



## Valori TCS

I valori, definiti e validati dalla Direzione del TCS, servono a guidare il comportamento quotidiano di tutti i collaboratori.

- **Responsabilità**
  - Tengo fede ai miei impegni e mantengo le mie promesse.
  - Prendo e assumo le mie decisioni e azioni in ogni momento.
  - Mi assumo la responsabilità dei miei errori e li considero un'opportunità di sviluppo.
  - Sono anche responsabile di ciò che non faccio.
  - Penso e agisco come co-responsabile del successo del TCS.
  - Come Manager, i miei collaboratori sono responsabilizzati e delego i compiti come pure la responsabilità della loro realizzazione.
  - Come Manager, assumo ugualmente la responsabilità delle azioni del mio Team.
  - Come Manager, creo le condizioni per il successo del mio Team.
- **Lo spirito di squadra**
  - Il successo del Team passa prima del mio successo personale.
  - Prendo in considerazione l'impatto delle mie attività su quelli degli altri.
  - Contribuisco alle attività trasversali e collaboro con altre entità.
  - Combatto lo « spirito silo » e m'interesso alle attività dei miei clienti interni ed esterni.
  - Come Manager, incoraggio la diversità dei ruoli, condivido la conoscenza, lo scambio di idee, opinioni diverse e competenze complementari.
  - Come Manager, sviluppo la coesione del mio team.
  - Come Manager, incoraggio la collaborazione del mio Team con altri Team.
- **Essere esemplare**
  - Vivo ogni giorno i valori del TCS.
  - Faccio quello che dico.
  - Chiedo agli altri solo quel che esigo da me stesso.
  - So come ricevere e dare un feedback costruttivo.
  - Gestisco i conflitti in modo oggettivo e costruttivo.
  - Come Manager, io so dare l'esempio.
  - Come Manager, vivo e applico i nostri principi di comportamento.
  - Come Manager, sono capace di mettermi in discussione.
  - Come Manager, esprimo la mia gratitudine e valorizzo i miei collaboratori.
- **Orientamento al risultato e Soluzione semplice**
  - Mi concentro sulle attività che portano a risultati concreti.
  - Mi concentro sulle soluzioni, non sui problemi.
  - Cerco soluzioni semplici e pragmatiche prendendo dei rischi misurati.
  - Rifletto pure fuori dagli schemi.
  - Colgo ogni situazione in modo positivo e costruttivo.
  - Penso ed agisco come se dovessi gestire la mia azienda.
  - Come Manager, definisco obiettivi SMART e so misurare i risultati.



- **La soddisfazione del cliente**

- Ascolto, capisco e anticipo le esigenze dei clienti, mettendomi al loro posto.
- Offro al cliente la soluzione che si adatta alle loro esigenze.
- Ho fidelizzato i miei clienti offrendo quello che ho promesso.
- Ho messo il cliente al centro delle mie preoccupazioni, senza dimenticare gli obiettivi e i quadri regolamentari della ditta.
- Soddisfo e supero le aspettative dei clienti nel rispetto dei valori del marchio.
- Mi assicuro che il cliente abbia un'esperienza complessiva positiva con il TCS.
- Lavoro in stretta collaborazione con i miei clienti interni.