

UAB „TRAKŲ AUTOBUSAI“ ADMINISTRACIJOS DARBUOTOJŲ KLIENTŲ APTARNAVIMO IR BENDRAVIMO ĮMONĖJE STANDARTAS

Šiuo dokumentu yra nustatomi UAB „Trakų autobusai“ administracijos darbuotojų veiklos principai ir bendravimo standartai tiek įmonės viduje, tiek išorėje.

Standarto pagrindinis tikslas – skatinti profesionalų, pagarbų ir atsakingą bendravimą tarp įmonės darbuotojų ir išorinių grupių, taip pat suteikti įmonės darbuotojams elgesio gaires įvairiose su darbu susijusiose situacijose.

Šio Standarto laikymasis yra neatsiejama darbinių pareigų vykdymo sudėtinė dalis.

1. ADMINISTRACIJOS DARBUOTOJO PRINCIPAI

UAB „Trakų autobusai“ administracijos darbuotojas:

1. Laikosi įstatymų ir darbo etikos.
2. Objektyviai priima sprendimus, dirba skaidriai ir atsakingai.
3. Nepiktnaudžiauja tarnybine padėtimi bendraudamas su įmonės kolegomis, klientais, kitais asmenimis.
4. Laikosi lygiateisiškumo principų, nediskriminuoja asmenų dėl lyties, rasės, tautybės, kalbos ir kitų aplinkybių.
5. Savo darbe siekia efektyvumo.
6. Prisiima atsakomybę už savo padarytus sprendimus.
7. Yra atviras naujovėms ir permainoms.
8. Yra profesionalus ir nuolat tobulėja.
9. Padeda kolegoms, pagarbiai bendrauja.

2. ADMINISTRACIJOS DARBUOTOJO ĮVAIZDIS

1. Darbo vietoje yra tvarkingas ir pasitempęs.
2. Dėvi švarius, tvarkingus darbužius.
3. Avi švaria, prižiūrėta avalyne.
4. Vartoja norminę kalbą, bendrauja mandagiai.
5. Darbo vietoje palaiko tvarką.

3. BENDRAVIMAS IR INFORMACIJOS TEIKIMAS

Aptarnaudamas klientus ir kitus interesantus UAB „Trakų autobusai“ darbuotojas:

1. Prioritetą teikia nuotoliniams bendravimo būdams – telefonu arba el. paštu.
2. Susitikimus darbo vietoje organizuoja tik tokiais atvejais, jei klausimų nuotoliniu būdu išspręsti nepavyksta arba reikalingas kelių darbuotojų dalyvavimas.
3. Vartoja norminę lietuvių kalbą, tinkamus profesinius terminus ir frazes. Vengia klientams nesuprantamų sutrumpinimų ar sąvokų, bendraudamas prisiderina prie klientų žinių lygio.

3.1. Klientų aptarnavimas darbo vietoje

3.1.1. Pasitikęs klientą, darbuotojas pasisveikina ir prisistato. Pokalbį pradeda pagarbiai ir be išankstinių nuostatų bei vertinimo. Yra mandagus, viso pokalbio metu elgiasi paslaugiai, supratingai ir dalykiškai.

3.1.2. Darbuotojas vertina kliento laiką. Susitikimo metu nekalba telefonu, nebendrauja su kolegomis, išskyrus tuos atvejus, kai tema yra tiesiogiai susijusi su kliento poreikiais. Jeigu pokalbio metu suskamba telefonas, darbuotojas atsiprašo kliento, → atsiliepia telefonu, → atsiprašo skambinančiojo ir → informuoja, kad jam perskambins vėliau.

3.1.3. Jei klientas atvyksta į darbuotojo darbo vietą iš anksto nesusitaręs, o darbuotojas tuo metu neturi galimybių kliento priimti, jis kliento atsiprašo, atsisako aptarnauti ir pasiūlo sutarti kitą laiką susitikti.

3.1.4. Jei susitikimas vyksta darbuotojo darbo vietoje, darbuotojas nepalieka kliento vieno. Jei tai yra neišvengiama, tuomet informuoja, kuriam laikui yra paliekamas vienas. Grįžęs, prieš tęsdamas pokalbį, klientui padėkoja.

3.1.5. Klientų akivaizdoje darbuotojas nekritikuoja kitų klientų, kolegų, kitų asmenų. Iškilusius klausimus, konfliktus ar iššūkius sprendžia baigęs aptarnauti klientą.

3.1.6. Susitikimo pabaigoje darbuotojas paklausia kliento, ar viskas jam yra aišku, pasiteirauja, ar klientas turi kitų klausimų. Jei neaptartų ir neišspręstų klausimų nelieka, pagarbiai atsisveikina ir palinki geros dienos.

3.2. Klientų aptarnavimas telefonu

3.2.1. Atsiliepęs telefonu darbuotojas pasisveikina, prisistato įmonės vardu: „Laba diena, „Traku autobusai“, pasako savo vardą ir pavardę.

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

3.2.3. Kalbėdamas su klientu telefonu, darbuotojas visais atvejais išlaiko dalykišką ir mandagų balso toną. Kalba greičiu, leidžiančiu klientui sekti mintį.

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

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

3.2.6. Pokalbio metu darbuotojas naudojasi kliento suteikta informacija ir atsižvelgia į visas aktualias aplinkybes. Teikia tikslus atsakymus, kontroliuoja pokalbio trukmę, be dėmesio nepalieka kliento teikiamų klausimų, nusiskundimų ar prieštaravimų. Prireikus laiku užduoda klausimus, padedančius nustatyti problemą ir sukonkretinti kliento poreikius.

3.2.7. Jei atsakymai į kliento klausimus yra viešai prieinami, informacija teikiama www.trakuautobusai.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.

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

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

3.2.10. 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 aiškias 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, nepersiunčia 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 el. laiškus darbuotojas atsako per 2 (dvi) darbo dienas.

4. KONFLIKTŲ VALDYMAS

4.1. Jei klientas savo elgesiu ar žodžiais darbuotoją provokuoja, kyla konfliktinė situacija, darbuotojas leidžia klientui išreikšti nepasitenkinimą, → siekia konstruktyviai išsiaiškinti kritikos ar pykčio priežastį ir → sutarti dėl tolesnių veiksmų. Vengia šių situaciją dažniausiai bloginančių veiksmų:

- Ginčijimosi dėl objektyvių faktų;
- Išankstinio, neužtikrinto, nepagrįsto kalbėjimo apie sprendimą neišsiaiškinus visų situacijos aplinkybių;
- Kalbėjimo apie kitų įstaigų ir institucijų veiksmus ar sprendimus, kurie nėra UAB „Trakų autobusai“ kompetencijoje;
- Priešiškos kūno kalbos, frazių ir balso tono („tai – ne Jūsų reikalas“, „dar kartą kartoju, kad...“, kalbėjimas nosisukus ar pakėlus balsą, kt.);
- Ginimosi pozicijos („aš tik pavaduoju kolegą“, „čia – ne mano atsakomybė“, kt.).

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 pan., paaiškindamas, kad įstaigos patalpose ši veikla yra draudžiama. Kilus konfliktinei situacijai, paprašo asmens palikti patalpas ir palydi iki išėjimo. Kraštutiniu atveju kreipiasi į policiją.

4.4. Klientus aptarnaudamas darbuotojas nedelsdamas kreipiasi (pasiūlo keisti elgesį) į klientus, kurie yra akivaizdžiai apsvaigę nuo alkoholio, narkotinių ar kt. medžiagų, taip pat elgiasi neadekvačiai (yra agresyvūs, trukdo darbą, žemina darbuotojų ar kitų klientų orumą). 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 pakviečia į situaciją išitraukti kolegą, pasiūlo keisti elgesį ir informuoja apie jam suteiktą teisę kliento neaptarnauti. Klientui toliau elgesio nepakeitus, išpėja apie teisę kreiptis į policiją (kreipiasi kraštutiniu atveju, suderinus su įmonės direktoriumi ar jį pavaduojančiu darbuotoju).

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 įmonės direktoriui ar jį pavaduojančiam darbuotojui. Apie kliento elgesį ar pareiškimus, turinčius akivaizdžių teisės pažeidimo požymių, suderinus su įmonės direktoriumi ar jį pavaduojančiu darbuotoju, praneša atitinkamoms įstaigoms.

4.7. Bendraudamas darbuotojas 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“;

5. BENDRAVIMO SU KLIENTAIS KONFLIKTINĖSE SITUACIJOSE ŽINGSNIAI:

5.1. Atidžiai išklauskite klientą. Parodykite jam dėmesį, užduokite klausimus siekdami išsiaiškinti susidariusią 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 autobusai“ 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 ir kitais asmenimis.
2. 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 įmonės komercinių paslapčių.
10. Kilusias problemas sprendžiu iš karto, informuoju apie jas vadovybę.