

# ETICKÝ KODEX

## 1. *Etické zásady*

- 1.1 Virtuální asistentka respektuje právo každého jedince na seberealizaci v takové míře, aby současně nedocházelo k omezení stejného práva druhých osob.
- 1.1 Virtuální asistentka pomáhá klientům svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení konfliktů klientů se společnostmi a jejich následků.
- 1.2 Virtuální asistentka dává přednost profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy. Služby poskytuje na nejvyšší odborné úrovni.
- 1.3 Virtuální asistentky jednají vůči klientům, ostatním osobám a mezi sebou vždy na základě úcty a profesionální etiky. Poskytují si navzájem nabyté zkušenosti a znalosti za účelem zajištění nejvyšší možné kvality poskytovaných služeb.
- 1.4 Virtuální asistentky dodržují obecně závazné právní předpisy České republiky.
- 1.5 Služby budou poskytovány virtuálními asistentkami a v náležitě kvalitě odpovídat požadavkům společnosti New Wave Service s.r.o. (dále jen společností NWS) Kvalita poskytovaných služeb bude společností NWS pravidelně vyhodnocována a podle potřeby budou přijímána vhodná opatření.
- 1.6 Žádná virtuální asistentka nebude poskytovat nebo se podílet na poskytování služeb nečestným a neprofesionálním způsobem a/nebo způsobem, který by snížil a ohrozil vážnost společnosti NWS.
- 1.7 Virtuální asistentky se budou vždy vyhýbat nepravdám, úmyslnému zkreslování skutečností a informování zavádějícím způsobem.
- 1.8 Asistentka je zodpovědná za úspěch svého klienta. Nehledá vinu v okolnostech. Je zodpovědná za průběh a vyřešení zadaného úkolu.
- 1.9 Proaktivně hledá, co může za klienta udělat a uvolnit mu tak ruce.
- 1.10 Předvídá, jaké přidané informace nad rámec zadání úkolu klient přivítá a ulehčí mu další práci.
- 1.11 S každým úkolem souvisí řada podúkolů. Ty musí asistentka identifikovat a vyřešit.
- 1.12 Virtuální asistentka buduje vztah s klientem i s jeho zákazníky.
- 1.13 Dodržuje etický kodex virtuální asistentky.
- 1.14 Jedná diskrétně a profesionálně.
- 1.15 Vystupuje jako asistentka jednoho klienta, nikoliv skupiny více klientů.

## 2. *Pravidla etického chování virtuální asistentky*

### **Ve vztahu ke klientovi**

- 2.1 Virtuální asistentka podporuje své klienty k uvědomění vlastní odpovědnosti.
- 2.2 Virtuální asistentka chrání zájmy klientů a jedná se všemi stranami obchodního případu podle svého nejlepšího vědomí a svědomí.
- 2.3 Virtuální asistentka pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem svým klientům.
- 2.4 Virtuální asistentka chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení.
- 2.5 Virtuální asistentky nesmí svým chováním poškodit klienta.

### **Ve vztahu ke svému zaměstnavateli/franchisorovi**

- 2.6 Virtuální asistentka odpovědně plní své povinnosti vyplývající ze závazku ke svému zaměstnavateli/franchisorovi.
- 2.7 Virtuální asistentka se snaží ovlivňovat pracovní postupy a jejich praktické uplatňování ve své zaměstnavatelské/franchisingové organizaci s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb svým klientům.

### **Ve vztahu ke svým kolegům/kolegyním**

- 2.8 Virtuální asistentka respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytovaných služeb.
- 2.9 Respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborných a dobrovolných pracovníků. Kritické připomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě a vhodným způsobem.

### **Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti**

- 2.10 Virtuální asistentka dbá na udržení a zvyšování prestiže svého povolání.
- 2.11 Je zodpovědná za své soustavné vzdělávání a výcvik, což je základ pro udržení stanovené úrovně odborné práce a schopnosti řešit etické problémy.
- 2.12 Virtuální asistentka si je vědoma toho, že je zodpovědná za své jednání vůči klientům, se kterými pracuje, dále vůči kolegům, zaměstnavatelům, profesní organizaci a také vzhledem k zákonným ustanovením a je si vědoma, že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu.

## **3. Etické problémové okruhy**

- 3.1 Problémové okruhy, které se mohou vyskytnout a vyžadují etické hodnocení a rozhodování vyplývající z následujících situací, kdy loajalita virtuální asistentky s klientem se dostane do střetu zájmů:
  - při konfliktu zájmu samotné virtuální asistentky se zájmem klienta,
  - při konfliktu klienta a jiného subjektu,
  - při konfliktu mezi institucí či organizací a skupinou klientů,
  - při konfliktu zájmu klientů a ostatní společnosti,
  - při konfliktu mezi zaměstnavatelem a jeho virtuálními asistenty.

*Tento etický kodex přijala New Wave Service s.r.o. v ČR 1.1.2015*