



DEKALOG

komunikacji w Centrali PSB

Dekalog komunikacji w Centrali PSB

Komunikacja w Centrali PSB Handel S.A. jest jednym z kluczowych narzędzi zarządzania całym ekosystemem Grupy PSB. Ten Dekalog porządkuje sposób budowania relacji i przepływu informacji pomiędzy Centralą, Partnerami, Dostawcami oraz wewnątrz organizacji. Jego celem jest wspieranie kultury współpracy, odpowiedzialności i zaufania – tak, aby każdy kontakt z Centralą PSB był postrzegany jako profesjonalny, przewidywalny i szanujący interesy wszystkich stron. Ostatecznie wszystkie nasze decyzje i komunikaty mają służyć lepszemu obsłudze klientów końcowych Partnerów – inwestorów, wykonawców i klientów detalicznych.



Dekalog komunikacji w Centrali PSB

Dekalog komunikacji w Centrali PSB

- 1.** Komunikuj się jasno i z czytelnym celem
- 2.** Szanuj rozmówcę i buduj partnerskie relacje
- 3.** Mów prawdę i opieraj się na faktach
- 4.** Słuchaj uważnie i dopytuj, zanim odpowiesz
- 5.** Reaguj szybko i domykaj tematy
- 6.** Dbaj o spójność przekazu – jeden głos Centrali
- 7.** Dobieraj kanał i formę komunikacji do wagi sprawy
- 8.** Mów o trudnych sprawach wprost, ale z szacunkiem
- 9.** Dokumentuj ustalenia i bierz odpowiedzialność za słowo
- 10.** Chroń informacje – poufność to podstawa zaufania
- 11.** Podsumowanie

Komunikuj się jasno i z czytelnym celem

Każda rozmowa, mail, wiadomość w Teams czy spotkanie muszą mieć jasno określony cel: czego dotyczy kontakt, jaki efekt chcemy osiągnąć i w jakim horyzoncie czasowym. W relacjach z Partnerami i Dostawcami od początku komunikujemy temat, zakres odpowiedzialności Centrali oraz oczekiwane działania po stronie rozmówcy. W komunikacji wewnętrznej zawsze wskazujemy właściciela zadania i termin realizacji, unikając ogólników typu „trzeba się tym zająć”. Tam, gdzie to możliwe, łączymy cel komunikacji z konkretnymi wskaźnikami (sprzedaż, marża, rotacja, lojalność klienta), aby było jasne, jak dana sprawa wpływa na wynik biznesowy i jakość obsługi klienta końcowego.





Szanuj rozmówcę i buduj partnerskie relacje

Styl komunikacji Centrali PSB opiera się na szacunku – niezależnie od tego, czy rozmawiamy z Partnerem, Dostawcą czy współpracownikiem. Unikamy tonu protekcyjnego i oceniającego. Mówimy językiem partnerstwa i współodpowiedzialności. Pamiętamy, że Partnerzy są współwłaścicielami sieci i prowadzą własne przedsiębiorstwa, Dostawcy są naszymi długoterminowymi kontrahentami, a wewnątrz Centrali gramy w jednej drużynie – różnice zdań dotyczą spraw, a nie ludzi. Po ważnej interakcji zadajemy sobie pytanie: czy sposób, w jaki rozmawialiśmy, wzmacnia zaufanie i chęć dalszej współpracy, czy ją osłabia.

Szanuj rozmówcę i buduj partnerskie relacje

Mów prawdę i opieraj się na faktach

Podstawą komunikacji w Grupie PSB jest uczciwość. Nie obiecujemy tego, czego nie jesteśmy w stanie dowieźć, nie składamy deklaracji „na pocieszenie” ani dla świętego spokoju. Jeżeli czegoś nie wiemy, mówimy wprost, że potrzebujemy czasu na sprawdzenie, i wskazujemy termin powrotu z odpowiedzią. W relacjach z Partnerami i Dostawcami jasno przedstawiamy ograniczenia, ryzyka oraz uwarunkowania biznesowe. W komunikacji wewnętrznej nie zamykamy problemów pod dywan – faktom nadajemy nazwę, nawet jeśli są niewygodne. Tam, gdzie to możliwe, opieramy komunikaty na danych (BI, raporty sprzedażowe, analityka). W sytuacjach mogących rodzić istotne ryzyka finansowe, prawne lub wizerunkowe, niezwłocznie informujemy przełożonych – tak, aby zarządzanie ryzykiem było oparte na pełnej i rzetelnej informacji.



Słuchaj uważnie i dopytuj, zanim odpowiesz

Dobra komunikacja zaczyna się od słuchania. W kontakcie z Partnerami i Dostawcami zadajemy pytania doprecyzowujące, parafrazujemy („rozumiem, że Państwa główną obawą jest...”) i upewniamy się, że widzimy sytuację ich oczami. W Centrali dajemy rozmówcy przestrzeń, by dokończył wypowiedź. Nie przerywamy, nie „wygrywamy” spotkań ilością wypowiedzianych słów. Odpowiedź formułujemy dopiero wtedy, gdy rozumiemy kontekst biznesowy i emocjonalny sprawy. Świadome słuchanie zmniejsza ryzyko nietrafionych decyzji i umożliwia szybsze znalezienie rozwiązań, które są realne zarówno z perspektywy Partnera lub Dostawcy, jak i Centrali PSB.

Słuchaj uważnie i dopytuj, zanim odpowiesz

Reaguj szybko i domykaj tematy

Czas reakcji jest jednym z kluczowych elementów profesjonalizmu. Na wiadomości Partnerów, Dostawców i współpracowników odpowiadamy możliwie szybko – nawet krótkim komunikatem: „przyjęliśmy temat, wrócimy z pełną odpowiedzią do...”. Nie pozostawiamy otwartych wątków bez informacji zwrotnej. Po kluczowych rozmowach wysyłamy krótkie podsumowanie ustaleń: kto, co i do kiedy ma zrobić. W relacjach wewnętrznych pamiętamy, że brak odpowiedzi też jest komunikatem – najczęściej odczytywanym jako brak szacunku dla czyjejś pracy. Za domknięcie tematu uznajemy moment, w którym wszystkie strony wiedzą, co zostało ustalone, co zrealizowane, a co wymaga jeszcze dalszych działań. W sytuacjach trudnych lub potencjalnie kryzysowych priorytetem jest szybki, bezpośredni kontakt (telefon, spotkanie, Teams) oraz poinformowanie przełożonego – e-mail nie jest narzędziem do gaszenia pożarów.



Dbaj o spójność przekazu – jeden głos Centrali

Partnerzy i Dostawcy oczekują od Centrali PSB jasnych i spójnych komunikatów – to buduje zaufanie i ułatwia podejmowanie decyzji biznesowych. Przy ważnych tematach upewniamy się, że mamy wspólne rozumienie sprawy: konsultujemy się między działami, ustalamy, kto komunikuje decyzję i w jakiej formie, tak aby uniknąć rozbieżnych informacji. Jeżeli w trakcie pojawiają się wątpliwości lub różne punkty widzenia, wyjaśniamy je najpierw wewnątrz organizacji. W sytuacjach wrażliwych lub kryzysowych obowiązuje zasada „jednego głosu Centrali” – wstrzymujemy się z indywidualnymi komentarzami na zewnątrz do momentu ustalenia oficjalnego stanowiska i formy komunikatu. Tak chronimy wiarygodność Grupy PSB i bezpieczeństwo całego ekosystemu.



Dbaj o spójność przekazu – jeden głos Centrali

Dobieraj kanał i formę komunikacji do wagi sprawy

Rodzaj sprawy determinuje kanał komunikacji. Kluczowe decyzje biznesowe oraz tematy konfliktowe lub wrażliwe omawiamy bezpośrednio – podczas spotkania, rozmowy telefonicznej lub na Teams – a następnie potwierdzamy pisemnie. Sprawy operacyjne prowadzimy mailowo lub w ustalonych narzędziach (Teams, Planner, systemy specjalistyczne), dbając o porządek informacji. Nie załatwiamy istotnych ustaleń w przypadkowych kanałach (np. SMS) i nie rozpraszamy komunikacji, duplikując te same treści w wielu miejscach. Dobór kanału traktujemy jak decyzję biznesową – ma on ułatwiać zrozumienie sprawy, przyspieszać działanie i ograniczać ryzyko nieporozumień.



Dobieraj kanał i formę komunikacji do wagi sprawy



Mów o trudnych sprawach wprost, ale z szacunkiem

Mów o trudnych sprawach wprost, ale z szacunkiem

Trudne komunikaty – odmowy, korekty warunków, interwencje jakościowe – przekazujemy wprost, ale w sposób spokojny i rzeczowy. Z Partnerami i Dostawcami łączymy twarłość w treści z miękkością w formie: jasno nazywamy problem, jednocześnie szukając rozwiązań, a nie winnych. W relacjach wewnętrznych nie używamy maila jako narzędzia wywierania presji czy „publicznego zawstydzania” kogokolwiek. Wymagający feedback przekazujemy przede wszystkim bezpośrednio. Kontrolujemy emocje; ton komunikacji nie może być agresywny, nawet jeśli sprawa jest napięta. Takie podejście sprawia, że nawet trudne rozmowy budują dojrzsze relacje i zwiększają zaufanie do Centrali jako partnera przewidywalnego i odpowiedzialnego.

Dokumentuj ustalenia i bierz odpowiedzialność za słowo

To, co mówimy i piszemy, traktujemy jako zobowiązanie. Po istotnych rozmowach z Partnerami, Dostawcami i wewnątrz Centrali spisujemy ustalenia w krótkiej, konkretnej formie – jako podsumowanie mailowe, zadania w Plannerze lub notatkę w Teams. Jeżeli warunki po drodze się zmieniają, nie udajemy, że nic się nie stało. Aktualizujemy ustalenia i jasno informujemy wszystkie zainteresowane strony. Przyznanie się do błędnej deklaracji i jej korekta budują większe zaufanie niż milczenie lub zamykanie spraw pod dywan. W praktyce przyjmujemy zasadę: to, czego nie zapisaliśmy, nie istnieje. Systematyczne dokumentowanie ustaleń traktujemy jako element profesjonalizmu, który chroni zarówno Grupę PSB, jak i Partnerów, Dostawców oraz pracowników Centrali.



Chroń informacje – poufność to podstawa zaufania

Informacja jest jednym z kluczowych aktywów Grupy PSB. Chronimy poufne dane Partnerów, Dostawców i samej firmy. Nie przekazujemy dalej treści maili, prezentacji, warunków handlowych czy wewnętrznych decyzji bez odpowiedniego uprawnienia. Korzystamy wyłącznie z zatwierdzonych narzędzi (systemy firmowe, służbowe konta), stosujemy zasady cyberbezpieczeństwa i ograniczamy dostęp do informacji zgodnie z rolą i zakresem odpowiedzialności. W rozmowach telefonicznych i na spotkaniach dbamy o dyskrecję – mamy świadomość, że nieuprawniony wyciek informacji może zaszkodzić całemu ekosystemowi PSB. Rozumiemy, że każdy incydent komunikacyjny wpływa nie tylko na wizerunek Grupy PSB, ale realnie na biznes oraz zaufanie Partnerów, Dostawców i klientów końcowych.

Chroń informacje – poufność to podstawa zaufania

Podsumowanie

Dekalog komunikacji w Centrali PSB jest praktycznym zbiorem zasad, który ma realnie porządkować naszą codzienną pracę – nie jest wyłącznie deklaracją na papierze. Oczekujemy, że wszyscy pracownicy Centrali, niezależnie od stanowiska, będą traktować te zasady jako punkt odniesienia przy podejmowaniu decyzji, formułowaniu komunikatów oraz budowaniu relacji z Partnerami, Dostawcami i współpracownikami. Konsekwentne stosowanie Dekalogu komunikacji ma zwiększać przewidywalność naszych działań, wzmacniać zaufanie do Grupy PSB oraz wspierać naszą pozycję lidera w branży. Naruszenie tych zasad zwiększa ryzyko biznesowe i reputacyjne całej Grupy PSB – dlatego wymagamy od siebie wysokich standardów, adekwatnych do skali odpowiedzialności, jaką ponosimy za bezpieczeństwo i rozwój ekosystemu PSB.





GRUPA
psb
PÓLSKE SKŁADY
BUDOWLANE