



VITA North America Vision

Undisputed leader in improving the well-being of patients through the highest quality and most cost-effective restorative dental solutions that deliver exceptional experiences to our lab and clinical customers...*one smile at a time.*



Corporate Culture Book

Respected Provider of Restorative Dental Solutions



English

Deutsche

Français

Español

Korean



Introduction

This Culture Book was created as a guide for all VITA North America colleagues to be the foundation on which our decisions are made in a thoughtful and empowered manner to support our vision/mission statement.

Driven by this clear set of ground rules, VITA North America colleagues are enabled to make decisions, take actions, and demonstrate a commitment to excellence that supports the business strategy and the long term view of the company.

This Culture Book serves as our moral compass for our everyday work lives. We continually and consistently encourage open, honest, and straightforward behavior.

The following Personal Responsibilities and Company Commitments were established as our core beliefs and values. We sincerely trust you will experience our culture in action.



Honesty and Integrity

Honesty and integrity are conditions of employment. We have a firm commitment that all colleagues must possess the highest level of honesty and integrity in all actions, on the job and any time they are directly/indirectly representing VITA North America.

Actions

Each colleague will:

- Make decisions for VITA North America and our customers with sincere honesty and a high level of integrity.
- Respect and protect confidential company information (oral/written) and will not disclose to unauthorized parties.
- Commit to honest and open communication.

Initiative

Proactively identifying problems and solutions, obstacles and opportunities are our expected levels of behavior and performance for VITA North America colleagues.

Actions

Each colleague will:

- Anticipate and take action to create/recognize an opportunity or avoid future problems.
- Plan ahead, anticipate needs, set Specific, Measurable, Achievable, Realistic and Time Limited (S.M.A.R.T.) goals and exceed expectations.
- Strive for continuous improvement.



Accountability

Each colleague is accountable for completing his/her job in a proper and timely manner. In turn, VITA North America will be accountable to each colleague by providing the resources, tools and training necessary for success.

Actions

Each colleague will:

- Actively accept full responsibility for his/her job performance.
- Understand the importance of your actions and how it relates to internal and external customers.
- Commit to their responsibilities by taking ownership and seeing tasks through to completion.

Respect

All colleagues deserve to be treated with respect and dignity regardless of their position, beliefs, styles, backgrounds as well as their physical, ancestral, geographic or socio-economic makeup. All colleagues will treat and be treated with respect throughout the company.

Actions

Each colleague will:

- Listen to understand the perspectives of fellow colleagues and internal and external customers.
- Treat each other with mutual respect without regard to our positions.
- Demonstrate open communication including good listening skills without prejudgment.
- Interact with customers and fellow colleagues with courtesy.
- Respect each others' time.



Collaboration and Teamwork

T.E.A.M. (Together Everyone Achieves More). As colleagues, we understand and believe that in a teamwork environment, thinking, planning, decisions and actions are better when achieved cooperatively.

Actions

Each colleague will:

- Be expected to work together in a supportive and positive manner within their departments, throughout the company and with all customer interactions.
- Work toward common goals.
- Actively look for ways to cooperate with each other.

Commitment

We pledge to consistently provide the highest level of timely service to our colleagues and customers. Our actions reflect our commitment to the success of VITA North America and the success of our colleagues and customers.

Actions

Each colleague will:

- Pledge to help fellow colleagues be successful.
- Be dependable, focused and timely.
- Be counted on to follow up and fulfill his/her obligations.
- Be devoted to our customers and in turn VITA North America's success.



Trust

Trust is the foundation of all successful interpersonal relationships, both personal and business. Trust must be inherent in VITA North America's colleagues and business practices.

Actions

Each colleague will:

- Be responsible for earning and maintaining the trust of all others.
- Foster an environment of trust; be trustworthy.
- Maintain discretion and confidentiality.

Open and Honest Communication

Open and honest communication creates the best relationships with our internal and external customers. We maintain an atmosphere in which colleagues feel comfortable sharing their opinions and ideas. The strength of our organization is enhanced when all colleagues are free to speak openly.

Actions

Each colleague will:

- Understand the value of our open door policy.
- Be open, upfront and respectful of new ideas.
- Create a comfortable environment that fosters open communication. Make people feel welcome.
- Be respectful through active listening and diplomacy.



Superior Financial Performance

VITA North America will take measured risks in a manner that emphasizes continual growth and profitability. Our actions and decisions will contribute to the financial stability of the business and maximize return to shareholders.

Actions

VITA North America will:

- Invest in the infrastructure to support our financial goals.
- Continue regular cross-functional strategic and tactical planning.
- Periodically communicate the financial state of the company.

Quality and Continuous Improvement

VITA North America will continually be known as having superior products, services and colleagues. We take pride in our respected position in the market. VITA North America will seek ongoing and continuous improvements in all aspects of our business.

Actions

VITA North America will:

- Maximize performance and improve efficiencies by conducting periodic cross-functional reviews.
- Create an environment where colleagues feel comfortable sharing suggestions for improvement.
- Proactively listen to our customers for ways to improve and understand what is important to them.
- Never stop believing that as a company we can do better.



Effective Execution

VITA North America will effectively execute every task we undertake resulting in measured and positive outcomes. Effective execution brings us closer to the customer as we relentlessly seek to continue our position as the leading provider of superior products and services.

Actions

VITA North America will:

- Acknowledge that effective execution requires constant measurement and feedback to achieve the intended results.
- Require the commitment of every colleague.
- Understand that clear communication is necessary to meet specific goals and objectives.
- Make adjustments as necessary to ensure the best path to success for the most effective result.

Recognizing the Importance of Each Colleague

VITA North America understands the value of each individual colleague and the roles they play within the company. We encourage and support individual growth and development; we actively seek input and respect ideas that contribute to individual and company success.

Actions

VITA North America will:

- Recognize that each colleague has unique talents and will place them in jobs that will leverage their individual strengths to position them for success.
- Provide an environment where colleagues are challenged to succeed and rewarded for success.
- Provide opportunities for career development.



Educational Leadership

VITA North America is committed to being the leader in education and will continue to develop and provide superior, state of the art educational methods and programs.

Actions

VITA North America will:

- Provide easy access to educational programs, material, and services.
- Focus on providing current and relevant educational information to internal and external customers.
- Always be seeking and cultivating new advocates which deliver the greatest value to our customers.

Anticipating Customer Needs

VITA North America will continuously pursue efforts to engage, communicate and support customers in a professional, polite and respectful manner. We are committed to anticipating their requests and needs and will endeavor to always exceed their expectations.

Actions

VITA North America will:

- Seek to understand the dental market and our customer's business.
- Continually monitor the market to anticipate changes in our industry and adjust accordingly to remain the industry leader.
- Acknowledge that our customers are the core of our business and appreciate the opportunity to partner with them.



Begrüßung

Dieses Wertebild wurde als Leitfaden für alle Kollegen von VITA North America geschaffen und soll als Grundlage dienen, auf der wir unsere Entscheidungen in umsichtiger und eigenverantwortlicher Weise treffen können, um unsere Vision und unsere Ziele zu erreichen.

Diese klaren Grundregeln ermöglichen es allen Mitarbeitern von VITA North America, Entscheidungen so zu treffen, Handlungen so durchzuführen und ihr Engagement für hervorragende Leistung so einzusetzen, dass dabei die Geschäftsstrategie und die langfristigen Ziele des Unternehmens optimal unterstützt werden.

Dieses Kulturbuch dient uns als moralischer Kompass für unser tägliches Arbeitsleben. Wir fördern beständig und konsequent ein offenes, aufrichtiges und geradliniges Verhalten.

Die folgenden persönlichen Verantwortlichkeiten jedes Einzelnen und Unternehmensprinzipien bilden unsere Kernüberzeugungen und -werte. Wir vertrauen darauf, dass auch Sie unsere Kultur leben werden.



Ehrlichkeit und Integrität

Ehrlichkeit und Integrität sind die Grundlagen jeder Beschäftigung. Wir erwarten, dass alle Kollegen bei allen Handlungen ein Höchstmaß an Ehrlichkeit und Integrität zeigen, sowohl bei der Arbeit, als auch dann, wenn sie VITA North America direkt oder indirekt repräsentieren.

Handlungen

Alle Kollegen werden:

- Entscheidungen für VITA North America und unsere Kunden mit größter Ehrlichkeit und einem Höchstmaß an Integrität treffen.
- Vertrauliche Unternehmensdaten (mündlich und schriftlich) respektieren und schützen und diese unbefugten Dritten nicht offenlegen.
- Sich einer ehrlichen und offenen Kommunikation verpflichten.

Initiative

Probleme und Lösungen, Hindernisse und Möglichkeiten aktiv zu erkennen, gehört zu den von VITA North America-Kollegen erwarteten Verhaltensweisen und Leistungen.

Handlungen

Alle Kollegen werden:

- Vorausschauend handeln, um Möglichkeiten zu schaffen oder zu erkennen oder um zukünftige Probleme zu vermeiden.
- Vorausplanen, Bedürfnissen vorgreifen, spezifische, messbare, sinnvolle, realistische und zeitlich begrenzte Ziele (S.M.A.R.T.-Ziele = Specific, Measurable, Achievable, Realistic und Time Limited) setzen und Erwartungen übertreffen.
- Nach fortwährender Verbesserung streben.



Rechenschaftspflicht

Jeder Kollege ist dafür verantwortlich, seine Arbeit auf korrekte und pünktliche Weise durchzuführen. Umgekehrt ist VITA North America jedem Kollegen gegenüber dafür verantwortlich, die für den Erfolg erforderlichen Mittel, Werkzeuge und Schulungen bereitzustellen.

Handlungen

Alle Kollegen werden:

- Aktiv die volle Verantwortung für die eigene Arbeitsleistung übernehmen.
- Die Bedeutung ihrer Handlungen und deren Auswirkungen auf interne und externe Kunden richtig einschätzen.
- Ihren Pflichten durch Übernahme von Eigenverantwortung nachkommen und Aufgaben bis zur Vollendung bringen.

Respekt

Alle Kollegen verdienen es, mit Respekt und Würde behandelt zu werden, ungeachtet ihrer Position, ihres Glaubens, ihres Auftretens oder ihres Werdegangs als auch ihrer körperlichen, abstammungsmäßigen, geografischen oder sozioökonomischen Verhältnisse. Alle Kollegen verhalten sich im gesamten Unternehmen respektvoll zueinander.

Handlungen

Alle Kollegen werden:

- Zuhören, um die Sichtweisen der Kollegen sowie der internen und externen Kunden zu verstehen.
- Alle Kollegen respektvoll behandeln, ungeachtet der jeweiligen Position.
- Offen kommunizieren, das heißt vor allem auch: ohne Vorurteile gut zuhören können.
- Mit Kunden und Kollegen höflich umgehen.
- Mit der Zeit des anderen verantwortungsbewusst umgehen.



Zusammenarbeit und Teamarbeit

T.E.A.M. (Together Everyone Achieves More – gemeinsam erreicht jeder Einzelne mehr). Als Kollegen wissen und glauben wir, dass wir bei Teamarbeit besser denken, planen, entscheiden und handeln, wenn wir gut zusammenarbeiten.

Handlungen

Alle Kollegen werden:

- Innerhalb der eigenen Abteilung, innerhalb des gesamten Unternehmens und bei allen Kundenkontakten auf hilfsbereite und positive Weise zusammenarbeiten.
- Auf gemeinsame Ziele hinarbeiten.
- Aktiv nach Wegen der Zusammenarbeit suchen.

Engagement

Wir versprechen, für unsere Kollegen und Kunden immer das Bestmögliche pünktlich abzuliefern. In unseren Handlungen zeigt sich unser Engagement für VITA North Americas Erfolg und für den Erfolg unserer Kollegen und Kunden.

Handlungen

Alle Kollegen werden:

- Geloben, andere Kollegen dabei zu unterstützen, erfolgreich zu sein.
- Verlässlich, konzentriert und pünktlich sein.
- Ihren Verpflichtungen nachkommen und diese zuverlässig erfüllen.
- Sich mit ganzer Kraft für unseren Kunden und umgekehrt auch für VITA North Americas Erfolg einsetzen.



Vertrauen

Vertrauen ist die Grundlage jeder erfolgreichen zwischenmenschlichen Beziehung – persönlich und geschäftlich. Vertrauen muss ein natürlicher Bestandteil aller Kollegen und aller Geschäftspraktiken von VITA North America sein.

Handlungen

Alle Kollegen werden:

- Verantwortung dafür übernehmen, das Vertrauen anderer zu verdienen und zu bewahren.
- Ein vertrauensvolles Umfeld fördern; vertrauenswürdig sein.
- Diskretion und Vertraulichkeit wahren.

Offene und ehrliche Kommunikation

Eine offene und ehrliche Kommunikation schafft die besten Beziehungen zu unseren internen und externen Kunden. Wir pflegen eine Atmosphäre, in der Kollegen ungezwungen ihre Ansichten und Ideen mitteilen können. Unser Unternehmen profitiert davon, wenn alle Kollegen es sich zutrauen, offen zu sprechen.

Handlungen

Alle Kollegen werden:

- Den Wert unseres Grundsatzes der „offenen Tür“ verstehen.
- Neuen Ideen offen, freimütig und respektvoll gegenüberstehen.
- Ein ungezwungenes Umfeld schaffen, durch das offene Kommunikation gefördert wird. Menschen das Gefühl vermitteln, willkommen zu sein.
- Durch aktives Zuhören und Diplomatie anderen Respekt erweisen.



Hervorragende finanzielle Performance

VITA North America geht wohlüberlegte Risiken auf eine Weise ein, die fortlaufendes Wachstum und Rentabilität zum Ziel haben. Unsere Maßnahmen und Entscheidungen tragen zur finanziellen Stabilität des Unternehmens bei und maximieren die Renditen für Aktienbesitzer.

Handlungen

VITA North America wird:

- In die Infrastruktur zur Unterstützung unserer finanziellen Ziele investieren.
- Die allgemeinen funktionsübergreifenden strategischen und taktischen Planungen fortsetzen.
- Regelmäßig den finanziellen Status des Unternehmens veröffentlichen.

Qualität und kontinuierliche Verbesserung

VITA North America wird auch weiterhin immer für seine überlegenen Produkte, Dienstleistungen und Kollegen bekannt sein. Wir sind stolz auf unsere Position am Markt. VITA North America sucht ständig nach weiteren und kontinuierlichen Verbesserungen in allen Bereichen unseres Unternehmens.

Handlungen

VITA North America wird:

- Durch regelmäßige funktionsübergreifende Prüfungen die Leistung maximieren und die Effizienz steigern.
- Ein Umfeld schaffen, das Kollegen dazu ermutigt, Verbesserungsvorschläge zu äußern.
- Unseren Kunden aktiv zuhören, um Verbesserungsmöglichkeiten zu finden und zu verstehen, was für die Kunden wichtig ist.
- Nie den Glauben daran verlieren, dass wir als Unternehmen noch besser werden können.



Effektive Durchführung

VITA North America wird jede Aufgabe, die wir übernehmen effektiv durchführen und messbare, positive Ergebnisse erzielen. Effektive Durchführung bringt uns näher an den Kunden, indem wir uns unablässig darum bemühen, unsere Position als führender Anbieter überlegener Produkte und Dienstleistungen zu halten.

Handlungen

Alle Kollegen werden:

- Sich immer bewusst sein, dass effektive Durchführung der konstanten Messung und des ständigen Feedbacks bedarf, um die beabsichtigten Ergebnisse zu erzielen.
- Das Engagement eines jeden Kollegen einfordern.
- Verstehen, dass zum Erreichen spezifischer Ziele und Vorgaben eine klare Kommunikation erforderlich ist.
- Nach Bedarf Anpassungen vornehmen, um den besten Weg zum Erfolg und zum effektivsten Ergebnis sicherzustellen.

Anerkennung der Wichtigkeit jedes einzelnen Kollegen

VITA North America versteht den Wert eines jeden einzelnen Kollegen und die Funktion, die jeder innerhalb des Unternehmens innehat. Wir ermutigen und unterstützen Wachstum und Entwicklung des Einzelnen. Wir fordern jeden aktiv zum Äußern seiner Meinung auf und respektieren Ideen, die zum Erfolg des Einzelnen und des Unternehmens beitragen.

Handlungen

Alle Kollegen werden:

- Anerkennen, dass jeder Kollege einzigartige Fähigkeiten besitzt und ihn bei Aufgaben einsetzen, bei denen seine individuellen Stärken optimal zur Geltung kommen.
- Ein Umfeld schaffen, das zum Erfolg ermutigt und das Erfolg belohnt.
- Karrierechancen bieten.



Vorbildlichkeit bei der Ausbildung

VITA North America verpflichtet sich, vorbildliche Bildungsmöglichkeiten zu bieten und wird auch weiterhin hervorragende und zeitgemäße Schulungsmethoden und -programme entwickeln und anbieten.

Handlungen

VITA North America wird:

- Einfachen Zugang auf Schulungsprogramme, -materialien und -dienste ermöglichen.
- Sich darauf konzentrieren, internen und externen Kunden aktuelle und sachbezogene Lerninhalte bereitzustellen.
- Immer nach neuen Partnerschaften suchen und diese pflegen, um unseren Kunden ein Höchstmaß an Leistung zu bieten.

Vorwegnahme der Kundenbedürfnisse

VITA North America unternimmt beständige Anstrengungen, auf die Kunden zuzugehen, sie zu unterstützen und mit ihnen auf professionelle, höfliche und respektvolle Weise zu kommunizieren. Wir verpflichten uns, die Anforderungen und Bedürfnisse unserer Kunden vorwegzunehmen und ihre Erwartungen immer zu übertreffen.

Handlungen

VITA North America wird:

- Danach streben, den Dentalmarkt und das Geschäft unserer Kunden zu verstehen.
- Beständig den Markt beobachten, um Änderungen in unserer Branche frühzeitig zu erkennen und Anpassungen vorzunehmen, um weiterhin Branchenführer zu bleiben.
- Sich immer bewusst sein, dass unsere Kunden der Kern unseres Geschäftes sind und sich über die Möglichkeit freuen, mit ihnen partnerschaftlich zusammenzuarbeiten.



INTRODUCTION

Le présent code portant sur les valeurs de VITA North America a été créé afin de guider l'ensemble des collègues de VITA North America. Il constitue la base sur laquelle repose la prise de nos décisions de manière réfléchie et renforcée, soutenant ainsi l'énoncé de notre perspective d'avenir et de notre mission.

Inspirés par cet ensemble de règles de base claires, les collègues de Vident peuvent prendre des décisions et des mesures ainsi que témoigner d'un engagement envers l'excellence, ce qui appuie la stratégie d'affaires et la perspective à long terme de la société.

Le présent code de valeur de la société nous servira de « guide » à notre vie professionnelle quotidienne. Nous appuyons constamment et systématiquement un comportement ouvert, honnête et franc.

Les responsabilités et les engagements de la société qui suivent ont été instaurés en tant que nos principales croyances et valeurs. Nous espérons sincèrement que vous mettrez nos valeurs à l'œuvre.



Honnêteté et intégrité

L'honnêteté et l'intégrité sont des conditions d'emploi. Nous avons pris un engagement ferme à l'effet que les collègues doivent présenter le niveau le plus élevé d'honnêteté et d'intégrité dans tout ce qu'ils font, au travail et chaque fois qu'ils représentent VITA North America directement ou indirectement.

Mesures

Chaque collègue:

- Prendra des décisions pour Vident et nos clients en faisant preuve d'une honnêteté rigoureuse et d'un haut niveau d'intégrité;
- Respectera et protégera les renseignements confidentiels de la société (verbaux/écrits) et ne les dévoilera pas aux parties non autorisées;
- S'engagera à communiquer de façon franche et honnête.

Initiative

Identifier activement les problèmes et les solutions; les obstacles et les opportunités, représentent les niveaux de comportement et de rendement escomptés de la part des collègues chez VITA North America.

Mesures

Chaque collègue:

- Prévoira et prendra les mesures nécessaires pour créer et reconnaître les opportunités ou éviter les problèmes éventuels;
- Planifiera, prévoira les besoins, établira des objectifs précis, mesurables, faisables, réalistes et dans un délai fixé [Specific, Measurable, Achievable, Realistic and Time Limited (S.M.A.R.T.)] et surpassera les attentes;
- Visera l'amélioration continue.



Responsabilité

Chaque collègue est responsable de terminer son travail de manière convenable et opportune. Dans ce contexte, VITA North America se portera garant de tous en fournissant les ressources, les outils et la formation nécessaires à la réussite.

Mesures

Chaque collègue:

- Acceptera activement l'entière responsabilité de la qualité de son travail;
- Comprendra l'importance de vos mesures et leurs liens avec les clients internes et externes;
- S'engagera envers ses responsabilités en les assumant et en s'acquittant des tâches jusqu'à ce qu'elles soient menées à bien.

Respect

Tous les collègues méritent d'être traités avec respect et dignité, indépendamment de leur poste, de leurs croyances, de leurs styles et de leurs origines, ainsi que de leurs caractéristiques physiques, culturelles, géographiques ou socio-économiques. Tous les collègues se traiteront mutuellement avec respect dans l'ensemble de la société.

Mesures

Chaque collègue:

- Sera à l'écoute afin de comprendre les perspectives de ses collègues ainsi que celles des clients internes et externes;
- Fera preuve de respect mutuel sans tenir compte des postes occupés;
- Démontrera une communication ouverte, y compris une aptitude marquée pour l'écoute, dépourvue de préjugés;
- Interagira avec les clients et les collègues avec courtoisie;
- Respectera le temps de chacun.



Collaboration et travail d'équipe

T.E.A.M. (Together Everyone Achieves More). (Ensemble, nous réussissons davantage). Comme collègues, nous comprenons et nous croyons que dans un environnement où règnent l'esprit d'équipe, la réflexion, la planification, les décisions, les mesures prises sont meilleures lorsqu'elles sont réalisées en collaboration.

Mesures

Chaque collègue:

- Sera tenu de travailler de concert avec les autres, en démontrant une attitude coopérative et positive dans tous les services de la société et en ce qui concerne les interactions avec les clients;
- Travaillera en vue d'objectifs communs;
- Recherchera activement des façons de collaborer avec les autres.

Engagement

Nous voulons offrir systématiquement le niveau de service le plus élevé et rapide pour nos collègues et nos clients. Cette mesure reflète notre engagement envers la réussite de VITA North America et celle de nos collègues et clients.

Mesures

Chaque collègue:

- S'engagera à aider ses collègues afin qu'ils réussissent;
- Sera digne de confiance, présent et respectueux des échéanciers
- Sera fiable pour effectuer les opérations de suivi et remplira ses obligations;
- Se consacrera aux clients et par ricochet au succès de VITA North America.



Confiance

La confiance est la base de toute relation interpersonnelle réussie, tant en affaires que sur le plan personnel. La confiance doit être inhérente chez les collègues de VITA North America et faire partie des pratiques commerciales.

Mesures

Chaque collègue:

- Sera responsable de mériter et de conserver la confiance de des autres;
- Favorisera un environnement de confiance; sera digne de confiance;
- Maintiendra la discrétion et la confidentialité.

Communication franche et honnête

Une communication franche et honnête, crée de meilleures relations avec nos clients internes et externes. Nous maintiendrons une atmosphère où les collègues se sentiront à l'aise pour partager leurs opinions et leurs idées. La force de l'organisation est accrue lorsque tous les collègues se sentent libres de parler ouvertement.

Mesures

Chaque collègue:

- Comprendra l'importance de notre ouverture d'esprit;
- Sera ouvert, honnête et respectueux envers les nouvelles idées;
- Créera un milieu confortable qui favorise l'ouverture de la communication et fera en sorte que les gens se sentent bienvenus;
- Sera respectueux grâce à l'écoute active et à la diplomatie.



Un rendement financier supérieur

VITA North America prendra des risques mesurés de façon à mettre l'accent sur la croissance et une rentabilité continues. Nos mesures et nos décisions contribueront à la stabilité financière des affaires et maximiseront le rendement pour les actionnaires.

Mesures

VITA North America:

- Investira dans l'infrastructure afin de soutenir nos objectifs financiers;
- Poursuivra ses activités habituelles de planification tactique et stratégique interfonctionnelle;
- Communiquera périodiquement la situation financière de la société.

Une qualité et une amélioration continue

VITA North America continuera à être reconnue comme disposant de produits, de services et de personnels de qualité supérieure. Nous sommes fiers de notre position respectée dans le marché. VITA North America recherchera des améliorations soutenues et permanentes pour tous les domaines de l'entreprise.

Mesures

VITA North America:

- Optimisera la qualité et améliorera l'efficacité en menant des examens interfonctionnels périodiques;
- Créera un environnement où les collègues se sentiront à l'aise de partager des suggestions visant l'amélioration;
- Sera continuellement à l'écoute de nos clients afin de découvrir des moyens d'améliorer et de comprendre ce qui est important pour eux;
- Ne cessera jamais de croire qu'en tant que société nous pouvons viser l'excellence.



Une exécution efficace

VITA North America exécutera efficacement chacune des tâches entreprises, en générant des résultats quantifiable et positifs. L'efficacité nous rapprochera du client alors que nous cherchons sans cesse à conserver notre position comme principal fournisseur de produits et de services de qualité supérieure.

Mesures

VITA North America:

- Reconnaîtra que l'efficacité exige une évaluation constante et des actions constantes pour atteindre les résultats escomptés;
- Exigera l'engagement de chaque collègue;
- Comprendra qu'une communication claire est nécessaire pour atteindre des buts et des objectifs précis;
- Apportera les correctifs nécessaires pour assurer le meilleur parcours vers le succès et obtenir les résultats les plus efficaces.

La reconnaissance de l'importance de chaque collègue

VITA North America comprend la valeur de chaque collègue et le rôle qu'il joue au sein de la société. Nous favorisons et nous soutenons la croissance individuelle ainsi que le perfectionnement; nous sollicitons activement de nouvelles suggestions et nous respectons les idées qui contribuent à la réussite individuelle et à celle de la société.

Mesures

VITA North America:

- Reconnaîtra que chaque collègue dispose de talents uniques et lui confiera des tâches qui stimuleront leurs forces individuelles pour les diriger vers la réussite;
- Offrira un milieu où les collègues sont mis au défi de réussir et seront récompensés pour celle-ci;
- Offrira des occasions de perfectionnement de carrière.



Un leadership éducatif

VITA North America s'engage à être un chef de file en matière d'éducation et continuera à élaborer et à offrir des méthodes et des programmes supérieurs à la fine pointe de la technologie.

Mesures

VITA North America:

- Offrira un accès facile aux programmes éducatifs, au matériel et aux services;
- Mettra l'accent sur la nécessité d'offrir de l'information éducative, pertinente et à jour, aux clients internes et externes;
- Tentera toujours de trouver de nouveaux aviseurs de conserver ceux qui défendent nos valeurs, afin d'offrir la plus grande valeur ajoutée à nos clients.

Anticiper les besoins de nos clients

VITA North America poursuivra sans relâche ses efforts pour s'engager auprès de ses clients, pour communiquer avec eux et pour les soutenir de façon professionnelle, polie et respectueuse. Nous sommes déterminés à anticiper leurs besoins; nous nous efforcerons de toujours dépasser leurs attentes.

Mesures

VITA North America:

- Cherchera à comprendre le besoin du marché dentaire et les attentes des propriétaires d'entreprises;
- Surveillera continuellement le marché afin de prévoir les changements relatifs à notre domaine et nous ajuster en conséquence pour demeurer le chef de file de l'industrie;
- Reconnaîtra que nos clients sont au centre de nos affaires et appréciera l'occasion qui nous est donnée de collaborer avec eux.



Introducción

Este Libro de la cultura se creó como una guía para todos los compañeros de VITA North America para que sea la base sobre la cual se tomen decisiones de manera reflexiva y calificada a fin de respaldar la declaración de nuestra visión/misión.

Impulsados por este claro conjunto de normas básicas, los compañeros de VITA North America pueden tomar decisiones y medidas, y demostrar un compromiso con la excelencia que respalde la estrategia comercial y la visión a largo plazo de la compañía.

Este Libro de la cultura cumple el rol de brújula moral para nuestras vidas laborales diarias. Incentivamos, de manera sistemática y constante, un comportamiento abierto, honesto y franco.

Las siguientes responsabilidades personales y compromisos de la compañía constituyen nuestras creencias y valores básicos. Confiamos, sinceramente, en que experimentará nuestra cultura en acción.



Honestidad e integridad

La honestidad y la integridad son condiciones básicas del empleo. Tenemos el firme compromiso de que todos los compañeros tengan el nivel más alto de honestidad e integridad en todas las actividades que realizan, en el trabajo y siempre que representen a VITA North America, directa o indirectamente.

Acciones

Todos los compañeros deberán:

- Tomar decisiones por VITA North America y nuestros clientes con honestidad y un alto grado de integridad.
- Respetar y proteger la información confidencial de la compañía (oral/escrita) y no divulgarla a personas no autorizadas.
- Comprometerse a tener una comunicación honesta y abierta.

Iniciativa

La identificación proactiva de problemas y soluciones, obstáculos y oportunidades son nuestros niveles esperados de comportamiento y desempeño para los compañeros de VITA North America.

Acciones

Todos los compañeros deberán:

- Anticiparse y actuar para crear/reconocer una oportunidad o para evitar futuros problemas.
- Planificar por adelantado, anticiparse a las necesidades, establecer objetivos específicos, mensurables, alcanzables, realistas y oportunos (specific, measurable, achievable, realistic and time limited, S.M.A.R.T.) y superar las expectativas.
- Esforzarse para lograr una mejora continua.



Responsabilidad

Cada compañero es responsable de realizar su trabajo correcta y oportunamente. A su vez, VITA North America es responsable de todos los compañeros y de proporcionarles los recursos, las herramientas y la capacitación necesarios para que triunfen.

Acciones

Todos los compañeros deberán:

- Aceptar activamente la responsabilidad total de su desempeño laboral.
- Comprender la importancia de sus acciones y cómo esta se relaciona con los clientes internos y externos.
- Comprometerse con sus responsabilidades; hacerse cargo y realizar un seguimiento de las tareas hasta su finalización.

Respeto

Todos los compañeros merecen ser tratados con respeto y dignidad, independientemente del puesto, creencias, estilos, educación, apariencia, antepasados, origen geográfico o socioeconómico. Todos los compañeros recibirán y darán un trato respetuoso en toda la compañía.

Acciones

Todos los compañeros deberán:

- Escuchar para comprender las perspectivas de los compañeros y de los clientes internos e internos.
- Tratar con respeto, independientemente del puesto que ocupen.
- Demostrar una comunicación abierta, incluso una buena habilidad para escuchar sin prejuicios.
- Interactuar con clientes y compañeros con cortesía.
- Respetar el tiempo de los demás.



Colaboración y trabajo en equipo

Juntos logramos más (Together Everyone Achieves More, T.E.A.M.). Como compañeros, comprendemos y creemos que, en un ambiente de trabajo en equipo, pensar, planificar, tomar decisiones y medidas es más fácil cuando se hace de manera cooperativa.

Acciones

Todos los compañeros deberán:

- Trabajar juntos de manera positiva y alentadora dentro de sus departamentos, en toda la compañía y al interactuar con los clientes.
- Trabajar para alcanzar objetivos comunes.
- Buscar, activamente, formas para cooperar entre sí.

Compromiso

Nos comprometemos a brindarles a los clientes y compañeros el nivel más alto de servicio y de manera oportuna. Nuestras acciones reflejan nuestro compromiso con el éxito de VITA North America, y el éxito de nuestros compañeros y clientes.

Acciones

Todos los compañeros deberán:

- Comprometerse a ayudar a sus compañeros para que tengan éxito.
- Ser confiables, centrados y puntuales.
- Ser confiables para hacer un seguimiento y cumplir con sus obligaciones.
- Dedicarse a los clientes y, por ende, al éxito de VITA North America.



Confianza

La confianza es la base de todas las relaciones interpersonales exitosas, tanto personales como comerciales. La confianza debe ser inherente en los compañeros y en las prácticas comerciales de VITA North America.

Acciones

Todos los compañeros deberán:

- Ser responsables de ganar y conservar la confianza de todos los demás.
- Fomentar un entorno de confianza; ser confiables.
- Mantener la discreción y la confidencialidad.

Comunicación abierta y honesta

Una comunicación abierta y honesta construye las mejores relaciones con nuestros clientes internos y externos. Mantenemos un ambiente en el que los compañeros pueden compartir sus ideas y opiniones con comodidad. La fortaleza de nuestra organización mejora cuando todos los compañeros pueden hablar con franqueza.

Acciones

Todos los compañeros deberán:

- Comprender el valor de nuestra política de puertas abiertas.
- Se abiertos, francos y respetuosos de nuevas ideas.
- Crear un entorno cómodo que fomente la comunicación abierta. Hacer que la gente se sienta a gusto.
- Ser respetuosos, y escuchar activamente y con diplomacia.



Excelente desempeño financiero

VITA North America tomará riesgos ponderados que enfaticen un crecimiento y rentabilidad continuos. Nuestras acciones y decisiones ayudarán a la estabilidad financiera de la compañía y a incrementar las ganancias de las partes interesadas.

Acciones

VITA North America:

- Invertirá en la infraestructura para respaldar nuestros objetivos financieros.
- Continuará con la planificación regular táctica y estratégica interdisciplinaria.
- Comunicará, periódicamente, el estado financiero de la compañía.

Calidad y mejora continua

VITA North America será conocido por tener siempre excelentes productos, servicios y compañeros. Estamos orgullosos de la prestigiosa posición que tenemos en el mercado. VITA North America buscará tener una mejora continua y constante en todos los aspectos de nuestro negocio.

Acciones

VITA North America:

- Maximizará el desempeño y mejorará la eficacia a través de revisiones interdisciplinarias periódicas.
- Creará un ambiente en el que los compañeros se sientan cómodos al dar sugerencias para mejoras.
- Escuchará activamente a nuestros clientes para encontrar diferentes maneras de mejorar y comprender lo que es importante para ellos.
- No dejará de creer que, como compañía, podemos mejorar.



EFFECTIVE EXECUTION

VITA North America ejecutará, efectivamente, todas las tareas en las que se embarque y cuyos resultados serán medidos y positivos. Una ejecución efectiva nos acerca a los clientes, ya que buscamos mantener nuestra posición de proveedor líder de productos y servicios superiores.

Actions

VITA North America:

- Reconoce que una ejecución efectiva requiere medición y comentarios constantes para alcanzar los resultados esperados.
- Necesita del compromiso de todos los colegas.
- Comprende que es necesario mantener una comunicación clara para alcanzar las metas y los objetivos específicos.
- Realizará los ajustes necesarios para asegurar el mejor camino hacia el éxito y conseguir los resultados más efectivos.

Reconocer la importancia de cada compañero

VITA North America comprende el valor de cada compañero y la función que cada uno cumple dentro de la compañía. Recomendamos y apoyamos el crecimiento y desarrollo individual; solicitamos opinión activamente y respetamos las ideas que contribuyen al éxito individual y de la compañía.

Acciones

VITA North America:

- Reconoce que cada compañero tiene un talento único, por ello los ubica en puestos en los que pueden aprovechar sus fortalezas para que tengan éxito.
- Proporcionará un entorno que desafíe a los compañeros a superarse y ser recompensados por ello.
- Brindará oportunidades para el desarrollo profesional.



Liderazgo educativo

VITA North America se compromete a ser líder en educación, y continuará desarrollando y brindando métodos y programas superiores y de vanguardia.

Acciones

VITA North America:

- Facilitará el acceso a los programas, materiales y servicios educativos.
- Se enfocará en brindar información educativa actual y relevante a los clientes internos y externos.
- Buscará y desarrollará, constantemente, partidarios que brinden lo mejor a nuestros clientes.

Anticiparse a las necesidades del cliente

VITA North America realizará, constantemente, los esfuerzos necesarios para comprometerse, informar y apoyar a los clientes de manera profesional, amable y respetuosa. Nos comprometemos a anticiparnos a sus pedidos y necesidades, e intentaremos superar siempre sus expectativas.

Acciones

VITA North America:

- Buscará comprender el mercado dental y los negocios de nuestros clientes.
- Analizará constantemente el mercado para anticiparse a los cambios de la industria y adaptarse consecuentemente para seguir siendo el líder de la industria.
- Reconocerá que nuestros clientes son el elemento principal de nuestro negocio y apreciará la oportunidad de asociarnos con ellos.



도입

본 Culture Book은 VITA North America의 직원 모두가 회사의 비전/사명 선언을 지원하기 위해 사려깊고 역량있는 의사 결정의 토대로 삼을 수 있는 지침으로 마련된 것입니다.

VITA North America 직원들은 이와 같은 명료한 기본 원칙에 바탕하여, 의사 결정을 내리고, 행동을 취하고 회사의 사업 전략과 장기적 전망을 지원하는 탁월함에 대한 헌신을 입증할 능력을 갖추게 되었습니다.

본 Culture Book은 매일 매일의 직장 생활을 위한 도덕적 나침반 역할을 합니다. 우리는 지속적으로, 일관성 있게 열린 자세로 정직하고 솔직한 행동을 장려합니다.

우리는 다음과 같은 개인적 책임과 회사의 약속을 우리의 핵심 신념과 가치로서 수립하였습니다. 여러분이 실천 속에서 우리의 문화를 경험하게 되리라 진심으로 믿습니다.



개인의 책임:

정직성과 무결성

정직성과 무결성은 고용의 조건입니다. 우리는 모든 직원이 모든 행동, 직무에서 그리고 직간접적으로 VITA North America를 대표할 때 항상 반드시 최고 수준의 정직성과 무결성을 갖추어야 함을 확고히 천명합니다.

조치

직원 각자는

- 의사 결정 시에 VITA North America와 우리의 고객을 위하여 정직성과 최고 수준의 무결성을 갖출 것입니다.
- 기밀 회사 정보(구두/서면)를 존중하고 보호하며 허가받지 않은 당사자에게 공개하지 않을 것입니다.
- 정직하고 열린 커뮤니케이션을 약속할 것입니다.

개인의 책임:

솔선수범

문제와 해결책, 장애물과 기회를 적극적으로 파악하는 것은 VITA North America 직원들에게 기대되는 행동과 성과입니다.

조치

직원 각자는

- 기회를 창출/인지하거나 추후의 문제점을 피하도록 예상하고 조치를 취할 것입니다.
- 사전에 계획하고, 필요를 예측하며, 구체적이고 (Specific), 측정 가능하고(Measurable), 달성 가능하고 (Achievable), 현실적이고(Realistic), 시간 제약이 있는 (Time Limited)(S.M.A.R.T.) 목표를 설정하고 기대치를 초과할 것입니다.
- 지속적인 개선을 위해 노력할 것입니다.



개인의 책임:

책임성

직원 각자는 자신의 직무를 적절하고 시의 적절한 방식으로 완수할 책임이 있습니다. 이에 대해 VITA North America는 직원 각자에게 성공에 필요한 자원, 도구 및 교육을 제공할 책임을 가질 것입니다.

조치

직원 각자는

- 자신의 직무 성과에 대한 전적인 책임을 능동적으로 수용할 것입니다.
- 자신의 행동의 중요성과 그것이 내외부 고객들에게 미치는 영향에 대해 이해할 것입니다.
- 주인 정신을 가지고 업무를 끝까지 완료하여 자신의 책임에 최선을 다할 것입니다.

개인의 책임:

존중

동료 직원 모두는 직위, 신념, 스타일은 물론 신체적, 인종적, 지리적 또는 사회 경제적 특성에 관계 없이 존중과 존엄의 정신으로 대우 받아야 합니다. 직원 모두는 전사적인 차원에서 존중을 바탕으로 대우하고 대우받아야 합니다.

조치

직원 각자는

- 동료 직원 및 내외부 고객의 입장을 이해하기 위해 귀를 기울일 것입니다.
- 직위에 관계 없이 상호 존중의 정신으로 서로를 대할 것입니다.
- 선입견 없이 경청하는 요령을 비롯하여 열린 커뮤니케이션을 실행할 것입니다.
- 고객과 동료 직원과 예의 바르게 상호 협력할 것입니다.
- 서로의 시간을 존중할 것입니다.



개인의 책임:

협업 및 팀워크

T.E.A.M. (함께 일해서 더 좋은 성과를 낸다(Together Everyone Achieves More)). 동료로서 우리는 팀워크 환경, 사고, 기획, 의사 결정 및 행동은 협력을 통해 달성할 때 더욱 탁월한 결과를 가져온다는 것을 이해하며 또 그렇게 믿고 있습니다.

조치

직원 각자는

- 소속 부서, 회사 전체, 그리고 모든 고객 상호 협력에서 협력적이고 긍정적인 방식으로 함께 일해야 합니다.
- 공통의 목표를 향해 일할 것입니다.
- 상호 협력할 방법을 적극적으로 모색할 것입니다.

개인의 책임:

약속

우리는 동료들과 고객들에게 시의적절하게 최고 수준의 서비스를 지속적으로 제공할 것을 맹세합니다. 우리의 행동은 VITA North America의 성공과 동료 및 고객의 성공에 대한 우리의 헌신을 반영합니다.

조치

직원 각자는

- 동료 직원의 성공을 도울 것을 서약합니다.
- 신뢰할 수 있는 사람이 될 것이고, 집중할 것이며 시간을 엄수할 것입니다.
- 자신의 의무를 추구하고 이행할 것으로 기대됩니다.
- 고객에게 헌신함으로써 VITA North America의 성공에도 헌신할 것입니다.



개인의 책임:

신뢰

신뢰는 개인적인 측면과 사업 측면 모두에서 모든 성공적인 대인 관계의 토대입니다. 신뢰는 VITA North America의 직원과 사업 관행에 내재되어야 합니다.

조치

직원 각자는

- 모든 타인의 신뢰를 얻고 유지할 책임이 있습니다.
- 신뢰의 환경을 조성하고, 신뢰할 수 있는 사람이 될 것입니다.
- 신중함과 기밀성을 유지할 것입니다.

개인의 책임:

정직하고 열린 커뮤니케이션

정직하고 열린 커뮤니케이션은 우리의 내외부 고객과 최상의 관계를 맺는 기반이 됩니다. 우리는 동료들이 부담 없이 자신의 의견과 아이디어를 공유하는 분위기를 갖추고 있습니다. 우리 조직의 강점은 모든 동료 직원들이 자유롭게 공개적으로 발언할 때 더욱 강화됩니다.

조치

직원 각자는

- 우리의 개방 정책의 가치를 이해해야 합니다.
- 새로운 아이디어에 대해 개방적이고 적극적이며 존중하는 태도를 가질 것입니다.
- 열린 커뮤니케이션을 장려하는 편안한 환경을 창출할 것입니다. 사람들이 환영받는 기분을 느끼게 할 것입니다.
- 적극적인 경청과 외교적 수완을 통해 존중할 것입니다.



회사의 약속:

탁월한 재무 성과

VITA North America는 평가된 위험을 지속적인 성장과 수익성을 강조하는 방식으로 감수할 것입니다. 우리의 행동과 결정은 사업의 재정적 안정성에 기여하고 주주들의 수익을 극대화할 것입니다.

조치

VITA North America는

- 우리의 재정 목표를 지원하기 위한 인프라에 투자할 것입니다.
- 정규 교차기능 전략 계획 및 전술적 계획을 계속할 것입니다.
- 정기적으로 회사의 재무 상태를 보고할 것입니다.

회사의 약속:

품질 및 지속적인 개선

VITA North America는 앞으로도 계속 탁월한 제품, 서비스 및 직원을 둔 기업으로 알려질 것입니다. 우리는 시장에서의 존중받는 위상에 자부심을 갖습니다. VITA North America는 사업 전 측면에서 계속해서 지속적인 개선을 모색할 것입니다.

조치

VITA North America는

- 정기적인 교차 기능 검토를 수행하여 성과를 극대화하고 효율성을 개선할 것입니다.
- 직원들이 부담 없이 개선 제안을 공유하는 환경을 조성할 것입니다.
- 개선 방법과 고객들에게 중요한 바를 이해하기 위한 방법을 찾기 위해 고객의 말에 적극적으로 귀기울일 것입니다.
- 기업으로서 보다 발전할 수 있다는 신념을 언제나 유지할 것입니다.



회사의 약속:

효과적인 실행

VITA North America는 우리가 진행하는 모든 업무를 효율적으로 이행하여 측정되고 긍정적인 결과를 도출할 것입니다. 우리는 탁월한 제품 및 서비스의 선도적인 공급업체로서의 위상을 유지하고자 끊임 없이 노력하여, 효율적인 실행을 통해 고객에게 더욱 가까이 다가갈 수 있습니다.

조치

VITA North America는

- 원하는 결과를 달성하기 위해서 효과적인 실행은 지속적인 측정과 피드백이 필요로 함을 인정할 것입니다.
- 직원 각자의 헌신을 필요로 합니다.
- 구체적인 목표와 목적을 달성하기 위해서는 명확한 커뮤니케이션이 필수임을 잘 알고 있습니다.
- 가장 효과적인 결과를 위해 성공을 위한 최선의 경로를 확보하고자 필요에 따라 조정 조치를 취할 것입니다.

회사의 약속:

각 직원의 중요성을 인식할 것입니다.

VITA North America는 개별 직원과 이들이 회사 내에서 맡은 역할의 가치를 이해합니다. 우리는 개인의 성장과 계발을 장려하고 지원합니다. 우리는 개인과 회사의 성공에 기여하는 의견을 적극적으로 요청하며 그러한 아이디어를 존중합니다.

조치

VITA North America는

- 직원 각자에게는 고유의 재능이 있음을 인지하여 직원들을 개인적인 강점을 최대한 활용하는 업무에 배치하여 성공을 위한 기반을 다지도록 할 것입니다.
- 직원들이 성공에 도전하고 성공에 대한 보상을 받을 수 있는 환경을 제공할 것입니다.
- 경력 개발을 위한 기회를 제공할 것입니다.



회사의 약속:

교육적 리더십

VITA North America는 교육 분야의 선두주자가 되기 위해 최선을 다하고 있으며 지속적으로 탁월한, 최첨단 교육 방법과 프로그램을 개발하고 제공할 것입니다.

조치

VITA North America는

- 교육 프로그램, 자료 및 서비스에 쉽게 접근할 수 있게 할 것입니다.
- 내외부 고객에게 최신의 적절한 교육 정보를 제공하는 데 역점을 둘 것입니다.
- 우리의 고객에게 최상의 가치를 전달하는 새로운 지지자들을 항상 발굴하여 양성할 것입니다.

회사의 약속:

고객의 필요를 예측할 것입니다.

VITA North America는 직업 의식을 갖추고, 예의 바르고 존중하는 방식으로 고객들과 사업하고, 커뮤니케이션하고 지원하기 위한 노력을 지속적으로 추구할 것입니다. 우리는 고객의 요청과 필요를 예상하기 위해 최선을 다하고 항상 고객의 기대치를 초과 달성하기 위해 노력할 것입니다.

조치

VITA North America는

- 치과 시장과 우리 고객의 사업을 이해하기 위해 노력할 것입니다.
- 지속적으로 시장을 모니터링하여 우리 업계의 변화를 예측하고 그에 따라 업계 선두를 유지하기 위해 적응할 것입니다.
- 고객은 우리 사업의 핵심임을 인정하고 고객과 제휴하는 기회를 소중히 여길 것입니다.



