylece müşterinin hedeflerinden sapmadan çözüm üretirim
- Müşterinin düşünmediği çözüm önerilerini paylaşıyorum
- Müşterimin ilişki kurması gereken mercilerle ilişkilerimi sıcak tutarım ve merciler gözünde müşterinin itibarının artırılması
- Müşterinin memnuniyetini sürekli sorgularım ve takip ederim
- Projelerin gidişatını takip ederim

## Heyecan ve Zindelikte Öne Geçeriz

Kendimizi ve kurumu ileri taşımak konusunda proaktif ve yenilikçi bir yaklaşımla sürekli öğrenmeye, öğrendiklerimizi uygulayarak değişime hızlı uyum sağlarız ve olumlu bir tulumla fark yaratmaya istek duyarız.

### Bireysel yaklaşımımıza nasıl yansır?

- İşe başlama, işi bitirmede, müşteriye hizmet vermede zaman duyarlılığına sahip olmak
- Ekibe en ufak bir katkı olsa bile onu heyecanla yaparım bu konuda küçük şeylerde dahi kendimi ve ekibi motive etmeye çalışırım
- İş alanında yeni, bilinmeyen alanlarda kendimi geliştirmeye gayret ederim
- Her bireyin kendini ve başkalarını sürekli geliştirme sorumluluğu olduğuna inanırım
- Ekibe gerekli geri bildirimi verir projeyi anlamlandırmaya çalışırım, gerekirse omuz omuza birlikte çalışırım
- Farklı konularda liderlik, iş geliştirme, pazarlama (marketing) insan kaynakları ve kişisel gelişim konularında yenilikleri sürekli takip eder, ekibim ile bu konuyu paylaşır ve onları desteklerim.
- Desteğe ve yardıma ihtiyaç duyduğumda haberdar eder ve yardım isterim.
- Kişisel sağlığıma ve görünümüme dikkat ederim, enerjimi yüksek tutarım, olumlu ve güler yüzlü davranırım

### İş arkadaşlarımızla ilişkilerimize nasıl yansır?

- Ekip arkadaşlarını etkin dinleme, gerektiğinde doğru yere yönlendirme ve ekipten gelen proaktif ve yenilikçi çözümleri dikkate alırım
- Olumlu geri bildirimlerin zamanında ve etkin olarak yapılması
- Olumsuz geri bildirimlerin zamanında ve heyecanı olumsuz etkilemeyecek şekilde yapılması, duygusal kredi hesabının yüksek tutulması
- Hedeflerle uyumlu heyecan yaratıcı projeleri belirleme ve bunu iş hedeflerine uygun şekilde projeye dönüştürme
- Tüm ekip üyelerinin kendi davranışlarının, ekip iş dengesi ve ekip motivasyonunu ne şekilde etkilediğim gözetmesi

## İşimizi yapma şeklimize nasıl yansır?

- Aciliyet bilinci: Hızlı ve zamanında çözüm üretme
- Proje ve yenilikçi yaklaşımları, zamanında en etkin biçimde işe yansıtma
- Ekibin heyecanını zinde tutma ve küçük sürprizler/jestler yaparak ekibi gözetmek
- Etkin toplantılar için zaman duyarlılığına sahip olmak (zamanında cevap verilmesi, zamanında gelme, konuya odaklanma ve zamanında bitirme), dokümanları okuyarak hazırlıklı gelme
- Ulaşılabilir olma (anlık mesajlaşma programında uygun durumu kullanma)
- Kontrole verilen işlerin öncelikle bitirilerek, işe hız kazandırılması, motivasyonun sağlanması
- Enerjiden sinerji yaratılması, ekibin bütünlüğünden taviz verilmeden çalışılması,
- Öğrenen ve öğreten organizasyon olmak

## Kaliteli Hizmetin Anahtarı : Ekibimiz

Yüksek kalitede hizmet sunabilmek için kişilerin gelişimine odaklanan, kişisel ve kültürel farklılıklardan güç alan güven ve karşılıklı saygıya dayanan bir kültüre sahibiz

### Bireysel yaklaşımımıza nasıl yansır?

- Ekibin dinamiklerinde kişisel ve kültürel farkların getirdiği zenginlikleri gözeterek sonuca katkısını sağlamak
- Bilgi ve tecrübelerimi paylaşırım
- Görüş, düşüncelerimi ve beklentilerimi açıkça aktarırım
- Sorunları ilgililerle doğrudan konuşurum, problem ve çözüm için el sıkışırım

### İş arkadaşlarımızla ilişkilerimize nasıl yansır?

- Açık iletişim, empatik yaklaşımı, etkin dinlemeye ve çatışma yönetimi prensiplerini beraberce yaşatırız
- İş arkadaşlarımızın, ekibin her üyesinin katkılarını tespit eder, takdir eder, duyururuz, farklı özgün fikirleri teşvik ederiz.
- Ortak alanların kullanımında görüntü ve ses kirliliğine karşı gerekli önlemleri alırız (otokontrol yeterli olmadığında ilgilileri samimi olarak uyararak) hijyen kurallarına uyarız

### İşimizi yapma şeklimize nasıl yansır?

- İş tanımı, görev ve sorumlulukları kapsamında kişisel gelişimlerini destekleyecek şekilde iş dağılımı yapmak
- Kaliteyi etkileyecek hatalar çıktığında ekip ruhuyla sorumluluk alınmasını, hataya ve kişi odaklanmak yerine çözüme odaklanırsınız (vaka bazlı)
- Hatalarımızdan öğrenir ve daha iyiye ulaşmak için kendimizi sorgularız (kurum kültürünü geliştirmek)
- Mutabakat temelinde sorunları ve çözümleri beraber tespit eder ve uygularız
- Talimatı/görevi, nedenleriyle açıklıkla ifade ederiz
- Kişisel gelişimi kolaylaştıran bir ortam yaratmak

### Müşteri ile ilişkilerimize nasıl yansır?

- Ekip ve üyelerine müşteri nezdinde temsil için fırsat sağlar
- Ekiple müşteriye tanıştırırız, ve katkılarını bildiririz
- Her birimiz kişisel gelişimimiz için sorumluluk alırız
- Yaptığımızın sorumluluğunu taşırız
- Hatalı olduğumuzda etkin iletişim kurarız (açık iletişim)

## Çözüm Odaklı Yöntemler Geliştiririz

Şirket içi ve dışında uluslararası boyut ve standartta sade, etkin ve yaratıcı çözümler sunmamızı sağlayacak sürdürülebilir yöntem ve teknolojileri geliştirmek ve stratejik ortaklıklar oluşturmak için inisiyatif alırız.

- Sorunları iyileştirme ve geliştirme fırsatı olarak görürüz
- Sorunu/ihtiyacı tespit etmek için tüm taraflarla önyargılarımızdan arınarak görüşürüz
- Soru cevaplarla daha detaylı analiz yapılmasına yardımcı oluruz çözüme sorularla ulaşırız
- Çözümü kullanacak kişilerin çözüm sürecine fikirlerini alarak etkin katılımını sağlarız
- Proje ekibini kişilerin özel bilgisi ve yeteneğine göre oluştururuz
- Tüm çözüm önerileri içersinde en basit, sade ve etkin mümkün olduğunca tek bir çözüm seçmeye odaklanıriz
- Çözüm yöntemini görselleştirerek sunarız (iç, dış)
- Değişen beklentilere cevap verebilmek için yaratılan çözümü takip ederiz iyileştirilmesi, değiştirilmesi, geliştirilmesi için çaba harcarız
- Çözümü kullanan ekip üyelerimizin değişen koşullar ile ilgili bilgi vermelerini bekleriz, bu sayede çözüm yönteminin sürdürülebilir olmasını sağlarız
- Müvekkil ile sürekli iletişim halinde kalarak zaman içinde müvekkilin ihtiyaçlarını, değişikliklerini ve beklentilerini belirlemede istekli ve gayretli oluruz
- Neyin yapılmayacağına değil neyin nasıl yapılabileceğine odaklanıriz
- Karşılaştığımız problemleri anlatırken olası çözümleri de ifade ederiz