

Cod de conduita B2europe



Continut

- Partea I : Relatiile dintre membrii initiativei b2europe si clientii lor
- Partea II: Relatiile intre membrii initiativei b2europe
- Partea III: Relatiile dintre membrii initiativei b2europe, organismele lor de conducere si Comisia Europeana
- Partea IV: Relatiile dintre membrii initiativei b2europe si diversi actori din mediul regional

Partea I : RELATIILE DINTRE MEMBRII INITIATIVEI b2europe SI CLIENTII LOR

I.1 – Diagnosticarea initiala a clientului:

Analiza initiala a solicitarii clientului are importanta deoarece :

- identifica asteptarile si nevoile clientilor
- contribuie la mai buna cunoastere a structurii firmei, a punctelor tari si a celor slabe
- defineste gama de servicii care vor fi oferite

Membrii b2europe trebuie sa realizeze, dupa caz:

- o analiza completa a solicitarii clientului, cu informatii obtinute in timpul primei discutii;
- un dosar actualizat cu analiza/evolutia clientului, atunci cand relatia continua si se dezvolta;
- transmiterea de informatii relevante, cu respectarea principiului confidentialitatii, atunci cand un client este directionat catre un alt membru al initiativei b2europe.

I.2 – Furnizarea informatiilor de baza:

Clientii trebuie informatii asupra metodologiei care se utilizeaza atunci cand se preia solicitarea. Aceasta metodologie trebuie sa includa procedura de acordare a raspunsului si informatiile pe care clientul le va primi sub forma de serviciu.

Membrii initiativei b2europe trebuie:

- sa declare care este procedura care se va aplica pentru solutionarea cererii clientilor;
- sa furnizeze informatiile initiale relative la factorii administrativi, legislativi, tehnici sau financiari care sunt implicate in furnizarea serviciului

I.3 – Directionarea clientului :

Anumite solicitari adresate unui membru b2europe pot sa nu se regaseasca deloc in domeniul de expertiza sau doar intr-o masura limitata. In aceste cazuri, clientul va fi directionat catre furnizorul adecvat care are capacitatea de a acorda cea mai buna asistenta.

Un membru b2europe trebuie sa apeleze la expertiza unui alt membru atunci cand:

- cunostinele si abilitatile sale nu pot garanta furnizarea unui raspuns adaptat nevoilor clientului;
- solutionarea cererii clientului ar dura mai mult decat in cazul in care solicitarea ar fi onorata de catre un alt membru b2europe;
- barierele tehnice sau lingvistice anticipate pot sa impiedice furnizarea adecvata a serviciului;
- contextul specific poate impune o tratare speciala a solicitarii;

In scopul de a pune in practica un mecanism de directionare eficient, membrii b2europe trebuie sa:

- se asigure ca potentialul furnizor de servicii pentru clientul directionat este capabil sa satisfaca pe deplin cererea si sa o solutioneze in cel mai scurt timp posibil ;
- sa urmareasca daca problemele relevante diagnosticate sunt solutionate si daca se respecta confidentialitatea, in masura in care acest lucru este posibil;

I.4 – Calitatea serviciilor furnizate

Serviciile oferite de membrii b2europe trebuie acordate la cel mai înalt standard. Sistemul de tip „punct cu multiple intrări” trebuie să fie unul transparent, care să permită clienților să cunoască și să aștepte cele mai bune servicii de la furnizorii locali.

Membrii b2europe asigură o calitate ridicată a asistenței, atât în ceea ce privește clienții, cât și a celorlalți membri.

Membrii b2europe se angajează să respecte Carta și Codul de conduită, asumându-și următoarele :

- sa onoreze solicitarile clientilor provenite de la un alt membru, directionand sau furnizand direct un serviciu adecvat , adaptat nevoilor clientilor ;
- aplicarea unor criterii de calitate si monitorizarea gradului de satisfactie al clientului .

I.5 – Promovarea initiativei b2europe in randul publicului

Initiativa trebuie aiba vizibilitate in randul companiilor pentru ca b2europe sa devina sinonim cu furnizarea rapida si eficienta de servicii europene de o inalta calitate.

In scopul promovarii initiativei in comunitatea de afaceri, membrii initiativei b2europe trebuie :

- sa intreprinda actiuni care sa atraga atentia asupra acestei initiative, atat in randul actualilor cat si al potentialilor clienti, dar si asupra organizatiilor de intermediere care pot avea impact asupra serviciilor, precum si autoritatilor locale si nationale;
- sa promoveze bune relatii cu mass-media;
- sa participe in actiunile de promovare initiale si finantate de catre Comisia Europeana.

PARTEA II: RELATIILE DINTRE MEMBRII b2europe

II.1 – Care este rolul membrilor b2europe?

Pentru o functionare corecta, membrii initiativei trebuie sa fie informati despre activitatile colegilor si domeniile de expertiza.

Membrii din fiecare regiune trebuie sa identifice serviciile pe care le ofera si sa completeze informatiile initiale, adaugand orice alte servicii care sunt dezvoltate.

II.2 Intarirea efectului de retea - *Cooperarea intre membrii b2europe*

Eficienta initiativei b2europe este determinata de aplicarea Cartei si a Codului de conduita, precum si de urmarirea principiilor de baza care conduc la relatii de reciprocitate. Aceasta cooperare va asigura crearea si dezvoltarea efectului de retea b2europe.

Fiecare membru b2europe trebuie sa aplice urmatoarele principii de operare :

Organizare generala si metode de lucru:

- sa sprijine crearea unui sistem specific de cooperare regionala/locala;
- sa sprijine stabilirea sau sa contribuie la grupurile de lucru regionale/locale in vederea crearii de noi structuri/asocieri pentru promovare, instrumente comune de lucru, etc;
- sa raspunda la solicitarile membrilor b2europe, in cel mai scurt timp;
- sa ajute la determinarea unor criterii de calitate complementare consistente, aplicabile sistemului care deja se utilizeaza in cadrul retelelor europene.

Exploatarea sinergiilor prin :

- crearea de produse sau servicii comune, cum ar fi organizarea de evenimente, CD-uri, instrumente IT, proiecte comune, care sa confere promovarea initiativei b2europe;
- schimbul de bune practici, de experiente si povesti de succes, care pot fi impartasite cu alti participanti in initiativa b2europe.

Tratamentul reciproc :

- participarea cu contributii la activitatile (instruiri, evenimente, participari ca lectori sau oratori, schimburi de experienta, stagii de perfectionare) organizate de catre colegii si partenerii regionali atat pentru intarirea reciproca a abilitatilor, cat si pentru o mai buna intelegere in randul membrilor retelelor europene;
- invitarea si incurajarea colegilor sa contribuie la activitatile descrise mai sus;
- informarea colegilor despre parteneriatele initiate cu alti intermediari de la nivel regional.

Promovarea initiativei b2europe si a politicilor europene :

- propunerea sau implicarea in procesul de coordonare regionala a promovarii schemelor tintite catre institutiile locale si regionale ;
- Incorporarea produselor si serviciilor dezvoltate in comun in schemele de promovare

Partea III: RELATIILE DINTRE MEMBRII b2europe, COMISIA EUROPEANA SI ORGANISMELE DE COORDONARE SI CONTROL

III.1 - Relatiile dintre membrii b2europe si Comisia Europeana

Fiecare retea europeana implicata in initiativa va continua sa fie ghidata de catre serviciile relevante ale Comisiei Europene. In acest sens, o retea europeana membru b2europe se angajeaza:

- sa informeze Comisia Europeana despre modalitatile in care se implica in activitatile b2europe la nivel regional/local;
- sa maximizeze eficienta distribuirii informatiilor privitoare la activitatile comunitare/europene (programe, initiative, reglementari) catre clienti
- sa ia parte la intalnirile tinute de Comisia Europeana la Bruxelles sau la nivel national ;
- sa contribuie la organizarea sondajelor sau chestionarilor initiate de catre Comisia Europeana;
- sa coopereze pentru revizuirea serviciilor oferite de catre membrii initiativei b2europe.

Comisia Europeana va asigura:

- Elaborarea politicii:
 - promovarea si constientizarea asupra activitatilor b2europe la nivelul institutiilor Uniunii Europene ;
 - incurajarea, pe cat posibil, de legaturi stranse intre retele si autoritati nationale/regionale/locale si birouri ale Comisiei.
 - informarea organizatiilor gazda si organismelor de coordonare si control asupra oportunitatilor oferite de initiativa b2europe.
- Cadrul legal , care sa permita existenta si longevitatea initiativei b2europe;
- Cadrul operational, prin :
 - distribuirea informatiilor necesare pentru ca serviciile sa fie eficient furnizate;
 - furnizarea de facilitati pentru intarirea „efectului de retea”;
 - furnizarea de sprijin pentru schemele de promovare dezvoltate la nivel regional sau national;
 - furnizarea de instrumente de lucru electronice;
 - organizarea de sesiuni de instruire

III.2 – Relatiile dintre membrii b2europe si organismele de coordonare si control

Independent de situatia in care un membru b2europe fie este gazduit de catre o structura gazda, fie actioneaza ca o entitate independenta, va exista un sprijin din partea organismelor de coordonare si control (respectiv cadrul managerial, centru de competenta, sprijin financiar si logistic), avand rol de factor de decizie. Acestia vor purta si responsabilitatea legala, cum este cea privitoare la relatiile contractuale cu Comisia Europeana, acolo unde este cazul.

In scopul de a beneficia de sprijinul si suportul operational al organismelor de conducere si control, membrii b2europe trebuie:

- sa defineasca o politica clara de comunicare asupra activitatilor si o puna in practica fata de organismul de conducere;
- sa se bazeze pe serviciile si expertiza structurii gazda/organizatiei pentru a creste impactul asupra comunitatii de afaceri

Structura gazda sau organismul de conducere trebuie:

- sa ofere membrului resursele necesare (umane, financiare) pentru indeplinirea cu success a sarcinilor asumate;
- sa aiba o contributie activa in promovarea dialogului cu Comisia Europeana, daca este cazul, in special atunci cand se definesc strategiile si programele.

PARTEA IV: RELATIILE DINTRE MEMBRII b2europe SI ACTORII DIN MEDIUL REGIONAL

IV.1 – Relatiile dintre membrii b2europe si autoritatile nationale

Autoritatile nationale joaca un rol vital in initiativa b2europe. In mod evident, partenerii se bucura deja de anumite relatii extinse cu autoritati nationale reprezentative. Un sistem coordonat de informare si constientizare asupra b2europe va conduce la dezvoltarea initiativei.

Coordonatorii nationali ai partenerilor retele trebuie:

- sa asigure coordonarea activitatilor proprii in relatie cu autoritatile nationale relevante;
- sa promoveze activitatile dezvoltate in cadrul b2europe;
- sa creasca nivelul de constientizare si informare la nivelul autoritatilor.

IV.2 – Relatiile dintre membrii b2europe si autoritatile regionale/locale

Partenerii implicati in initiativa b2europe joaca deja un rol pozitiv in mediul economic regional/local. La fel ca si in cazul autoritatilor nationale, membrii b2europe trebuie sa adopte o politica de promovare comuna, adresata institutiilor din regiune, care pot deveni parteneri cheie in indeplinirea cu success a proiectelor regionale.

Pentru aceasta, membrii b2europe trebuie:

- sa defineasca activitati comune adresate autoritatilor regionale;
- sa adopte o politica de comunicare transparenta catre autoritatile regionale/locale, in asa fel incat sa se evite confuziile;
- sa stabileasca un sistem prin care sa transmita catre institutii informatii actualizate despre realizari si actiuni.

IV.3 – Motivarea actorilor locali si regionali

Partenerii implicati in initiativa b2europe ofera o gama larga de servicii, dar care nu sunt atotcuprinzatoare. In anumite actiuni/proiecte trebuie atinse anumite rezultate care pot fi obtinute doar in cooperare cu actori locali cheie. In consecinta, in activitatea lor, membrii b2europe vor solicita adesea servicii din partea unor parteneri locali si regionali.

Confuziile si barierele in cooperare pot fi evitate, iar relatiilor de colaborare pot fi intarite, daca membrii b2europe stabilesc un sistem transparent de comunicare, prin care sa se promoveze recunoasterea reciproca a activitatilor intreprinse de toti actorii regionali/locali.

In acest sens, membrii b2europe trebuie:

- sa verifice care dintre actorii din regiune au capacitatea de furniza asistenta, care poate fi un sprijin pentru publicul tinta, pentru viitoare finantari/proiecte sau pentru un nivel inalt de expertiza specifica ;
- sa se asigure ca acesti actori sunt la curent cu parteneriatele in derulare sau in pregatire;
- sa impartasesca experientele proprii.

* * *