



Consulenza di gestione e strategia aziendale

Quality System

Organization & Human Resources

Business Controlling

Dott. Mario Guillaume

Via San Sisto, 13 – 29100 Piacenza PC

Tel. 333-5431184 - Fax 0523-0131154

Web www.guillaume.it E-mail mario@guillaume.it

P.IVA 12024740156

Spett.le
CLIENTE

Piacenza, 1 gennaio 2004

Oggetto: Codice Deontologico per l'attività di Consulenza – Dott. Mario Guillaume

Il presente Codice Deontologico ha lo scopo di fissare le linee guida per l'attività di consulenza erogata dal mio studio.

Il servizio di consulenza deve rispondere alla necessità di migliorare, sia la trasparenza nel rapporto tra fornitore e cliente, sia la valutazione delle prestazioni del servizio atteso e di quello erogato. Inoltre, il servizio di consulenza deve permettere una comunicazione più efficace tra fornitore e cliente e una gestione più efficiente del servizio.

L'attività di consulenza esige competenza professionale e specialistica, nonché il rispetto di valori e di regole di comportamento. I valori infatti, costituiscono il riferimento in cui il mio studio di consulenza si riconosce.

Qui di seguito è riportato il "decalogo", i dieci punti su cui si basa il servizio di consulenza erogata dal mio studio.

Mario Guillaume

Quality System	Organization & Human Resources	Business Controlling
<i>Consulenza e corsi di formazione su ISO9001 e ISO17025 Valutatore Aicq-Sicev n. 263</i>	<i>Organizzazione aziendale Definizioni mansioni e competenze People satisfaction survey</i>	<i>Sistemi di gestione per obiettivi Controllo di gestione sul business Customer satisfaction survey</i>



CODICE DEONTOLOGICO DEL CONSULENTE

1) Integrità

Il consulente si impegna a svolgere l'attività secondo i criteri di obiettività, imparzialità e rigore professionale, mantiene comportamenti ispirati a sincerità, onestà e rettitudine. Nel caso di incarichi contemporanei della stessa natura presso clienti tra loro concorrenti, il consulente è tenuto ad informarli in proposito.

Il consulente deve astenersi dall'accettare compensi da fornitori terzi, quando si tratti di proporre o raccomandare beni o servizi da questi erogati.

Il consulente si asterrà dall'offrire impiego a personale del cliente, presso di sé o presso terzi, fatto salvo il caso in cui la candidatura sia proposta o comunque approvata dal cliente stesso.

Il consulente si asterrà dall'imporre le proprie preferenze, in caso di scelta di una "terza parte indipendente" (Organismi di Certificazione), ma dovrà supportare il cliente a valutare la possibilità più opportuna per le Sue specifiche esigenze.

2) Riservatezza

Il consulente opera ai sensi dell'articolo 10 della Legge 675/96 e non potrà divulgare, senza specifica autorizzazione scritta, informazioni che riguardano attività ed interessi dei clienti, di cui sia venuto a conoscenza durante lo svolgimento dell'incarico.

Queste notizie sono coperte da segreto professionale e di conseguenza sono considerate riservate anche all'interno dell'azienda cliente.

Inoltre il consulente non potrà utilizzare a vantaggio proprio o di terzi le informazioni di cui verrà a conoscenza nel corso dell'attività.

La documentazione presente su supporto informatico del consulente è protetta da password.

3) Indipendenza

Il consulente è professionalmente indipendente dall'azienda a cui da la propria collaborazione. Nello svolgimento delle attività, il consulente deve seguire criteri di oggettività e coerenza verso gli obiettivi da raggiungere ispirandosi a principi di uguaglianza tra clienti e di pari dignità tra consulente e cliente.

4) Qualità della prestazione

Il consulente persegue l'obiettivo della massima soddisfazione del cliente e si impegna ad erogare con regolarità e continuità il servizio definito nell'offerta.

Il consulente deve quindi operare esclusivamente nell'interesse del cliente spinto da forte senso di collaborazione.

Il consulente deve possedere i requisiti indispensabili in termini di personalità, professionalità, competenza, serietà, cultura ed obiettività.

Quality System	Organization & Human Resources	Business Controlling
<i>Consulenza e corsi di formazione su ISO9001 e ISO17025 Valutatore Aicq-Sicev n. 263</i>	<i>Organizzazione aziendale Definizioni mansioni e competenze People satisfaction survey</i>	<i>Sistemi di gestione per obiettivi Controllo di gestione sul business Customer satisfaction survey</i>



5) **Competenza**

Il consulente deve possedere elevate ed aggiornate competenze professionali nell'area dell'intervento offerto.

Il consulente dovrà quindi rifiutare incarichi per i quali non abbia le capacità professionali adatte e inoltre dovranno mantenere una preparazione professionale e culturale costantemente aggiornata attraverso adeguati interventi formativi.

Il consulente non dovrà inviare - per l'erogazione del servizio - il primo collaboratore che capita: i collaboratori sono selezionati attraverso procedure rigorose che non consentono l'ingresso ai personaggi improvvisati.

6) **Efficacia**

Il consulente deve avere la capacità di produrre l'effetto posto come obiettivo dell'attività entro tempi contrattualmente definiti e concordati.

Il consulente dovrà, pertanto, valutare gli obiettivi considerando fattori a breve e lungo termine.

7) **Efficienza**

Il consulente deve porsi come obiettivo quello di portare a termine il progetto di consulenza secondo i tempi stabiliti con il cliente.

Tuttavia il consulente non dovrà seguire rigidamente il progetto se subentreranno difficoltà oggettive o applicative durante l'erogazione del servizio, ma dovrà supportare il cliente nella definizione di nuovi metodi, programmi, tempi finalizzati ai Suoi obiettivi.

8) **Concretezza**

Obiettivo della consulenza è quello di portare risultati concreti al cliente, pertanto il consulente deve avere la capacità di trasmettere chiaramente i contenuti e le modalità di fornitura e di realizzazione del servizio in modo tale da permettere con facilità il perseguimento degli obiettivi.

Il consulente deve proporre metodologie e soluzioni che sono effettivamente utilizzabili dall'azienda e che sono coerenti con il Suo business.

Il consulente non deve obbligare il cliente ad investimenti non necessari ai fini della realizzazione del progetto (es. assunzione del personale, tarature non necessarie, ristrutturazioni, ecc.).

Quality System	Organization & Human Resources	Business Controlling
<i>Consulenza e corsi di formazione su ISO9001 e ISO17025 Valutatore Aicq-Sicev n. 263</i>	<i>Organizzazione aziendale Definizioni mansioni e competenze People satisfaction survey</i>	<i>Sistemi di gestione per obiettivi Controllo di gestione sul business Customer satisfaction survey</i>



9) **Trasparenza**

Il consulente deve dare la più ampia informazione, in modo che il cliente possa autonomamente compiere le sue scelte.

In particolare il consulente deve fornire al cliente tutte le referenze, che dovranno essere realmente controllabili.

Il consulente non deve chiedere alcun compenso per la prima visita di check-up per stilare un'offerta.

Il consulente non deve presentare al cliente un'offerta ambigua nelle prestazioni e, soprattutto, nel prezzo.

Il consulente non deve obbligare il cliente ad accettare prestazioni che non siano strettamente collegate allo scopo del progetto.

Il consulente non deve esporre costi aggiuntivi che non siano preventivamente concordati con il cliente.

10) **Controllo**

Il consulente deve avere la possibilità di fornire in ogni momento al cliente la documentazione necessaria riguardante i procedimenti applicati e lo stato di avanzamento raggiunto e il supporto per la loro interpretazione.

Inoltre il consulente deve prevedere durante l'erogazione del servizio piani di valutazione e di controllo e la registrazione degli stadi di avanzamento.

Quality System	Organization & Human Resources	Business Controlling
<i>Consulenza e corsi di formazione su ISO9001 e ISO17025 Valutatore Aicq-Sicev n. 263</i>	<i>Organizzazione aziendale Definizioni mansioni e competenze People satisfaction survey</i>	<i>Sistemi di gestione per obiettivi Controllo di gestione sul business Customer satisfaction survey</i>