

# VĂN HOÁ CÔNG TY ABENLA

1. **Văn hoá chào hỏi:** Lời chào cao hơn mâm cỗ là nét đẹp văn hoá tạo sự gần gũi, thân thiện, đoàn kết trong tập thể công ty.

**a. Cách chào:**

**i. Đối với cấp trên:**

1. Khi gặp lãnh đạo, nhân viên phải chào trước, thể hiện sự kính trọng, lễ phép.
2. Lãnh đạo cũng đáp lại bằng cử chỉ chào hỏi thân thiện, có thể gật đầu mỉm cười đáp lại.

**ii. Đối với đồng nghiệp:**

1. Chào hỏi đồng nghiệp đầu giờ làm buổi sáng
2. Người ít tuổi chào người lớn tuổi trước
3. Lời chào phải rõ ràng, đủ nghe, không nói quá nhỏ hoặc quá lớn.
4. Nhân viên khi gặp nhau phải chào hỏi lịch sự, đúng mực
5. Quan tâm hỏi thăm đồng nghiệp lúc ốm đau, hoạn nạn, chia sẻ niềm vui nỗi buồn trong cuộc sống.

**iii. Đối với đối tác**

1. Đứng nghiêm cú đầu kèm theo lời chào.
2. Cúi đầu, cười và chào khi khách hàng về

**b. Cách bắt tay**

- i. Dùng 1 tay, chủ yếu là tay phải để bắt
- ii. Khi bắt tay mắt nhìn thẳng vào mắt của người đối diện (tránh nhìn thẳng vào mắt người đối diện nếu người đó là những nhà lãnh đạo cấp cao như Chủ tịch nước hay người đứng đầu cộng đồng tôn giáo,v.v)
- iii. Bắt tay với tư thế bình đẳng, đứng thẳng người, hữu nghị và tôn trọng lẫn nhau. Chỉ nên siết nhẹ biểu hiện sự nồng ấm, thân thiết.
- iv. Bắt tay lần lượt từng người theo thứ tự đến trước, đến sau, người cao tuổi hơn, người có chức vụ cao hơn. Khi ở vị trí xã hội thấp, cần chờ đối tác chủ động bắt tay trước.
- v. Không cúi lưng hay cầm lấy cả hai tay của người đối diện khi bắt tay.
- vi. Không tỏ thái độ khúm núm, cong gập người quá độ dù đối tượng quan trọng tới mức nào.
- vii. Không bắt tay quá lâu, lắc mạnh, lắc nhiều lần kèm theo tiếng cười nói to tiếng hay là giơ cả hai tay.

2. **Văn hoá giao tiếp nội bộ:**

- a. Tôn trọng, chân thành, lắng nghe và chia sẻ.
- b. Sống phép tắc, lễ phép với người trên, bao dung với người dưới.
- c. Nhân ái, yêu thương và sẵn sàng giúp đỡ đồng nghiệp gặp khó khăn.
- d. Trung thực không nói hai lời với đồng nghiệp.
- e. Không nói xấu, phê bình, nhận xét sau lưng ai.

- f. Khi phê bình và nhận xét chỉ nói về việc cụ thể mà không suy diễn, nói người cụ thể mà không nói cộng đồng, chỉ nói công việc sự kiện mà không nói nhân cách con người.
- g. Diễn đạt ngắn gọn, dễ hiểu và truyền cảm.
- h. Sử dụng từ ngữ đơn giản, rõ ràng, chính xác, hợp với đối tượng và nội dung đang trao đổi tránh dùng từ ngữ trừu tượng, những từ ngữ dễ gây hiểu lầm hoặc quá chuyên môn.
- i. Tránh cắt ngang người khác hoặc gây sự hài hước thái quá khiến người khác bực mình.
- j. Tránh trò chuyện, phát ngôn gây phản cảm, khó chịu cho tập thể những người ở xung quanh trong giờ làm việc.
- k. Giữ tinh thần bình tĩnh, xử lý mọi việc khó khăn mềm mỏng, ôn hoà.

### **3. Văn hoá ứng xử với đối tác, khách hàng**

- a. Chào hỏi khách hàng trước và chủ động giúp đỡ (cả khi khách hàng không phải đến gặp mình).
- b. Mở cửa đón khách, mỉm cười chào khách và lễ phép hỏi về mục đích của khách đến thăm và có trách nhiệm hướng dẫn tận tình.
- c. Thái độ của người tiếp khách (trực tiếp hoặc qua điện thoại) đều phải lịch sự niềm nở, chu đáo, lắng nghe, tận tình đáp ứng các yêu cầu chính đáng hoặc từ chối khéo léo các yêu cầu không chính đáng của họ.
- d. Tác phong nhanh nhẹn, đúng giờ.
- e. Giao tiếp với thái độ ân cần, gần gũi, biểu hiện sự thân thiện.
- f. Đảm bảo rằng đang sẵn sàng và luôn sẵn sàng mọi lúc.
- g. Tôn trọng khách hàng, đối tác.
- h. Nhanh chóng giải quyết thắc mắc, than phiền của khách hàng, đối tác nhằm phục vụ một cách hữu hiệu nhất.
- i. Giao lưu cởi mở với khách hàng, đối tác trong quyền hạn, sẵn sàng chấp nhận các đề nghị và những ý tưởng cải tiến hợp lý của khách hàng, đối tác.
- j. Biết lắng nghe, cố gắng hiểu được khách hàng, đối tác để có thể đưa ra những các diễn đạt phù hợp với khả năng chú ý của họ.
- k. Trong giao tiếp với khách hàng, đối tác phải đảm bảo thái độ tôn trọng cấp trên và đồng nghiệp, không nói xấu tổ chức, cấp trên và đồng nghiệp.
- l. Thực hiện đúng cam kết với khách hàng.

### **4. Văn hoá trong làm việc**

#### **a. Đối với nơi làm việc**

- Giữ gìn cảnh quan nơi làm việc gọn gàng, sạch sẽ.
- Giữ gìn, bảo quản tốt các thiết bị phục vụ công việc như: máy tính, máy in, máy scan, điện thoại, máy fax, máy photo, bàn ghế, v.v.
- Sử dụng hợp lý, tiết kiệm các thiết bị tiêu thụ năng lượng như: máy điều hòa, quạt điện chiếu sáng, nước sạch, nước uống.
- Bỏ rác vào thùng rác.

#### **b. Đối với môi trường làm việc chung**

- Không hút thuốc trong phòng làm việc chung

- Không tụ tập, tán gẫu, trò chuyện ồn ào gây ảnh hưởng đến người xung quanh.
- Không thể hiện các hành vi, cử chỉ, hành động,...vượt qua mức tình cảm bạn bè, đồng nghiệp tại công sở.
- Không nói tục, kể chuyện cười tục tĩu tại nơi làm việc.
- Luôn ý thức phòng tránh những hành vi, hiện tượng có thể cháy nổ.
- Chủ động giữ gìn công sở xanh, sạch, đẹp. Liên hệ với bộ phận có trách nhiệm để kịp thời xử lý những vấn đề có liên quan tới vệ sinh chung của công ty.
- Nhắc nhở mọi người có ý thức giữ gìn vệ sinh chung.

#### **c. Tác phong**

- Tác phong giao tiếp, ứng xử văn minh, lịch sự.
- Tư thế đi đứng đàng hoàng, đĩnh đạc, không vội vàng, hấp tấp nhưng cũng không quá chậm chạp.
- Nói năng từ tốn, khiêm nhường.
- Không để tay trong túi quần trong quá trình giao tiếp.
- Trình các giấy tờ lên cấp trên phải đưa bằng hai tay. Cảm ơn cấp trên sau khi nhận ý kiến xem xét, phê duyệt.
- Nhường lối cho người lớn tuổi, cấp trên, phụ nữ.
- Đi lại đóng cửa nhẹ nhàng tránh gây tiếng ồn: Gõ cửa nhẹ nhàng khi vào phòng làm việc.
- Khi đi lại trong công ty, không khoác vai, nắm tay nhau, nhìn chằm chằm vào ai hoặc chỉ trỏ vào phòng làm việc.
- Nhường đường cho cấp trên và khách: Mỉm cười và cúi đầu chào khi gặp khách.

#### **d. Khi làm việc**

- Đi làm đúng giờ.
- Chào hỏi mọi người khi đến chỗ làm.
- Liên lạc trước với cán bộ quản lý khi vắng mặt hoặc đi làm muộn.
- Không rời chỗ làm việc trong thời gian làm việc trừ trường hợp phải đi giao dịch, công tác trong trường hợp cần thiết.
- Không truy cập máy tính của người khác khi chưa được sự đồng ý của chủ nhân.
- Không chơi trò chơi điện tử, nghe nhạc, xem phim, video,...trong giờ làm việc. Tuyệt đối không xem các trang web không lành mạnh trên Internet.
- Tránh tỏ thái độ không vui vẻ, không biểu lộ vấn đề cá nhân khi làm việc.

#### **e. Trong công việc:**

- Tuyệt đối phục tùng mệnh lệnh của cấp trên.
- Báo cáo, làm rõ kịp thời các thông tin yêu cầu của ban giám đốc.
- Thực hiện nghiêm túc và tự giác nội quy, quy định của Công ty.
- Nhắc nhở, lôi kéo, thuyết phục người khác cùng thực hiện nội quy, quy định của Công ty.

- Có ý thức trách nhiệm trong công việc hỗ trợ, phối hợp với các cá nhân và đơn vị khác, mẫn cảm khác thực hiện công việc.
- Phê bình, góp ý với cấp dưới, với đồng nghiệp cần tế nhị, có tính chất xây dựng và đúng lúc, đúng chỗ.
- Luôn có tinh thần hợp tác và giúp đỡ hết mình cho đồng nghiệp.

**Lời kết:** Văn hoá công ty là sức mạnh, sự khác biệt, sự đoàn kết,..làm nền tảng giúp công ty vững mạnh và phát triển bền vững. Tất cả thành viên từ lãnh đạo đến nhân viên cùng chung tay xây dựng một văn hoá đẹp và hữu ích cho công ty.

Giám đốc  
NGUYỄN VĂN HẢI