

UAB BIRŽŲ AUTOBUSŲ PARKAS KLIENTŲ APTARNAVIMO STANDARTAS

Klientų aptarnavimo standartas (toliau – Standartas) – tai mūsų visų bendradarbiavimo susitarimas, garantuojantis kokybišką klientų aptarnavimą. Dirbant bet kurį darbą ir bet kuriose pareigose, visiems svarbiausia, kad klientai būtų patenkinti mūsų darbu ir paslaugomis, o mes patys galėtume pelnytai didžiuotis šiuo pasiekimu.

Klientas pamiršta aptarnavimo detales ar technines smulkmenas, bet visada prisimena patirtą jausmą. Klientas prisimins jam skirtą šypseną, bet taip pat niekada nepamirš pajaustos arogancijos, abejingumo ar priešiško. Bendrovės vertybių tikslas – su pozityvumu ir pagarba profesionaliai aptarnauti klientus, prisiimant atsakomybę ir išradingai randant sprendimus net kebliausiose situacijose. Atminkite, kad klientams Jūs ir bendrovė, kurioje dirbate, yra vienas ir tas pats. Klientai mano, kad Jūs – UAB Biržų autobusų parkas.

I. PAGRINDINIAI BENDRAVIMO SU KLIENTAIS PRINCIPAI

1. Su aptarnaujamu klientu stenkitės pasisveikinti pirmi žodžiu, linktelėdami galva ar nusišypsodami. Klientams, kuriuos sutinkate ne pirmą kartą, parodykite, kad juos pažįstate („*Malonu ir vėl Jus matyti*“).

2. Su klientu bendraukite pozityviai nusiteikę ir be išankstinių nuostatų. Viso pokalbio metu laikykitės nuostatos padėti.

3. Iš klausykite klientą. Užduokite papildomus klausimus, kad tiksliau suprastumėte jo poreikius ir situaciją. Bendraudami su klientu jo neskubinkite ir nepertraukinėkite. Atkreipkite dėmesį į kliento emocijas – tai padės dar geriau suprasti jo poreikius.

4. Kalbėdami su klientu vartokite teigiamus žodžius: „*prašau*“, „*taip*“, „*dėkoju*“, „*ačiū*“ ir pan. Išlaikykite pozityvų ar neutralų bendravimo toną.

5. Bendraudami su klientais, nevertokite galinčių juos pažeminti ar apkaltinti teiginių („*kaip galima nežinoti šių taisyklių?*“, „*Taigi jau sakiau*“). Niekada neišsakykite įžeidžiančių ar dviprasmiškai suprantamų komentarų dėl kliento amžiaus, rasės, lyties, negalios, tautybės, lytinės orientacijos, šeimyninės padėties ar politinių pažiūrų.

6. Jei klientui tenka palaukti ilgiau nei įprasta (pvz.: sutrinka sistema, trūksta informacijos), įspėkite jį, kad aptarnavimas užtruks. Pabaigę aptarnauti klientą, padėkokite, kad palaukė.

7. Kalbėkite aiškia, taisyklinga lietuvių kalba (kai klientas kalba lietuviškai), nevertodami profesinio žargono ar sudėtingų, klientui nesuprantamų terminų, trumpinių. Kai tik galite, su klientais bendraukite ta kalba, kuria jie į jus kreipiasi, arba sutarkite kalbėti kita, abiem žinoma kalba.

8. Jei klientas kreipiasi į jus, kai bendraujate su kitu klientu, ar atliekate tuo metu būtinus darbus, jo neignorokite, parodykite dėmesį tokiais žodžiais: „*Tuoju Jus aptarnausiu*“, „*Aš Jus aptarnausiu kai tik ...*“.

9. Mūsų teikiamos paslaugos yra kompleksinės, todėl nesvarbu kas blogai atliko savo darbą, nekaltinkite, nekritikuokite kitų klientų, kolegų, bendrovės paslaugų ar bendrovės darbo pobūdžio. Jokiu būdu nesiteisinkite klientui, jog tai ne mūsų kaltė, bet nuoširdžiai atsiprašykite.

10. Nesiginčykite ir nenervinkite klientų, net jei jie neteisūs. Geriau pritariamai linktelėti galva, taip tariamai pritariant jų pozicijai. Negavę pasipriešinimo, jie greitai nusiramins.

11. Jokiu būdu nepertraukinėkite supykusio ar pretenzijas reiškiančio kliento. Nukreipkite dėmesį į realios problemos sprendimą ir nereaguokite į replikas, kurios nesusijusios su aptarnavimo procesu.

12. Stenkitės išspręsti sudėtingas situacijas ir padaryti daugiau, nei to iš mūsų tikėjosi mūsų klientai.

13. Užtikrinkite, kad neįgaliotiems asmenims nebūtų prieinami asmeniniai kliento duomenys. Su klientu susijusią informaciją naudokite profesionaliai, mokėdami išlaikyti konfidencialumą.

14. Dėkite visas pastangas išspręsti kilusius konfliktus, jei nepavyksta – informuokite klientą, kad su juo susisieks vadovas ir užsirašykite jo telefono numerį.

II. ELGESIO DARBO VIETOJE TAISYKLĖS

1. Savo darbo aplinką sutvarkykite taip, kad ji būtų patogi darbui ir patraukli klientams.

2. Prieš pradėdami dirbti, užsitikrinkite, kad darbo vietoje turite visas reikalingas darbo priemones. Darbo priemonės turi būti tvarkingai sudėtos, prireikus – lengvai pasiekiamos. Darbui naudojama įranga – veikianti.

3. Atsižvelgiant į teikiamas paslaugas, užtikrinkite, kad klientams gerai matomoje vietoje būtų visa aktuali informacija.

4. Naudojama reklaminė medžiaga turi būti aktuali, vizualiai tvarkinga.

5. Klientams matomoje vietoje neturi būti jūsų asmeninių daiktų, taip pat su klientų aptarnavimu nesusijusių reikmenų (pvz. asmeninių telefonų, kavos puodelių, cigarečių).

6. Aptarnaudami klientus darbo vietoje, neturėkite ir nenaudokite mobiliųjų telefonų asmeninėms reikmėms.

7. Darbo vietoje nevalgykite, nekramtykite gumos ar saldainių.

8. Autobusų stoties ar parko teritorijoje rūkykite tik specialiai tam skirtose vietose.

9. Pasirūpinkite, kad darbo vieta ir transporto priemonė būtų švari ir tvarkinga.

10. Kasdien patikrinkite, ar veikia visi apšvietimo įrenginiai.

11. Vairuodami transporto priemonę, laikykitės Kelių eismo taisyklių, vairuokite kultūringai, autobusą statykite tik tam skirtose vietose.

12. Autobuse nevežiokite tiesiogiai su darbu nesusijusių daiktų.

III. DARBUOTOJŲ IŠVAIZDA IR DARBO LAIKAS

1. Darbe dėvėkite tvarkingą aprangą. Rekomenduojama dėvėti šviesius vienspalvius marškinius bei tamsias kelnes ar sijonus.

2. Drabužiai turi būti švarūs, nesuglamžyti, nesuplyšę. Avalynė – visuomet švari.

3. Darbe netoleruoti: šortai, įspiriamos šlepetės, sportinė apranga, dideli papuošalai, matomos tatuiruotės, gilos iškirptės, peršviečiami, blizgantys drabužiai, ryškus makiažas.

4. Plaukai turi būti švarūs, tvarkingai sušukuoti.

5. Rankos turi būti švarios, nagai tvarkingi.

6. Moterims: subtilūs papuošalai, dieninis, kuklus makiažas. Vyrams: nusiskutę arba tvarkingai pakirpta barzda.

7. Pasirūpinkite, kad nuo Jūsų nesklistų tabako, nešvaros, maisto ar kiti nemalonūs kvapai. Kvepalai turi būti santūrūs.

8. Autobusų stotyje pastebimoje vietoje nurodykite tikslias darbo valandas ir dirbkite jų laikydamiesi.

9. Vairuotojams dirbti griežtai laikantis autobusų tvarkaraščiuose nurodyto grafiko.

10. Jei darbo metu paliekate darbo vietą ir laikinai neteikiate paslaugos, palikite informacinį stovelį su informacija, kada vėl teisite paslaugą arba, kur klientui kreiptis tuo metu. Informaciją visada atspausdinkite.

IV. POKALBIŲ TELEFONU STANDARTAI

1. Kiekvienas, atsakantis į telefono skambučius arba pats paskambindamas, formuoja bendrovės įvaizdį, todėl į skambutį darbuotojas turi atsiliepti laiku (iki trečiojo skambučio). Jei skambinama tuo metu, kai darbuotojas priima klientą, tačiau į skambutį būtina atsiliepti, jis turi kliento atsiprašyti ir atsiliepti telefonu. Tokiu atveju būtina pagal galimybes kalbėti kiek galima trumpiau arba pasakyti skambinančiajam, kad jam bus perskambinta vėliau.

2. Teikdamas informaciją telefonu, darbuotojas turi kalbėti taisyklinga valstybine kalba. Tais atvejais, kai klientas nesupranta valstybinės kalbos, darbuotojas informaciją gali teikti ir kita, ne valstybine, kalba (rusų, anglų).

3. Atsiliepdamas į telefono skambutį darbuotojas turi pasakyti bendrovės pavadinimą ar padalinį (pvz. *informacija, autobusų stotis*), savo vardą, pasisveikinti, atidžiai išklausti skambinantįjį, kalbėti mandagiai, ramiai, pozityviai, glaustai, atsakinėti į klausimus trumpai ir aiškiai. Kreiptis į skambinantįjį galima tik „Jūs“.

4. Jei kalbant telefonu su klientu darbuotojui reikia trumpam atsitraukti, kad surastų informaciją, reikalingą klientui, reikia atsiprašyti jo, paaiškinant, kodėl atsitraukia, o sugrįžus – padėkoti, kad palaukė.

5. Pokalbį telefonu pirmasis turi baigti tas, kuris skambino. Darbuotojas neturi rodyti nekantrumo, vengti pasiteisinimų, kad esate labai apkrauti, jei klientas nori gauti išsamesnę informaciją.

6. Jei telefoninio pokalbio metu aptarnaujamas asmuo įžeidinėja jį aptarnaujantį darbuotoją, jam grasina arba asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų svaigiųjų medžiagų ir dėl to asmens neįmanoma tinkamai aptarnauti, darbuotojas įspėja asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus, bus kreiptasi į teisėsaugos institucijas, nutraukia pokalbį.

7. Jei darbuotojui kalbant telefonu su klientu suskamba asmeninis mobilusis telefonas, darbuotojas privalo nutildyti skambutį ir tęsti pokalbį.

8. Jeigu darbuotojas negali atsakyti į kliento klausimą, atsiprašo ir nurodo telefono numerį kito darbuotojo, kuris gali atsakyti.

V. REIKALAVIMAI BENDRAUJANT ELEKTRONINĖMIS PREIMONĖMIS

1. Rašydamas atsakymus klientams į gautus paklausimus e. paštu, skiltyje „Tema“ darbuotojas turi išlaikyti tokią laiško struktūrą:

- pasisveikinti ir parašyti kreipinį į asmenį („*Gerbiamas p. Vardeni Pavardeni*“, „*Gerbiamas kliente*“);
- padėkoti už kreipimąsi;
- pateikti konkrečią informaciją, vengiant ilgų sakinių. Rašyti taisyklinga valstybine kalba. Nerašyti vien tik didžiosiomis raidėmis;

- pareiškėjui kreipiantis pakartotinai, galima naudoti „*Dėkojame už Jūsų pakartotiną kreipimąsi*“;
- laiško atsakymo pabaigoje būtina nurodyti savo vardą, pavardę, pareigas ir kontaktinius duomenis.

2. Kai klientas e. paštu pateikė pretenziją (skundą), darbuotojas nustatyta tvarka turi indentifikuoti pareiškėjo duomenis, informuoti apie gavimą, susipažinti su turiniu ir, pagal kompetenciją, atsakyti arba nedelsiant persiųsti pretenziją (skundą) vadovui ar kitiems kompetentingiems darbuotojams, įgaliotiems nagrinėti pateiktą informaciją.

VI. KONFLIKTINIŲ SITUACIJŲ SPRENDIMAS

Nesvarbu, dėl ko kilo nepasitenkinimas, tačiau jį reikšdamas klientas tikisi pagalbos sprendžiant jo problemą, nori būti išklaustas ir suprastas. Prieš imantis spręsti situaciją, būtina parodyti, kad kliento klausotės ir suprantate, kaip jis jaučiasi. To nepadarius, net ir geriausio sprendimo gali nepakakti, kad klientas liktų patenkintas. Tam svarbu:

1. Leiskite klientui „nuleisti garą“ – nepertraukdami išklauskite.

Kai klientas emociškai reiškia mintis, išklauskite jį nepertraukdami. Neskyrus pakankamai laiko išklausti kliento emocijas šiame etape, jos niekur nedings – išsiverš vėliau. Dėmesį klientui parodykite veido išraiška, linktelėjimu žodžiais (*Taip... Suprantu...*), palaikykite neįkyrų ryši akimis. Matydami, kad mintis garsiai reiškiantis piktas klientas gali trikdyti kitus žmones, jei tik įmanoma, pakvieskite jį pereiti į nuošalesnę vietą ar kitą patalpą.

2. Išsiaiškinkite, pasitikslinkite nepasitenkinimo priežastį.

Prieš spręsdami bet kokį klausimą, turite tiksliai žinoti, kas nutiko, kas būtent klientui kelia nepasitenkinimą. Dėl to užduokite jam klausimus ir tikslinkitės, kad aiškiai suprastumėte susiklosčiusią padėtį („*Ar teisingai suprantu, kad...?*“, „*Gal galėtumėt įvardyti, kas konkrečiai Jums kelia nerimą (netinka)?*“).

3. Parodykite, kad suprantate klientą, jo nepasitenkinimą.

Prieš išsakydami savo nuomonę, prieš pateikdami pasiūlymus, parodykite, kad suprantate, kaip klientas jaučiasi („*Suprantu Jūsų nerimą*“, *Taip, nemaloni situacija*“, *Suprantu Jūsų nusivylimą*“). Supratimo parodymas nereiškia, kad klientas yra visiškai teisybės. Parodydami, kad jūs suprantate, pereisite į tą pačią „barikadų“ pusę – tapsite sąjungininkais, nusiteikusiai spręsti susidariusią situaciją kartu („*Suprantu Jus, aš Jūsų vietoje taip pat jausčiausi*“).

4. Atsiprašykite, jei to reikalauja situacija.

Jei klientas skundžiasi dėl to, kas įvyko dėl Jūsų, kolegų ar bendrovės kaltės, atsiprašykite. Tai padarykite trumpai ir aiškiai, nieko nekaltindami ir nesiteisindami („*Atsiprašome dėl autobuso vėlavimo*“, „*Atsiprašau dėl įvykusios klaidos*“). Jei situaciją lėmė ne nuo Jūsų priklausančios aplinkybės, išreikškite apgailestavimą: „*Man gaila, kad tai sukėlė Jums nepatogumų*“.

5. Pateikite situacijos sprendimą ar pakvieskite klientą jo ieškoti kartu.

Išklausę klientą, paaiškinkite situaciją, kaip ją matote jūs (bendrovė), ir kokie galimi sprendimo būdai: „*Šiuo metu galime pasiūlyti tokį variantą...*“, „*Šioje situacijoje galima...*“. Būkite lankstūs, ieškodami klientui palankaus sprendimo. Prireikus paaiškinkite, dėl ko siūlote būtent tokį sprendimą, stenkitės pabrėžti savo pasiūlymo naudą klientui: „*Tai geriausias šiuo metu galimas variantas, kaip Jums pasiekti kelionės tikslą mažiausiai vėluojant*“. Jei klientas reikalauja spręsti

situaciją būtent taip, kaip nori jis, nesakykite „*Ne, tai neįmanoma*“. Pabrėžkite tai, ką šioje situacijoje galite padaryti: „*Mes negalime..., tačiau tikrai galime...*“. Pasiteiraukite kliento, ar jam tinka pasiūlytas variantas: „*Ar Jūs sutinkate su tokiu variantu?*“, „*Ką manote apie pateiktus variantus?*“, „*Ką renkatės?*“. Jei paaiškėja, kad kliento situaciją geriausiai gali išspręsti kito padalinio ar įmonės darbuotojai, įvardinkite tai klientui ir aiškiai nurodykite, kur jam kreiptis. Negalėdami išspręsti konfliktinės situacijos savarankiškai arba kai kliento netenkina Jūsų pasiūlymas, informuokite savo tiesioginį vadovą (jei įmanoma, pakvieskite į sprendimo vietą).

6. Pozityviai užbaikite pokalbį.

Pasidžiaukite rastu sprendimu („*Džiaugiuosi, kad radome priimtina sprendimą*“), padėkokite klientui („*Dėkojame už kantrybę*“, „*Ačiū, kad pranešėte apie klaidą*“), mandagiai atsisveikinkite. Kai klientas yra nusiteikęs priešiskai, yra agresyvus, nesiduokite išprovokuojamas ir nereaguokite į emociingas pastabas. Jei klientas jus užgaulioja, tvirtai paprašykite nutraukti tokį elgesį: „*Mums bus sunku bendrauti, jei ir toliau taip elgsitės*“, „*Mes galėsime pratęsti pokalbį, kai Jūs liausitės*“. Kai klientas labai šnekus, klausdami stenkitės naudoti uždarus klausimus, į kuriuos jis atsakytų tik „*taip*“ arba „*ne*“. Jei klientas plačiai ką nors pasakoja, pasinaudoję pauze įsiterpkite – parodykite, kad girdėjote jį.

Netinkami veiksmai kilus konfliktui:

1. Nemenkinkite kliento situacijos:

Pvz.: 20 minučių vėlavimas – tikrai nieko tokio. Ne jums pirmam ir jums vieninteliam neatvyko siunta. Juokinga šitaip pykti.

2. Neprieštaraukite klientui ir su juo nesiginčykite:

Pvz.: To gali būti. Jūs neteisus. Tai yra neįmanoma. Mano kolega taip negalėjo pasakyti, nes... . Taip, bet... .

3. Nesiteisinkite:

Pvz.: Tai ne mano kaltė. Aš čia neseniai dirbu, nežinau visų tvarkų.

4. Nevartokite šiurkščių frazių:

Pvz.: Tai ne mūsų reikalas. Aš Jums dar kartą kartoju, kad... . Visi žino, net maži vaikai supranta, kad... . Jei Jūs atidžiai klausytumėtės, tai Nusiraminkite, nesinervinkite, nesikarščiuokite.

5. Neignoraukite kliento:

Pvz.: Nedemonstruokite nežodinio elgesio, rodančio, kad „nieko nematau, nieko negirdžiu“, „kalbėk kalbėk, kada nors vis tiek nutils“.

6. Nedemonstruokite netinkamos kūno kalbos:

Pvz.: Nenusisukite nuo kliento. Nekalbėkite pro sukąstus dantis. Konflikto metu venkite šypsotis, kilnoti antakius, vartyti akis, ant krūtinės sukryžiuoti rankas.

VII. SPECIALIŲJŲ POREIKIŲ TURINČIŲ KLIENTŲ APTARNAVIMAS

1. Su žmonėmis, turinčiais specialiųjų poreikių (toliau – SPTŽ), elkitės kaip ir su visais klientais – mandagiai, dalykiškai, nerodydami gailesčio ar užuojautos.

2. Esant galimybei, klientų su matoma negalia pasiteiraukite, ar reikalinga pagalba ir tik gavę pritarimą:

2.1. palydėkite iki reikiamos aptarnavimo vietos: laukimo salės, bilietų kasos ar įlaipinimo vietos;

2.2. padėkite įlipti į transporto priemonę, jeigu reikia, naudokite keltuvus, kurie turėtų būti pritaikyti žmonėms neįgaliojo vežimėlyje;

2.3. padėkite įkelti/ iškelti bagažą;

- 2.4. padėkite atsisėsti į vietą.
3. Autobuse, SPTŽ paprašius, suteikite informaciją apie kelionę.
4. Aptarnaudami klientus, turinčius klausos negalią, aiškiai artikuliuokite žodžius ir žiūrėkite tiesiai į akis. Jei reikia, pasiūlykite klientui bendrauti susirašinėjant ant popieriaus lapo.
5. Aptarnaudami klientus, turinčius regos negalią, nuolat informuokite klientą ką darote ir ką planuojate daryti.
6. Kai aptarnaujate klientus, turinčius kalbos sutrikimų, nepertraukinėkite ir visada leiskite baigti pradėtą mintį.
7. Aptarnaudami klientus, turinčius psichinę negalią, nerodykite jų išskirtinumo, nereaguokite į pasisakymų nerealumą ir naudokite daugiau teigiamų teiginių: „*Taip*“, „*Suprantu*“, „*Sutinku*“. Venkite staigių judesių, išlaikykite tinkamą atstumą.

VIII. PUIKIŲ DARBUOTOJŲ TAISYKLĖS

1. Nuolatos šypsokitės ne tik klientams, bet ir kolegoms.
2. Į darbą ateikite su gera nuotaika.
3. Iškilus klausimams ar problemoms, drąsiai kreipkitės į vadovą.
4. Jei ką nors kritikuojate, siūlykite savo sprendimą.
5. Niekada nenustokite tobulėti.
6. Padėkite savo kolegoms, nes kai reikės pagalbos Jums, padės ir jie.
7. Darbo metu visą dėmesį skirkite darbui ir tik darbui.

IX. TIESIOGINIO DARBUOTOJO VADOVO UŽDAVINIAI

1. Kontroliuoti Standarto laikymąsi.
2. Teikti grįžtamąjį ryšį darbuotojams ir kitiems suinteresuotiems asmenims apie Standarto laikymąsi.
3. Teikti pastabas ir pasiūlymus dėl Standarto tobulinimo.
4. Organizuoti ir/arba vesti reikiamus mokymus, kitas ugdymo iniciatyvas (susirinkimus ir pan.) vadovams bei darbuotojams, kad užtikrinti Standarto laikymąsi bei pakeitimų įgyvendinimą.