



CARTA DEI VALORI E DEI COMPORTAMENTI

*Per le figure commerciali
del Gruppo Dellas SPA*



PERCHÈ UNA CARTA DEI VALORI E DEI COMPORAMENTI?	3
STRUTTURA E DESTINATARI	4
I VALORI DI RIFERIMENTO	5
RISPETTO	5
RESPONSABILITÀ	5
ONESTÀ	5
DISPONIBILITÀ	5
I CRITERI DI COMPORAMENTO	6
DELLAS PER I PROPRI CLIENTI	6
DELLAS PER I PROPRI COLLABORATORI COMMERCIALI	7
I COLLABORATORI COMMERCIALI PER DELLAS E PER I CLIENTI	7

PERCHÈ UNA CARTA DEI VALORI E DEI COMPORAMENTI?

Dellas spa è una società che dal 1973 offre, a stretto contatto con i clienti che lavorano marmi, graniti e pietre, soluzioni di alta qualità, con una forte propensione alla ricerca e sviluppo.

Dellas spa produce in particolare utensili diamantati per il taglio e la lavorazione di marmi, graniti e pietre garantendo:

- personalizzazione dell'utensile;
- rapidità;
- servizio post-vendita;
- standard di qualità costanti;
- presenza sul territorio.

Alla luce dell'attenzione che Dellas da sempre pone verso i propri stakeholder, anche attraverso la pubblicazione, a partire dal 2011 di una sezione, parte integrante del proprio Annual Report, dedicata ai temi della responsabilità sociale d'impresa (Corporate Social Responsibility) e in funzione delle sempre più marcata sensibilità dei clienti verso i temi di natura ambientale e sociale, l'azienda ha ritenuto importante pubblicare la seguente Carta dei Valori e dei Comportamenti (di seguito anche "Carta") destinata a tutte le figure commerciali del Gruppo e alle persone che a vario titolo si rapportano con i clienti e potenziali clienti della società. Tali figure infatti sono i soggetti chiamati più di altri dipendenti, ad avere maggiori e più frequenti relazioni con gli stakeholder esterni di Dellas ed è quindi importante che svolgano la propria attività nel rispetto di un sistema di valori e comportamenti coerente con la filosofia e l'impianto valoriale sotteso alle attività quotidiane dell'azienda.

Tale documento costituisce inoltre la base per estendere, in seguito, i valori aziendali e i comportamenti auspicati a tutti i dipendenti e i collaboratori che lavorano in nome e per conto di Dellas spa.

Dellas si impegna a diffondere i principi della presente Carta dei Valori e dei Comportamenti al suo interno, tra i propri dipendenti e collaboratori commerciali, che a vario titolo apportano la loro professionalità a vantaggio dell'azienda.

I dipendenti e i collaboratori commerciali di Dellas, e/o ogni altra persona che opera in nome e/o per conto dell'azienda presso i clienti e i potenziali clienti, sono tenuti a sottoscrivere la presente Carta per conoscenza e accettazione.

***Una Carta dei Valori e dei Comportamenti destinata
alla figure commerciali per formalizzare la filosofia
e l'impianto valoriale di Dellas***

STRUTTURA E DESTINATARI

La presente Carta, alla sua prima stesura, formalizza una serie di valori e modi di agire, verso le figure commerciali dell'azienda e verso i clienti, che Dellas ha sempre seguito, seppur in via in-formale, fino ad ora. La Carta è stata realizzata attraverso il coinvolgimento di alcune delle figure commerciali e tec-niche con cui l'azienda ha consolidato negli anni rapporti professionali e/o di partnership.

La presente Carta è strutturata in tre sezioni:

- **i valori di riferimento** che guidano l'agire di Dellas e rappresentano i principi fondamentali ispiranti la condotta dei membri che operano in nome e per conto dell'azienda, in particola-re modo le figure commerciali del Gruppo e le persone che a vario titolo si rapportano con i clienti e potenziali clienti della società (di seguito anche "figure commerciali");
- **i criteri di comportamento**, che vanno a identificare e definire in modo preciso e chiaro il modus operandi di Dellas nei confronti delle proprie figure commerciali e dei propri clienti, attraverso l'attività, la professionalità e l'impegno del personale addetto alla vendita dell'azienda;
- **le modalità di diffusione e di revisione** della Carta dei Valori e dei Comportamenti.

La presente Carta si applica a tutte le fi-gure commerciali che operano in nome e/o per conto di Dellas: dipendenti e col-laboratori, partner in affari e ogni altra persona o soggetto che operi in nome e per conto dell'azienda presso i clienti e potenziali clienti. Tali soggetti si impe-gnano a sottoscrivere la Carta dei Valori e dei Comportamenti per accettazione all'inizio del rapporto di collaborazione.

Il rispetto dei principi dalla presente Carta costituisce parte integrante delle responsabilità e dei compiti delle persone a cui è destinato.

Per qualsiasi chiarimento sul contenuto di questo documento, ogni destinatario può rivolgersi alla figura responsabile: MARCO PASQUOTTI - Chief Financial Officer (CFO)

***La Carta dei Valori e dei Comportamenti
si applica alle figure commerciali che
operano in nome e/o per conto di Dellas***

I VALORI DI RIFERIMENTO

Nel proprio modo di operare e rapportarsi con gli stakeholder di riferimento, Dellas spa segue da sempre un solido sistema di valori fondanti:

Rispetto

La semplicità delle idee, l'impegno nel ricercare soluzioni, l'entusiasmo nel trasformarle in realtà nascono grazie a un ambiente dove i singoli sono valorizzati, dove le persone esprimono la loro professionalità e i loro valori. Siamo convinti che la prosperità di un'azienda passi necessariamente per la crescita umana e professionale dei propri dipendenti e dei propri clienti

Responsabilità

L'impegno, la serietà e la lealtà profuse all'interno della nostra azienda costituiscono la base per creare rapporti professionali fondati sulla fiducia e sul senso di responsabilità, che portano benefici a tutte le persone coinvolte e alle comunità in cui operano.

Onestà

Consigliamo e garantiamo qualità e affidabilità dei nostri prodotti e dei nostri servizi. L'esperienza maturata nel settore, in quarant'anni di attività, ci permette di indirizzare il cliente verso un acquisto trasparente, caratterizzato da scelte ponderate e calibrate secondo le sue esigenze.

Disponibilità

Vogliamo essere professionisti a 360 gradi e offrire soluzioni e prodotti che siano sempre in grado di aiutare i nostri clienti a soddisfare i loro bisogni di sicurezza, velocità e innovazione tecnologica. Ascoltiamo, valutiamo, decidiamo insieme a loro le scelte più consone finalizzate a ottenere le migliori performance.

Un impianto valoriale che è sempre stato alla base dei comportamenti di Dellas

I CRITERI DI COMPORAMENTO

Di seguito vengono delineati in modo più analitico i criteri di comportamento che:

- Dellas si impegna a tenere nei confronti dei propri clienti;
- Dellas si impegna a tenere nei confronti delle proprie figure commerciali;
- le figure commerciali si impegnano a tenere nei confronti dei clienti e di tutti quei soggetti con i quali entrano in rapporti di affari in nome e per conto dell'azienda.

DELLAS PER I PROPRI CLIENTI

In linea con i propri valori, Dellas considera il cliente uno dei principali stakeholder di riferimento, essenziale per la sopravvivenza e lo sviluppo dell'azienda. Per questo Dellas offre al proprio clienti soluzioni e prodotti per aiutarli a soddisfare i loro bisogni di sicurezza, velocità e innovazione tecnologica.

Professionalità

Dellas mantiene nei rapporti con i propri clienti un approccio pienamente professionale.

Ascolto e comunicazione

Dellas promuove i giusti canali di ascolto e dialogo col cliente per decidere insieme a lui le scelte più consone finalizzate a ottenere le migliori performance.

Qualità e affidabilità

Dellas garantisce qualità e affidabilità dei propri prodotti e servizi, calibrandoli in relazione alle reali esigenze del cliente.

Reali aspettative

Dellas, nell'ambito della propria attività non incoraggia aspettative né promette ai clienti benefici irrealistici derivanti dall'uso dei propri prodotti o dallo svolgimento dei propri servizi.

Privacy e riservatezza

Dellas garantisce la riservatezza delle informazioni e dei dati che vengono comunicati all'azienda dal cliente, sia in fase di formulazione del preventivo, sia in fase di esecuzione dei servizi e/o di consegna e utilizzo dei prodotti.

Un insieme condiviso di comportamenti corretti nei confronti dei collaboratori commerciali e dei clienti dell'azienda

DELLAS PER I PROPRI COLLABORATORI COMMERCIALI

I dipendenti e collaboratori di Dellas costituiscono il più importante capitale dell'azienda. In particolare Dellas riconosce fondamentali le conoscenze, le professionalità e le abilità dei propri collaboratori commerciali, senza le quali l'azienda non esisterebbe. Per queste ragioni Dellas è impegnata nella valorizzazione costante delle skills dei propri collaboratori commerciali affinché, promuovendo i prodotti della società sul mercato, possano produrre valore per loro stessi e per l'azienda intera.

Potenziare le capacità

Dellas implementa e valorizza le capacità, gli skills e le competenze dei propri collaboratori commerciali attraverso iniziative di formazione e aggiornamento periodiche, per migliorare le professionalità dell'azienda ed offrire al cliente un servizio qualitativamente elevato e sempre in linea coi più recenti aggiornamenti del settore.

Ascoltare e ricevere feedback

Dellas considera molto importante l'opinione dei propri collaboratori commerciali circa la loro attività, al fine di pianificare nel migliore dei modi le strategie di vendita e orientare la promozione dei propri prodotti sul mercato. Per questo l'azienda promuove costanti rapporti di feedback con i propri collaboratori commerciali con l'obiettivo di ricevere utili informazioni e pareri sulla loro attività e sulle richieste dei clienti.

Pari opportunità

Dellas promuove pari opportunità in fase di assunzione, gestione e sviluppo di carriera dei propri collaboratori commerciali.

I COLLABORATORI COMMERCIALI PER DELLAS E PER I CLIENTI

I collaboratori commerciali di Dellas sono le persone che primariamente spendono il marchio e dell'azienda sul mercato. Per questo motivo e in linea con i valori aziendali sono tenuti a comportarsi seguendo, nelle relazioni con clienti e potenziali clienti, un insieme di comportamenti etici e professionali convergenti con la filosofia aziendale, al fine di tutelare, promuovere e incrementare il valore del brand e dei prodotti di Dellas.

Rispetto

I dipendenti e collaboratori commerciali di Dellas improntano una relazione di vendita votata al massimo rispetto del cliente e dei propri collaboratori.

Onestà e fiducia

I dipendenti e collaboratori commerciali di Dellas si comportano, rispettando sempre gli impegni presi e in modo tale che il cliente capisca che di loro, dell'azienda che rappresentano e del prodotto, ci si possa subito fidare.

Lealtà

I dipendenti e collaboratori commerciali di Dellas si impegnano a ottemperare, con diligenza e lealtà, agli obblighi relativi al loro incarico, nelle relazioni con i clienti e con l'azienda e nello svolgimento delle loro attività. I dipendenti e collaboratori commerciali sono spronati a vendere, lavorare e pensare come se l'azienda fosse la loro, al fine di tutelarne l'immagine e la reputazione.

Trasparenza

I dipendenti e collaboratori commerciali di Dellas si impegnano a intraprendere una relazione commerciale col cliente, operando in modo trasparente in tutte le fasi del rapporto e fornendo al cliente in modo esaustivo e comprensibile, informazioni veritiere e imparziali in tutti i dettagli circa il prodotto/servizio offerto.