

La nostra carta dei  
**VALORI**  
e dei  
**COMPORAMENTI**





# La nostra identità comune

Nei chiari e fondamentali concetti espressi nella nostra Vision e nella nostra Mission è riassunto il “Purpose” della nostra azienda.

Da qui abbiamo cominciato a scrivere una Carta dei Valori e dei Comportamenti che ci rispecchi e ci dia forza rispetto ai nostri concorrenti. Una bussola per orientarci ogni giorno nei rapporti all'interno e all'esterno dell'azienda.

La Carta è stata realizzata coinvolgendo direttamente le persone Italiaonline sia nell'individuazione dei valori che nella loro analisi per ricavare i comportamenti, con l'obiettivo di un documento fresco e leggibile, utile e applicabile in ogni nostra attività lavorativa.

Per ogni valore abbiamo declinato una serie di comportamenti rispetto a tre categorie di interlocutori:

- Persone Italiaonline
- Clienti
- Partner e fornitori

In aggiunta ai comportamenti, sono presenti anche degli spunti di riflessione, utili a interrogarci su come stiamo agendo nel nostro lavoro e su cosa l'interlocutore si aspetta da noi, nonché una rappresentazione delle principali parole chiave associate a ogni valore. Infine, è presente uno schema riassuntivo che abbiamo chiamato “griglia di partenza”, al fine di avere sempre a portata di mano l'essenziale della nostra Carta. Per viverla appieno e applicarla con la forza e l'energia di ognuno di noi.



# Valori



**VALORE PER IL CLIENTE**



**INVENTIVA**



**MERITOCRAZIA**



**AFFIDABILITÀ**



**QUALITÀ**



**ASCOLTO**



# Valore per il Cliente

## Valore per il Cliente in relazione alle persone Italiaonline

- Affronto il mio lavoro con professionalità e passione, impegnandomi fattivamente per diffondere una cultura del cliente internamente all'azienda
- Miglioro e semplifico i processi interni per rendere più facile e veloce lo svolgimento delle attività mie e dei miei colleghi a favore dei Clienti
- Lavoro con spirito di servizio cercando di contribuire al successo dei miei colleghi. Mi realizza ottenere risultati concreti e misurabili

## Valore per il Cliente in relazione ai Clienti

- Creo ogni giorno valore per il Cliente: il Cliente è al centro di tutte le attività che svolgo in azienda e ho a cuore la crescita del suo business
- So andare oltre le aspettative del Cliente, anticipando le sue esigenze con soluzioni innovative e di qualità
- Trasmetto ogni giorno al Cliente la nostra vicinanza e conquisto la sua fiducia con la mia competenza e affidabilità

## Valore per il Cliente in relazione a partner e fornitori

- Collaboro con partner e fornitori in modo da essere un unico team che gioca per il Cliente
- Trasmetto a partner e fornitori la volontà di soddisfare al massimo le aspettative del Cliente



### Spunti di riflessione: chiediamoci se...

Sto promuovendo una maggiore cultura del Cliente

Sto giocando in squadra per l'obiettivo comune di soddisfare il Cliente

Sto condividendo le mie informazioni con chi ne ha bisogno

Sto creando valore per il Cliente nel mio lavoro

Sto mettendo tutta la mia professionalità in ciò che svolgo

Mi sto limitando a fare "il compito" ma potrei fare di più per soddisfare le esigenze del Cliente

Penso sempre in ottica Cliente

Semplicità

Vicinanza

Attenzione

Performance

Fiducia

Affidabilità

Obiettivo comune

Trasparenza

Passione

Competenza

Professionalità

# Inventiva

## Inventiva in relazione alle persone Italiaonline

- Leggo in maniera critica lo status quo e non mi lascio condizionare da schemi pregressi, favorendo il cambiamento senza la paura di sbagliare
- Trovo soluzioni alternative nel mio lavoro, proponendo nuove idee con coraggio e allo stesso tempo ponendo attenzione alle idee proposte dagli altri
- Mi impegno ad aggiornarmi costantemente, e mi incuriosisce l'innovazione, ovunque si manifesti

## Inventiva in relazione ai Clienti

- Riesco a sorprendere il Cliente con nuove idee e soluzioni finora non praticate e che anticipano le sue esigenze
- Sono consapevole che non esistono rendite di posizione e che il successo dipende dalla capacità di innovare e di differenziarsi verso i clienti
- Contribuisco a generare innovazione ed originalità per distinguerci sul mercato, con la nostra identità unica e forte di azienda digitale e in continua evoluzione

## Inventiva in relazione ai partner e ai fornitori

- Supero la routine del rapporto con partner e fornitori per individuare nuove soluzioni migliorative con il fine ultimo di rendere più forte l'azienda sul mercato



### Spunti di riflessione: chiediamoci se...

Sto abbracciando il nuovo senza farmi condizionare da schemi passati superati

Voglio proporre un'idea, ma non oso farlo per paura delle critiche

Sto facendo lavorare il cervello per trovare nuove soluzioni

Cerco di migliorare il mio lavoro e di portare nuove idee

Mi sto davvero mettendo in gioco

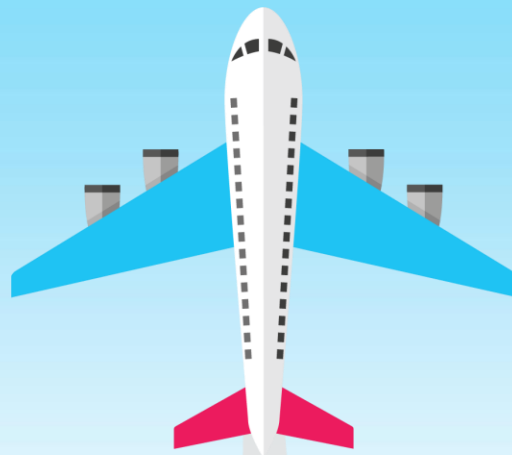
# Inventiva | Key cloud

**Coraggio**

**Miglioramento**

**Soluzioni**

Uscire dagli schemi



**Innovazione**

**Visione**

**Creatività**

Anticipare le  
esigenze



# Meritocrazia

## Meritocrazia in relazione alle persone Italiaonline

- Riconosco con imparzialità le capacità e le competenze di ogni persona, valorizzandone l'impegno ed i risultati e sostenendo sempre la crescita di coloro che si distinguono attraverso di questi
- Mi confronto con i colleghi, condividendo le informazioni e cercando di far emergere ogni volta le idee migliori
- Mi impegno a garantire trasparenza e meritocrazia nei percorsi interni di carriera, bandendo ogni forma di favoritismo e discriminazione

## Meritocrazia in relazione ai Clienti

- Veicolo ai Clienti la qualità e l'efficacia dei nostri prodotti e servizi, rafforzando l'immagine dell'azienda e dei suoi brand
- Riconosco e premio il valore e la fedeltà dei Clienti, comportandomi con loro con correttezza e trasparenza
- Coinvolgo i Clienti in un rapporto di collaborazione attiva per cercare di far emergere le loro esigenze e le soluzioni più idonee per soddisfarle

## Meritocrazia in relazione ai partner e ai fornitori

- Valorizzo i partner e fornitori virtuosi e seleziono i nuovi secondo principi di equità e di adesione agli obiettivi dell'azienda
- Stabilisco un rapporto di fiducia reciproca basato sulla chiarezza delle aspettative e sul fornire feedback puntuali per ogni progetto e iniziativa



### Spunti di riflessione: chiediamoci se...

Considero più importante ciò che viene detto rispetto a chi lo ha detto

Mi confronto con i colleghi e valorizzo i loro talenti

So riconoscere il giusto merito a ciascuna persona

Fornisco sempre il giusto feedback a chi ha bisogno di me

Agisco con imparzialità nel bene dell'azienda

Riconoscimento

Equità

Competenza

Fiducia

Coinvolgimento

Chiarezza

Valorizzazione

Obiettivi

Collaborazione

Imparzialità

Feedback

# Affidabilità

## Affidabilità in relazione alle persone Italiaonline

- So organizzare le attività in modo autonomo e proattivo, senza attendere solleciti dagli altri, risolvendo i problemi e dando risposte in modo veloce e coerente rispetto alle attese
- Faccio in modo che ogni nuovo collega comprenda i valori dell'azienda e si senta parte di un gruppo: se vedo un o una collega in difficoltà mi sento in dovere di dare una mano, perché un suo problema è un mio problema
- Adotto un comportamento imparziale, senza pregiudizi e non influenzabile da possibili vantaggi personali

## Affidabilità in relazione ai Clienti

- Mi sento responsabile dei futuri Clienti e di quelli che ci hanno già scelto, lavorando affinché chi non ci ha ancora scelto lo faccia e chi ci ha già scelto non rimpianga di averlo fatto
- Rispetto gli impegni concordati con i Clienti e mi assumo sempre la responsabilità di quanto promesso, sia in termini di qualità del servizio che di tempi stabiliti
- Adotto una linea di comportamento coerente e uniforme con i Clienti per dare sempre una risposta univoca e competente

## Affidabilità in relazione ai partner e ai fornitori

- Agisco con correttezza nel rapporto con partner e fornitori, per cercare sempre di trovare la soluzione migliore
- So ottenere velocità, accuratezza e completezza dai partner e fornitori dell'azienda



### Spunti di riflessione: chiediamoci se...

Ci si può fidare di me

Ho promesso cose che sono in grado di mantenere

So organizzare le mie attività senza pesare sugli altri

So rispettare i tempi stabiliti

Mi assumo le responsabilità del mio lavoro

Sono coerente tra ciò che dichiaro e ciò che faccio

**Mantenere  
le promesse**

**Coerenza**



**Dare risposte**

**Rispetto  
dei tempi**

**Fiducia**

**Assunzione di responsabilità**

**Autonomia**

# Qualità

## Qualità in relazione alle persone Italiaonline

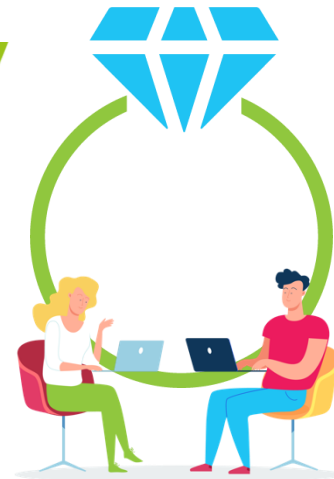
- Contribuisco a creare internamente a Italiaonline un ambiente teso alla qualità ed al miglioramento continuo
- Sono consapevole del fatto che il successo dell'azienda dipende dalla qualità del mio lavoro: lavoro con l'ambizione di migliorare ogni giorno la qualità dei miei risultati e me ne assumo la responsabilità in prima persona
- Ho voglia di imparare, osservando, confrontandomi e scambiando informazioni ed esperienze con i miei colleghi

## Qualità in relazione ai Clienti

- Cerco di essere il partner ideale di ogni Cliente, mettendo a sua disposizione tutta la mia professionalità e senza tralasciare alcun dettaglio
- Contribuisco fattivamente al continuo miglioramento dei prodotti e servizi offerti ai Clienti, chiedendomi ogni giorno se le soluzioni proposte siano le migliori possibili
- Mi adopero ogni giorno affinché Italiaonline si affermi presso i Clienti sempre più come modello di qualità ed eccellenza

## Qualità in relazione ai partner e ai fornitori

- Considero i partner ed i fornitori una componente essenziale della qualità dei servizi e dei prodotti offerti ai Clienti; (mi impegno costantemente) nel migliorare il loro contributo a questo fine
- So cogliere gli spunti e i suggerimenti di partner e fornitori con spirito costruttivo



### Spunti di riflessione: chiediamoci se...

Ho sempre a mente quello che è meglio per i Clienti

Sto aiutando gli interlocutori oppure sto facendo perdere loro tempo  
Sto guardando all'utilità e alla sostanza di ciò che faccio oppure soltanto alla forma

Sto creando il clima adatto di collaborazione

I documenti e i materiali che produco sono chiari

Sto facendo meglio di quanto ho fatto ieri

**Miglioramento  
continuo**

**Conoscenza**

**Semplificazione**

**Trasparenza**



**Lavoro di squadra**

**Responsabilità**

**Professionalità**

**Comunicazione**

# Ascolto

## Ascolto in relazione alle persone Italiaonline

- So ascoltare ogni persona prestando attenzione a ciò che viene detto, indipendentemente da chi lo dice, per costruire un dialogo di scambio alla pari, senza distinzione di ruoli o gerarchie
- Sono pronto a stimolare i miei interlocutori al fine di aiutarli ad esprimere liberamente e senza timori le loro idee ed opinioni, anche se diverse dalle mie
- Sono disponibile al confronto e considero la critica degli altri come una spinta a migliorare

## Ascolto in relazione ai Clienti

- Stabilisco un canale di ascolto e dialogo efficace con i Clienti per costruire un rapporto di fiducia e collaborazione
- So entrare in empatia con i Clienti, cogliendo con attenzione e prontezza le loro richieste ed esigenze
- Riesco a cogliere i «segnali deboli» provenienti dai Clienti al fine di anticipare i loro bisogni

## Ascolto in relazione ai partner e ai fornitori

- Stabilisco un canale di ascolto e dialogo efficace con partner e fornitori al fine di migliorare i progetti in corso e ideare nuove soluzioni per i nostri Clienti
- Sono disponibile al confronto ed al feedback dei partner e dei fornitori



### Spunti di riflessione: chiediamoci se...

Ho capito le esigenze dei miei interlocutori

Ho colto tutto ciò che mi volevano dire

Ho modificato il mio punto di vista dopo la discussione e l'ascolto

Ho usato il canale corretto per comunicare

Ho dato una risposta di qualità

**Ascolto attivo**

**Feedback**

**Astensione  
dal giudizio**

**Empatia**

**Miglioramento**

**Ascolto del territorio**

**Comprensione**



# Griglia di partenza

## Persone Italiaonline

Valore per il Cliente	Inventiva	Meritocrazia	Affidabilità	Qualità	Ascolto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Affronto il mio lavoro con professionalità e passione, impegnandomi fattivamente per diffondere una cultura del Cliente internamente all'azienda</li> <li>Miglioro e semplifico i processi interni per rendere più facile e veloce lo svolgimento delle attività a favore dei Clienti</li> <li>Lavoro con spirito di servizio cercando di contribuire al successo dei miei colleghi. Mi realizzo ottenendo risultati concreti e misurabili</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Leggo in maniera critica lo status quo e non mi lascio condizionare da schemi pregressi, favorendo il cambiamento senza paura di sbagliare</li> <li>Trovo soluzioni alternative nel mio lavoro, proponendo nuove idee con coraggio e allo stesso tempo ponendo attenzione alle idee degli altri</li> <li>Mi impegno ad aggiornarmi costantemente e mi incuriosisco dell'innovazione, ovunque si manifesti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Riconosco con imparzialità capacità e competenze di ogni persona, valorizzando l'impegno ed i risultati e sostenendo sempre la crescita di chi si distingue attraverso di questi</li> <li>Mi confronto con i colleghi, condividendo le informazioni e cercando di far emergere ogni volta le idee migliori</li> <li>Mi impegno a garantire trasparenza e meritocrazia nei percorsi interni di carriera, bandendo ogni forma di favoritismo e discriminazione</li> </ul>	<p>So organizzare le attività in modo autonomo e proattivo, senza attendere solleciti dagli altri, risolvendo i problemi e dando risposte veloci e coerenti rispetto alle attese</p> <p>Faccio in modo che ogni nuovo collega comprenda i valori dell'azienda e si senta parte di un gruppo: se vedo un o una collega in difficoltà, mi sento in dovere di dare una mano un suo problema è un mio problema</p> <p>Adotto un comportamento imparziale, senza pregiudizi e non influenzabile da possibili vantaggi personali</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contribuisco a creare internamente a Italiaonline un ambiente teso alla qualità ed al miglioramento continuo</li> <li>Sono consapevole del fatto che il successo dell'azienda dipende dalla qualità del mio lavoro: lavoro con l'ambizione di migliorare ogni giorno la qualità dei miei risultati e me ne assumo la responsabilità in prima persona</li> <li>Ho voglia di imparare, osservando, confrontandomi e scambiando informazioni ed esperienze con i miei colleghi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>So ascoltare ogni persona prestando attenzione a ciò che viene detto, indipendentemente da chi lo dice, per costruire un dialogo di scambio alla pari, senza distinzione di ruoli o gerarchie</li> <li>Stimolo i miei interlocutori al fine di aiutarli ad esprimere liberamente e senza timori le loro idee ed opinioni, anche se diverse dalle mie</li> <li>Sono disponibile al confronto e considero la critica degli altri come una spinta a migliorare</li> </ul>

## Clienti

<ul style="list-style-type: none"> <li>Creo ogni giorno valore per il Cliente: il Cliente è al centro di tutte le attività che svolgo in azienda e ho a cuore la crescita del suo business</li> <li>So andare oltre le aspettative del Cliente, anticipando le sue esigenze con soluzioni innovative e di qualità</li> <li>Trasmetto ogni giorno al Cliente la nostra vicinanza e conquisto la sua fiducia con la mia competenza e affidabilità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Riesco a sorprendere il Cliente con nuove idee e soluzioni finora non praticate che anticipano le sue esigenze</li> <li>Sono consapevole che non esistono rendite di posizione e che il successo dipende dalla capacità di innovare e differenziarsi verso i clienti</li> <li>Contribuisco a generare innovazione ed originalità per distinguersi sul mercato, con la nostra identità unica e forte di azienda digitale e in continua evoluzione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Veicolo ai Clienti la qualità e l'efficacia dei nostri prodotti e servizi, rafforzando l'immagine dell'azienda e dei suoi brand</li> <li>Riconosco e premio il valore e la fedeltà dei Clienti, comportandomi con loro con correttezza e trasparenza</li> <li>Coinvolgo i Clienti in un rapporto di collaborazione attiva per cercare di far emergere le loro esigenze e le soluzioni più idonee per soddisfarle</li> </ul>	<p>Mi sento responsabile dei futuri Clienti e di quelli che ci hanno già scelto, lavorando affinché chi non ci ha ancora scelto lo faccia e chi ci ha già scelto non rimpianga di averlo fatto</p> <p>Rispetto gli impegni concordati con i Clienti e mi assumo sempre la responsabilità di quanto promesso, sia in termini di qualità del servizio che di tempi stabiliti</p> <p>Adotto una linea di comportamento coerente e uniforme con i Clienti per dare sempre una risposta univoca e competente</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cerco di essere il partner ideale di ogni Cliente, mettendo a sua disposizione tutta la mia professionalità e senza tralasciare alcun dettaglio</li> <li>Contribuisco fattivamente al continuo miglioramento dei prodotti e servizi offerti ai Clienti, chiedendomi ogni giorno se le soluzioni proposte siano le migliori possibili</li> <li>Mi adopero ogni giorno affinché Italiaonline si affermi presso i Clienti sempre più come modello di qualità ed eccellenza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>So entrare in empatia con i Clienti, cogliendo con attenzione e prontezza le loro richieste ed esigenze</li> <li>Riesco a cogliere i «segnali deboli» provenienti dai Clienti al fine di anticipare i loro bisogni</li> </ul>
--	--	--	---	---	--

## Fornitori e partner

<ul style="list-style-type: none"> <li>Collaboro con partner e fornitori in modo da essere un unico team che gioca per il Cliente</li> <li>Trasmetto a partner e fornitori la volontà di soddisfare al massimo le aspettative del Cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Supero la routine del rapporto con partner e fornitori per individuare nuove soluzioni migliorative con il fine ultimo di rendere più forte l'azienda sul mercato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valorizzo i partner e fornitori virtuosi e seleziono i nuovi secondo principi di equità e di adesione agli obiettivi dell'azienda</li> <li>Stabilisco un rapporto di fiducia reciproca basato sulla chiarezza delle aspettative e sul fornire feedback puntuali per ogni progetto e iniziativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agisco con correttezza nel rapporto con partner e fornitori, per cercare sempre di trovare la soluzione migliore</li> <li>So ottenere velocità, accuratezza e completezza dai partner e fornitori dell'azienda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Considero i partner ed i fornitori una componente essenziale della qualità dei servizi e dei prodotti offerti ai Clienti; mi impegno costantemente nel migliorare il loro contributo a questo fine</li> <li>So cogliere gli spunti e i suggerimenti di partner e fornitori con spirito costruttivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stabilisco un canale di ascolto e dialogo efficace con partner e fornitori al fine di migliorare i progetti in corso e ideare nuove soluzioni per i nostri Clienti</li> <li>Sono disponibile al confronto ed al feedback dei partner e dei fornitori</li> </ul>
--	---	--	--	--	--

