

## **DIALOG Z INTERESARIUSZAMI**

Interesariusze Grupy Agora to wszystkie strony zainteresowane działalnością firmy, na które działalność Agory ma wpływ. W procesie mapowania interesariuszy zostały wyodrębnione najważniejsze grupy wraz ze wskazaniem form zaangażowania oraz prowadzenia dialogu. Grupa Agora dąży do systematycznego kontaktu ze wszystkimi interesariuszami, np. w formie: odpowiadania na pytania czy wątpliwości. Dzięki prowadzonej komunikacji Agora poznaje oczekiwania interesariuszy oraz buduje trwałe relacje z otoczeniem. Istotnym wyzwaniem w procesie dialogu jest cykliczność oraz sformalizowanie narzędzi, m.in. wprowadzenie regularnych badań klientów.

Zasady dialogu, które zostały przyjęte przez Grupę Agorę, to: cykliczność, bezpośredniość i dwustronność.

### **Tabela 3. Formy dialogu z interesariuszami**



Grupy interesariuszy	Formy dialogu z interesariuszami
 <p>PRACOWNICY WSPÓLPRACOWNICY STAŻYŚCI, PRAKTYKANCI</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• cykliczne spotkania z zarządem (możliwość zadawania pytań, transmisja on-line)</li> <li>• badanie opinii pracowników (np. w sprawie raportowania, kodeksu etyki, polityki przeciwdziałania dyskryminacji i mobbingowi)</li> <li>• szkolenia, spotkania dla pracowników (w tym „Witamy w Agorze”)</li> <li>• system zgłaszania nieprawidłowości związanych z niepożądanymi zachowaniami</li> <li>• intranet, mailing wewnętrzny</li> <li>• proces oceny rocznej</li> <li>• rada pracownicza, związki zawodowe, przedstawiciele pracowników</li> <li>• media społecznościowe</li> </ul>
 <p>AKCJONARIUSZE OTOCZENIE GIEŁDOWE GIEŁDA PAPIERÓW WARTOŚCIOWYCH DOMY MAKLERSKIE</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• raporty bieżące i okresowe</li> <li>• strona korporacyjna</li> <li>• newslettery</li> <li>• cykliczne spotkania, konferencje dedykowane analitykom, inwestorom, Investor Day dla analityków, chat z inwestorami</li> <li>• udział w konferencjach zewnętrznych, spotkaniach indywidualnych</li> <li>• dedykowany kontakt e-mailowy, telefoniczny oraz poprzez stronę www</li> <li>• media społecznościowe</li> </ul>
 <p>KLIENCI I ODBIORCY (CZYTELNICZY SŁUCHACZE, WIDZOWIE, INTERNAUCI) KLIENCI BIZNESOWI I INSTYTUCJONALNI PARTNERZY BIZNESOWI – DOSTAWCY</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ogólny kontakt do przekazywania uwag, sugestii</li> <li>• cykliczne badania użytkowników serwisów Grupy Agora (m.in. Gazeta.pl)</li> <li>• testy nowych produktów i usług</li> <li>• spotkania dla klientów, partnerów biznesowych (śniadania branżowe)</li> <li>• kontakt e-mail, telefoniczny, w tym Biuro Obsługi Klienta</li> <li>• dyżury reporterskie (w mediach)</li> <li>• media społecznościowe</li> </ul>
 <p>KONKURENCJA OTOCZENIE BIZNESOWE MEDIA BRANŻOWE</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• spotkania, członkostwo w organizacjach branżowych</li> <li>• zaangażowanie w projekty i inicjatywy zewnętrzne, branżowe</li> <li>• udział w konferencjach, wydarzeniach</li> <li>• konsultacje publiczne</li> <li>• informacje prasowe</li> <li>• newslettery</li> <li>• wypowiedzi w mediach, opinie, komentarze</li> <li>• strona korporacyjna</li> <li>• media społecznościowe</li> </ul>
 <p>ADMINISTRACJA PUBLICZNA REGULATORZY I LEGISLATORZY</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• spotkania dla klientów, partnerów biznesowych (śniadania branżowe)</li> <li>• inicjatywy branżowe</li> <li>• zaangażowanie w projekty i inicjatywy zewnętrzne</li> <li>• udział w konferencjach, wydarzeniach</li> <li>• konsultacje publiczne</li> </ul>
 <p>SPOŁECZEŃSTWO OBYWATELSKIE I SPOŁECZNOŚCI LOKALNE ORGANIZACJE POZARZĄDOWE</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• wspólne działania i inicjatywy</li> <li>• spotkania, konferencje</li> <li>• udział w zewnętrznych inicjatywach</li> <li>• działania fundacji przy Grupie Agora</li> <li>• media społecznościowe</li> </ul>