

UAB „TRAKŲ PASLAUGOS “ ADMINISTRACIJOS KLIENTŲ APTARNAVIMO IR TARPUSAVIO BENDRAVIMO STANDARTAS

Šiuo dokumentu nustatomi UAB „Trakų paslaugos“ administracijos darbuotojų klientų aptarnavimo, bendravimo ir profesinės elgsenos principai.

Standartas taikomas visiems darbuotojams, kurie tiesiogiai ar netiesiogiai bendrauja su klientais (gyventojais, keleiviais, įmonėmis, institucijomis ir kitais suinteresuotais asmenimis), nepriklausomai nuo bendravimo kanalo.

Pagrindinis šio standarto tikslas – užtikrinti aukštą klientų aptarnavimo kokybę, profesionalų ir pagarbų bendravimą bei aiškų ir efektyvų informacijos teikimą.

UAB „Trakų paslaugos“ klientų aptarnavimas grindžiamas orientacijos į klientą, profesionalumo, pagarbos, aiškumo, atsakomybės ir prieinamumo principais. Siekiama užtikrinti, kad klientai galėtų gauti informaciją ir paslaugas jiems patogiausiu būdu.

Šio standarto laikymasis yra neatsiejama darbo pareigų vykdymo dalis.

1. ADMINISTRACIJOS DARBUOTOJO BENDRAVIMO PRINCIPAI

UAB „Trakų paslaugos“ administracijos darbuotojas:

- Laikosi Lietuvos Respublikos teisės aktų, darbo etikos ir bendrovės vidaus tvarkų.
- Sprendimus priima objektyviai, remdamasis faktais ir galiojančiais teisės aktais.
- Nepiktnaudžiauja tarnybine padėtimi bendraudamas su kolegomis ar klientais.
- Savo darbe siekia efektyvumo ir orientuojasi į kliento poreikių sprendimą.
- Laikosi lygiateisiškumo principų, nediskriminuoja klientų ir kolegų dėl lyties, amžiaus, negalios, rasės, tautybės, kalbos ar kitų aplinkybių.
- Dirba skaidriai ir atsakingai.
- Prisiima atsakomybę už savo padarytus sprendimus.
- Yra atviras naujovėms, technologiniams sprendimams ir organizaciniams pokyčiams.
- Yra profesionalus ir nuolat tobulėja.
- Bendrauja su kolegomis, padeda spręsti problemas.
- Užtikrina klientų asmens duomenų apsaugą, laikosi Bendrojo duomenų apsaugos reglamento (BDAR) ir kitų su duomenų apsauga susijusių teisės aktų reikalavimų.
- Siekia užtikrinti sklandų ir operatyvų kliento problemos sprendimą.

2. ADMINISTRACIJOS DARBUOTOJO ĮVAIZDIS

- Darbo vietoje yra tvarkingas, reprezentatyvus ir atitinkantis darbo aplinką.
- Renkasi tvarkingą, švarią ir darbo aplinkai tinkamą aprangą.
- Vartoja taisyklingą lietuvių kalbą, bendrauja mandagiai ir profesionaliai.
- Palaiko tvarką ir švarą darbo vietoje.
- Savo elgesiu, bendravimu ir išvaizda prisideda prie teigiamo bendrovės įvaizdžio formavimo.

3. BENDRAVIMAS IR INFORMACIJOS TEIKIMAS

UAB „Trakų paslaugos“ darbuotojai, aptarnaudami klientus ir interesantus, laikosi šių nuostatų ir principų:

- Klientai aptarnaujami jiems patogiausiu bendravimo būdu: tiesiogiai, telefonu, el. paštu ar kitomis skaitmeninėmis priemonėmis.
- Tiesioginiai susitikimai organizuojami pagal poreikį, atsižvelgiant į kliento situaciją ir galimybes efektyviai išspręsti klausimą.
- Vartoja taisyklingą lietuvių kalbą, aiškiai ir suprantamai pateikia informaciją, vengia klientams nesuprantamų terminų ar sutrumpinimų, prisitaiko prie kliento žinių lygio.
- Klientų paklausimai ir skundai nagrinėjami teisės aktų nustatytais terminais.
- Bendraujant su klientais užtikrinamas jų asmens duomenų saugumas. Informacija teikiama tik teisę ją gauti turintiems asmenims, laikantis Bendrojo duomenų apsaugos reglamento (BDAR) ir kitų teisės aktų reikalavimų.

3.1. Klientų aptarnavimas darbo vietoje

3.1.1. Pasitikęs klientą, darbuotojas pasisveikina ir, priklausomai nuo situacijos ar darbo pobūdžio, prisistato. Pokalbį pradeda pagarbiai, be išankstinių nuostatų ar vertinimo, viso pokalbio metu elgiasi mandagiai, paslaugiai ir dalykiškai.

3.1.2. Darbuotojas gerbia kliento laiką ir skiria dėmesį pokalbiui. Susitikimo metu vengia pašalinių veiklų (pvz., naudojimosi telefonu ar pokalbių su kolegomis), išskyrus atvejus, kai tai susiję su kliento klausimo sprendimu. Jei būtina atsiliiepti į skambutį, darbuotojas atsiprašo kliento ir susitaria dėl tolimesnio bendravimo.

3.1.3. Jei klientas atvyksta iš anksto nesusitaręs, o darbuotojas tuo metu neturi galimybės jo priimti, darbuotojas mandagiai atsiprašo ir pasiūlo patogų laiką susitikti.

3.1.4. Susitikimo metu darbuotojas nepalieka kliento be priežiūros. Jei tai neišvengiama, informuoja, kiek laiko užtruks, o grįžęs padėkoja klientui už kantrybę.

3.1.5. Klientų akivaizdoje darbuotojas nekritikuoja kitų klientų ir kolegų. Iškilusius klausimus, konfliktus ar iššūkius sprendžia ne kliento akivaizdoje.

3.1.6. Susitikimo pabaigoje darbuotojas įsitikina, ar klientui viskas aišku, pasiteirauja, ar yra papildomų klausimų. Pokalbį užbaigia mandagiai atsisveikindamas ir palinkėdamas geros dienos.

3.1.7. Jei kliento klausimas negali būti išspręstas iš karto, darbuotojas informuoja klientą apie tolimesnius veiksmus, atsakingus asmenis ir preliminarų sprendimo terminą.

3.2. Klientų aptarnavimas telefonu

3.2.1. Atsiliapęs telefonu darbuotojas pasisveikina, prisistato bendrovės vardu, pasakydamas savo pareigas ir vardą.

3.2.2. Susisiekę su pašnekovu (nepaisant to, kuris – darbuotojas ar klientas yra skambučio iniciatorius), trumpai prisistato nurodydamas savo pareigas ir vardą.

3.2.3. Jei skambina pats, pokalbio pradžioje pasitikslinka kliento tapatybę – vardą, pavardę ir pasako pokalbio tikslą. Pokalbio pradžioje pasiteirauja ar klientas gali tuo metu kalbėti.

3.2.4. Kalbėdamas su klientu telefonu, darbuotojas visais atvejais išlaiko dalykišką ir mandagų balso toną, kalba lėtai ir aiškiai.

3.2.5. Kalbėdamas su klientu telefonu, darbuotojas visą savo dėmesį skiria pokalbiui, t. y., neatlieka kitų, pašalinių, užduočių.

3.2.6. Jei darbuotojas nėra savo darbo vietoje kliento skambučio metu ar negali atsiliiepti dėl kitų priežasčių, jis perskambina klientui artimiausiu metu.

3.2.7. Pokalbio metu darbuotojas naudoja kliento suteiktą informaciją ir atsižvelgia į visas aktualias aplinkybes. Teikia tikslūs atsakymus, kontroliuoja pokalbio trukmę, be dėmesio nepalieka kliento teikiamų klausimų, nusiskundimų ar prieštaravimų. Prireikus laiku užduoda klausimus, padedančius nustatyti problemą ir sukonkretinti kliento poreikius.

3.2.8. Jei atsakymai į kliento klausimus yra viešai prieinami, informacija teikiama www.trakupaslaugos.lt interneto puslapyje arba kituose informacijos šaltiniuose, darbuotojas kliento pasiteirauja, ar jis turi galimybę naudotis internetu. Jei taip, klientą informuoja apie prieinamą informaciją ir paaiškina, kaip ją pasiekti. Jei ne, atsako į klientui kylančius klausimus bei suteikia reikalingą informaciją.

3.2.9. Jei darbuotojui reikia papildomos informacijos tiksliai ir išsamiai atsakymui pateikti, apie tai jis informuoja klientą ir paprašo palaukti, nurodydamas apytikrį laukimo laiką. Prireikus sutaria laiką pakartotiniam skambučiui.

3.2.10. Jei paskambinusiui klientui darbuotojas padėti negali, t. y., neturi kompetencijos spręsti kliento klausimą, jis atsiprašo ir nukreipia į reikiamos kompetencijos specialistą.

3.2.11. Darbuotojas pokalbį su klientu baigia, kai abi pusės išsprendžia visus klausimus, gauna reikiamus atsakymus arba sutaria dėl tolesnių veiksmų. Padėkoja klientui ir palinki geros dienos.

3.3. Klientų aptarnavimas el. paštu

3.3.1. Bendraudamas el. paštu, darbuotojas vartoja trumpas ir aiškas sakinių konstrukcijas, naudoja lietuviškus rašmenis (išskyrus atvejus, kai aptarnauja klientą užsienio kalba).

3.3.2. El. laiško apačioje darbuotojas nurodo savo pareigas, vardą, pavardę ir telefono numerį. Atsakydamas į kliento laiškus, nepersiuočia susirašinėjimo su kolegomis (išskyrus atvejus, kai kolegų ar išorės institucijų el. laiškas tiesiogiai atsako į klientų klausimus, išsprendžia problemą).

3.3.3. Prieš išsiųsdamas el. laišką, darbuotojas atidžiai perskaito visą tekstą, prireikus peržiūri ankstesnę korespondenciją su klientu.

3.3.4. Rašytiniai atsakymai į kliento paklausimus turi būti išsamūs ir pagarbūs, aiškiai apibūdinantys kliento situaciją ir, jeigu įmanoma ir aktualu, siūlantys galimus klausimo sprendimo būdus. Darbuotojas užtikrina, kad atsakymas nėra dviprasmis, prireikus, pateikia nuorodas į ankstesnę korespondenciją ar klientui prieinamą aktualią informaciją.

3.3.5. Į klientų laiškus, kai nereikalingas informacijos patikslinimas, atsakoma ne vėliau kaip sekančią darbo dieną.

4. KONFLIKTŲ VALDYMAS

4.1. Kilus konflikto situacijai darbuotojas išklauso klientą, leidžia jam išreikšti savo nuomonę ir siekia konstruktyviai išsiaiškinti situacijos priežastis bei susitarti dėl tolesnių veiksmų.

Darbuotojas vengia konfliktą eskaluojančių veiksmų, tokių kaip:

- ginčijimasis dėl akivaizdžių faktų;
- nepagrįstų ar skubotų sprendimų siūlymas neišsiaiškinus situacijos;
- komentarai apie kitų institucijų, kolegų veiklą;
- priešiška kūno kalba, netinkamas tonas ar frazės;
- atsakomybės vengimas.

4.2. Priklausomai nuo galimybių, darbuotojas bando išspręsti kliento iškeltą problemą iškart (klientą aptarnaudamas tiesiogiai, telefonu ar el. paštu). Kitu atveju informuoja klientą apie tolesnę problemos sprendimo eigą ir terminą (arba informuoja, kaip ir koku metu jis susisieks su klientu ir praneš apie problemos sprendimo eigą ir terminą). Priklausomai nuo situacijos, apie problemas, kurių nepavyksta išspręsti iškart arba artimiausiu metu, praneša tiesioginiam savo vadovui.

4.3. Darbuotojas į savo darbo vietą nepriima išnešiojamosios prekybos agentų, taip pat užsiimančių partijų ir politinių organizacijų agitacija, įvairiais piketais, streikais ir panašiai, paaiškindamas, kad bendrovės patalpose ši veikla yra nepriimtina. Tokius klientus palydi pas administratorių-personalo specialistą. Kilus konflikto situacijai, paprašo asmens palikti patalpas ir palydi iki išėjimo. Kraštutiniu atveju kreipiasi į policiją.

4.4. Aptarnaudamas neadekvačiai besielgiančius klientus mandagiai turi išklausti, nepriimti jokių sprendimų ir nutraukti diskusiją, siūlant diskusiją perkelti į kitą dieną. Klientui nesutikus su jo siūlymu ir elgesio nepakeitus, darbuotojas pakviečia į situaciją įsitraukti kolegą, naudojasi jam suteikta teise kliento neaptarnauti, paprašo jo išeiti ir palydi iki išėjimo. Prireikus ir prieš tai išpėjęs klientą, kreipiasi į policiją.

4.5. Susidūręs su neadekvačiu klientų elgesiu (agresyvi komunikacija, grasinimas, orumo žeminimas) jį aptarnaujant telefonu ar el. paštu, darbuotojas pasiūlo keisti elgesį ir informuoja apie jam suteiktą teisę kliento neaptarnauti. Klientui toliau elgesio nepakeitus, įspėja apie teisę kreiptis į policiją (kreipiasi kraštutiniu atveju, suderinus su bendrovės direktoriumi).

4.6. Jeigu kliento elgesys turi akivaizdžių baudžiamojo arba administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių (pvz., kyšininkavimas, prekyba poveikiu, sukčiavimas, nusikaltimai aplinkai ir žmonių sveikatai, diskriminavimas, apgaulingas apskaitos tvarkymas), darbuotojas privalo iškart apie tai pranešti bendrovės direktoriui. Apie kliento elgesį ar pareiškimus, turinčius akivaizdžių teisės pažeidimo požymių, suderinus su bendrovės direktoriumi, praneša atitinkamoms įstaigoms.

4.7. Bendraudami darbuotojai vengia konfliktą skatinančių frazių, tokių kaip:

- „Nusiraminkite“;
- „Turite / privalote“;
- „Kodėl nesikreipėte anksčiau?“;
- „Jūs nesuprantate“;
- „Jūs nepasakėte“;
- „Aš įsitikinęs (-usi), kad ...“;
- „Nešaukite ant manęs!“;
- „Negalime / neišeina / nežinome“;

4.8. Konfliktinėse situacijose darbuotojas išlaiko profesionalumą, kalba ramiai, aiškiai ir siekia mažinti įtampą.

5. BENDRAVIMO SU KLIENTAIS KONFLIKTINĖSE SITUACIJOSE ŽINGSNIAI:

5.1. Atidžiai išklausykite klientą. Parodykite jam dėmesį, užduokite klausimus siekdami tiksliai suprasti situaciją.

5.2. Jeigu situacija yra kilusi dėl darbuotojo ar kolegų kaltės, atsiprašykite: – „Atsiprašau už sukeltus nepatogumus“, – „Apgailestauju, kad taip nutiko“, – „Suprantu Jus, tai – tikrai nemaloni situacija“.

5.3. Sprendžiamą problemą sukonkretinkite ir apibrėžkite: – „Jei teisingai Jus supratau, ...?“, – „Noriu pasitikslinti, ar teisingai supratau problemos esmę: ...?“.

5.4. Jeigu yra galimybė, pasiūlykite vieną ar kelis galimus sprendimo būdus, juos argumentuokite. „Šis sprendimo būdas yra greičiausias, nes..., „Antra alternatyva yra ...“. Siūlydami sprendimus venkite aiškinti, ko UAB „Trakų paslaugos“ padaryti „negali“ / „neturi galimybių“ (orientuojasi tik į praktiškus ir galimus įgyvendinti sprendimus).

5.5. Kantriai bendraukite ir išlaikykite profesionalumą, jei klientas nėra patenkintas. Negalėdamas pasiūlyti sprendimo būdų, ieškokite informacijos atskirai (apie tai informuodamas klientą) arba nedelsdamas paprašykite kolegų pagalbos.

5.6. Aptarkite su klientu abiem pusėms priimtina sprendimą arba tolimesnius veiksmus. Baigdami bendrauti pasiteiraukite: „Ar turite papildomų klausimų?“. Mandagiai atsisveikinkite, palinkėkite geros dienos.

ADMINISTRACIJOS DARBUOTOJŲ PAGRINDINĖS TAISYKLĖS DARBO METU:

- 1. Pagarbiai ir mandagiai bendrauju tiek su kolegomis, tiek su klientais.*
- 2. Mano išvaizda – tvarkinga ir reprezentatyvi.*
- 3. Darbo vieta – tvarkinga ir švari.*
- 4. Darbus atlieku profesionaliai, laikydamasis terminų ir reikalavimų.*
- 5. Esu punctualus – laikausi darbo grafiko ir susitikimų dienotvarkių.*
- 6. Darbo metu elgiuosi atsakingai ir sąmoningai, neužsiimu pašaline veikla.*
- 7. Gerbiu kolegas, prireikus pagalbos jiems padedu.*
- 8. Konfliktinėse situacijose išlieku ramus ir mandagus.*
- 9. Laikausi konfidencialumo taisyklių, neviešinu bendrovės komercinių paslapčių.*
- 10. Kilusias problemas sprendžiu iš karto, informuoju apie jas vadovybę.*

