

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





*Esplora i nostri valori*



**La nostra  
vision e mission**



**La nostra  
identità comune**



**Griglia  
di partenza**



**Valore per il Cliente**

.....  
Vai alle keyword



**Inventiva**

.....  
Vai alle keyword



**Meritocrazia**

.....  
Vai alle keyword



**Responsabilità**

.....  
Vai alle keyword



**Qualità**

.....  
Vai alle keyword



**Ascolto**

.....  
Vai alle keyword



# La nostra identità comune

Nei chiari e fondamentali concetti espressi nella nostra vision e nella nostra mission è riassunto lo scopo, 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 anche 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.

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.

Noi di Italiaonline vogliamo lavorare con persone che incarnano questi valori ogni giorno e che sfidano apertamente chi non li fa propri.



# Valore per il Cliente

- Faccio in modo che in azienda comandino sempre i bisogni del Cliente e che questi siano il punto di riferimento delle mie attività
- Miglioro e semplifico i processi aziendali per rendere più semplice e veloce lavorare per i Clienti
- Contribuisco con risultati concreti e misurabili al successo delle colleghe e dei colleghi che contano su di me per il loro lavoro
- Trasmetto ogni giorno al Cliente la mia vicinanza e soddisfo i suoi bisogni con la mia professionalità e passione, guadagnandone la fiducia
- Collaboro con i partner in modo da essere un unico team che gioca per il Cliente e gli trasmetto la volontà di soddisfarne al massimo le aspettative



## **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 con il mio lavoro

Sto mettendo tutta la mia professionalità in ciò che svolgo

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

Penso sempre in ottica Cliente

# Valore per il Cliente | Key cloud

**Semplicità**

**Vicinanza**

**Bisogni**

**Performance**

**Fiducia**

**Velocità**

**Professionalità**

Obiettivo comune

Passione



# Inventiva

- Leggo in maniera critica lo status quo e non mi lascio condizionare da schemi pregressi: favorisco il cambiamento senza paura di sbagliare
- Trovo soluzioni alternative nel mio lavoro, proponendo nuove idee con coraggio e allo stesso tempo accettando con apertura le idee innovative degli altri
- Mi aggiorno costantemente e mi incuriosisce l'innovazione, ovunque si manifesti
- So andare oltre le aspettative del Cliente, anticipando con coraggio le sue esigenze, consapevole che non esistono rendite di posizione e che il successo dipende dalla capacità di differenziarsi rispetto ai concorrenti
- Supero la routine del rapporto con i partner per individuare insieme nuove soluzioni e 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**

**Differenziarsi**

**Soluzioni  
alternative**

**Uscire dagli schemi**



**Idee**

**Visione**

**Aggiornamento**

**Anticipare  
le esigenze**

# Meritocrazia

- Misuro la mia performance in base ai risultati, non all'impegno, e sostengo la crescita di chi si distingue attraverso di questi
- Mi confronto con le colleghe e i colleghi condividendo le informazioni e facendo emergere ogni volta le idee migliori
- Contribuisco a bandire dall'azienda ogni forma di favoritismo e discriminazione e combatto per eliminare compiacenza e mediocrità
- Veicolo ai Clienti la qualità e l'efficacia dei nostri prodotti e servizi, rafforzando la reputazione dell'azienda sul mercato
- Valorizzo i partner virtuosi e seleziono i nuovi cercando l'eccellenza. Fornisco ai partner feedback puntuali e trasparenti sulle loro performance



## Spunti di riflessione: chiediamoci se...

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

Mi confronto con colleghe e colleghi e valorizzo i loro risultati

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

# Meritocrazia | Key cloud

**Risultati**

**Eccellenza**

**Valorizzazione**

**Confronto  
critico**

**Obiettivi**

**Condivisione  
idee**

**Collaborazione**

**Imparzialità**

**Feedback**



# Responsabilità

- So organizzare le mie attività in modo autonomo e proattivo, senza attendere solleciti dagli altri, risolvendo i problemi e dando risposte veloci
- Faccio in modo che ogni nuovo e nuova collega comprenda i nostri valori: se li vedo in difficoltà, mi sento in dovere di dare una mano
- Non mi limito a svolgere il mio compito, ma cerco di dare il mio contributo puntando all'eccellenza, anche al di fuori delle mie responsabilità
- Mi sento responsabile per i futuri Clienti e per quelli che già sono con noi, lavorando affinché chi non ci ha ancora scelto lo faccia e chi ci ha già scelto non rimpianga di averlo fatto
- Agisco con correttezza nel rapporto con i partner per cercare sempre di trovare la soluzione migliore per l'azienda



## Spunti di riflessione: chiediamoci se...

Ci si può fidare di me

Faccio quello che dico

So organizzare le mie attività senza pesare sugli altri

So rispettare i tempi stabiliti

Mi assumo le responsabilità del mio lavoro

# Responsabilità | Key cloud

**Mantenere le  
promesse**

**Dare risposte**

**Rispetto  
dei tempi**

**Coerenza**

**Valori**

**Assunzione di  
responsabilità**

**Proattività**



# Qualità

- Creo internamente a Italiaonline una cultura tesa al lavoro di squadra e a prestazioni elevate
- Identifico le cause dei problemi, non solo le loro conseguenze. Non mi limito alle analisi, ma ricerco l'azione per la loro risoluzione
- Lavoro con l'ambizione di migliorare ogni giorno la qualità dei miei risultati, accettando le critiche costruttive di colleghi, colleghe e partner
- Contribuisco al continuo miglioramento dei prodotti e servizi offerti ai Clienti
- Considero i partner una componente essenziale della qualità dei servizi e dei prodotti offerti ai Clienti e richiedo un costante miglioramento da parte loro a questo fine



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

Ho sempre a mente quello che è meglio per i Clienti

Sto guardando all'utilità e alla sostanza di ciò che faccio oppure soltanto alla forma ed al processo

Sto creando il clima adatto di collaborazione

I documenti e i materiali che produco sono chiari e utili

Sto facendo meglio di quanto ho fatto ieri

# Qualità | Key cloud

**Miglioramento continuo**

**Lavoro di squadra**

**Alte prestazioni**

**Conoscenza**



**Analisi + azione**

**Semplificazione**

**Critica costruttiva**

**Risultati**

# Ascolto

- So ascoltare ogni persona prestando attenzione a ciò che viene detto, indipendentemente da chi lo dice, per costruire un dialogo alla pari, senza distinzione di ruoli o gerarchie
- Stimolo i miei interlocutori al fine di aiutarli a 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
- Stabilisco un canale di ascolto e dialogo efficace con i Clienti per costruire un rapporto di fiducia e collaborazione
- Stabilisco un canale di ascolto e dialogo con i partner al fine di migliorare i progetti in corso e ideare nuove soluzioni per i nostri Clienti



## 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 | Key cloud

**Ascolto attivo**

**Empatia**

Ascolto del territorio



**Feedback**

**Astensione  
dal giudizio**

**Miglioramento**

Comprensione

# Griglia di partenza

## Valore per il Cliente

- Faccio in modo che in azienda comandino sempre i bisogni del Cliente e questi siano il punto di riferimento delle mie attività
- Miglioro e semplifico i processi aziendali per rendere più semplice e veloce lavorare per i Clienti
- Contribuisco con risultati concreti e misurabili al successo di colleghe e colleghi che contano su di me per il loro lavoro
- Trasmetto ogni giorno al Cliente la mia vicinanza e soddisfo i suoi bisogni con la mia professionalità e passione, guadagnandone la fiducia
- Collaboro con i partner in modo da essere un unico team che gioca per il Cliente e gli trasmetto la volontà di soddisfarne al massimo le aspettative

## Inventiva

- Leggo in maniera critica lo status quo e non mi lascio condizionare da schemi pregressi: favorisco il cambiamento senza paura di sbagliare
- Trovo soluzioni alternative nel mio lavoro, proponendo nuove idee con coraggio e allo stesso tempo accettando con apertura le idee innovative degli altri
- Mi aggiorno costantemente e mi incuriosisce l'innovazione, ovunque si manifesti
- So andare oltre le aspettative del Cliente, anticipando con coraggio le sue esigenze, consapevole che non esistono rendite di posizione e che il successo dipende dalla capacità di differenziarsi rispetto ai concorrenti
- Supero la routine del rapporto con i partner per individuare insieme nuove soluzioni e rendere più forte l'azienda sul mercato

## Meritocrazia

- Misuro la mia performance in base ai risultati, non all'impegno, e sostengo la crescita di chi si distingue attraverso di questi
- Mi confronto con le colleghe e i colleghi condividendo le informazioni e facendo emergere ogni volta le idee migliori
- Contribuisco a bandire in azienda ogni forma di favoritismo e discriminazione e combatto per eliminare compiacenza e mediocrità
- Veicolo ai Clienti la qualità e l'efficacia dei nostri prodotti e servizi, rafforzando la reputazione dell'azienda sul mercato
- Valorizzo i partner virtuosi e seleziono i nuovi cercando l'eccellenza. Fornisco ai partner feedback puntuali e trasparenti sulle loro performance

## Responsabilità

- So organizzare le mie attività in modo autonomo e proattivo, senza attendere solleciti dagli altri, risolvendo i problemi e dando risposte veloci
- Faccio in modo che ogni nuovo o nuova collega comprenda i nostri valori: se li vedo in difficoltà, mi sento in dovere di dare una mano
- Non mi limito a svolgere il mio compito ma cerco di dare il mio contributo puntando all'eccellenza, anche al di fuori delle mie responsabilità
- Mi sento responsabile per i futuri Clienti e per quelli che già sono con noi, lavorando affinché chi non ci ha ancora scelto lo faccia e chi ci ha già scelto non lo rimpianga
- Agisco con correttezza nel rapporto con i partner per cercare sempre di trovare la soluzione migliore per l'azienda

## Qualità

- Creo internamente a Italiaonline una cultura tesa al lavoro di squadra e alle alte prestazioni
- Identifico le cause dei problemi, non solo le loro conseguenze. Non mi limito alle analisi, ma ricerco l'azione per la loro risoluzione
- Lavoro con l'ambizione di migliorare ogni giorno la qualità dei miei risultati, accettando le critiche costruttive di colleghi, colleghe e partner
- Contribuisco al continuo miglioramento dei prodotti e servizi offerti ai Clienti
- Considero i partner una componente essenziale della qualità dei servizi e dei prodotti offerti ai Clienti e richiedo un costante miglioramento da parte loro a questo fine

## Ascolto

- So ascoltare ogni persona prestando attenzione a ciò che viene detto, indipendentemente da chi lo dice, per costruire un dialogo alla pari, senza distinzione di ruoli o gerarchie
- Stimolo i miei interlocutori al fine di aiutarli a 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
- Stabilisco un canale di ascolto e dialogo efficace con i Clienti per costruire un rapporto di fiducia e collaborazione
- Stabilisco un canale di ascolto e dialogo con i partner al fine di migliorare i progetti in corso e ideare nuove soluzioni per i nostri Clienti