

UAB „VILNIAUS VANDENYS“

KLIENTŲ APTARNAVIMO STANDARTO DALIS SKIRTA RANGOVUI

1. Pagrindiniai bendravimo su Klientais principai

- 1.1. **Konfidencialumas.** Klientų informacija yra konfidenciali ir kiekvienas darbuotojas žino bei kruopščiai laikosi galiojančių informacijos saugos bei asmens duomenų apsaugos reikalavimų. Draudžiama aptarinėti informaciją apie Klientą, kolegą viešai arba su asmenimis, kurie nesusiję su jo aptarnavimu.
- 1.2. **Dėmesys klientui.** Aptarnaudamas Klientą, darbuotojas visą savo dėmesį skiria tik Klientui, nedirba jokių kitų darbų. Jeigu su Klientu bendrauja kolega, jų pokalbis yra nepertraukiamas, Klientui girdint nesikalbama asmeninio pobūdžio klausimais.
- 1.3. **Lygybė.** Klientai neskirstomi ir nediskriminuojami pagal rasę, tautybę, negalią ar kitaip kaip, su visais elgiamasi vienodai – vadovaujantis Standartu.
- 1.4. **Pagarba.** Kiekvienas darbuotojas atstovauja Bendrovę ir su Klientu bendrauja dalykiškai, mandagiai, neaptarinėja ir nekritikuoja Bendrovės politikos ir tvarkų, kitų nuo jo nepriklausančių sprendimų, girdint Klientui nekritikuoja kolegų ir jų darbo, vidinių sistemų neveikimo.
- 1.5. **Reagavimas.** Darbuotojas deda visas pastangas atsakyti į Kliento klausimą / išspręsti Kliento problemą pirmo kreipinio metu.
- 1.6. **Draudžiama.** Darbuotojai Kliento akivaizdoje ar bendraujant telefonu neužkandžiauja, nekramto gumos, negeria kavos/arbatos, nerūko.
- 1.7. **Taikymas.** Bendravimo principai yra taikomi darbuotojams bendraujant su Klientu bet kuriuo kanalu ir tiek gyvo vizito metu, tiek bendraujant nuotoliniu būdu.

2. Bendravimo tonas

- 2.1. **Pagarbus tonas.** Su Klientais sveikinamasi išlaikant pagarbų toną: „labas rytas“, „laba diena“, „labas vakaras“, „viso gero“ ar pan. Nenaudotini trumpiniai: „sveikas“, „ate“, „iki“ ir kt.
- 2.2. **Pagarbus kreipinys:** Į Klientus visuomet kreipiamasi pagarbiai: „Jūs“, „Gerbiamasis“, „Gerbiamoji“. Rekomenduojama į Klientą vardu ar pavarde, kartu su kreipiniu, pvz. „Gerbiamas Jonai“
- 2.3. **Mandagumas.** Visą bendravimo su Klientu laiką vartojami mandagumo žodžiai: „ačiū“, „prašau“ ir pan.
- 2.4. Vartojami Klientui suprantami terminai prisiderinant prie Kliento žinių lygio, profesinis žargonas, sudėtingi / specifiniai terminai vengtini arba paaiškinami.
- 2.5. **Nevartotina.** Bendraujant su Klientais nenaudojami:
 - 2.5.1. mažybiniai žodžiai „Sutartėlė“, „Skolelė“.
 - 2.5.2. kategoriški, žeminantys ar kaltinantys Klientą teiginiai: „Kaip Jūs galite to nežinoti?“, „Nejaugi dar neaišku...“, „Kiek Jums kartų galima kartoti?“.
 - 2.5.3. neapibrėžtos frazės, kurios nenusako atsakomybės, pvz. „reikalinga organizuoti susitikimą“, „reikalinga pateikti pažymą“. Klientui būtina aiškiai įvardinti tolimesnius žingsnius ir kas juos turi atlikti.
 - 2.5.4. negatyvūs teiginiai: „Pas mus visada daug problemų“, „Kaip visada yra sunkumų“, „Pas mus tokia tvarka / taisyklės“.

3. Klientų su specialiais poreikiais aptarnavimo taisyklės

- 3.1. **Lygiateisiškumas.** Jeigu aptarnaujamas Klientas turi specialiųjų poreikių, pvz. nemoka rašyti, nekalba lietuvių kalba, aptarnaujant pasirenkamas Klientui priimtinas bendravimo būdas, suteikiama kita reikalinga pagalba (pvz., parengiamas dokumentas ar prašymas). Jeigu Klientą aptarnaujantis specialistas negali užtikrinti kokybiško aptarnavimo (pvz. nekalba Klientui suprantama kalba),

kviečiamas galintis tai atlikti specialistas. Pagal poreikį Klientai aptarnaujami atskiroje Klientų aptarnavimo patalpoje.

- 3.2. Su žmonėmis, turinčiais negalią, elgiamasi kaip ir su visais Klientais – mandagiai ir dalykiškai.
- 3.3. **Pagalbos siūlymas.** Esant galimybei, Klientų su matoma negalia pasiteiraujama, ar reikalinga pagalba ir tik gavus pritarimą, Klientai palydimi iki aptarnavimo vietos, suteikiama pagalba įvažiuoti į patalpas su neįgaliojo asmens vežimėliu, atsisėsti ar pan.
- 3.4. **Lydintis asmuo.** Jei Klientas atvyksta su jį lydinčiu asmeniu, kalbama tiesiogiai su Klientu, ne vien su atlydėjusiu asmeniu.
- 3.5. **Aiški kalbėsena.** Aptarnaujant Klientus, turinčius klausos negalią, aiškiai artikuliuojama ir žiūrima tiesiai į Klientą. Jei reikia, pasiūloma Klientui bendrauti susirašinėjant ant popieriaus lapo.
- 3.6. **Įgarsinimas.** Aptarnaujant Klientus, turinčius regos negalią, Klientas turi būti nuolat informuojamas apie atliekamus ir planuojamus atlikti veiksmus.
- 3.7. **Išklausymas.** Aptarnaujant Klientus, turinčius kalbos sutrikimų, Klientas nepertraukiamas ir visada leidžiama baigti pradėtą mintį.
- 3.7.1. **Apgalvotas elgesys.** Aptarnaujant Klientus, turinčius psichinę negalią, nepabrėžiamas jų išskirtinumas, nereaguojama į pasisakymų nerealumą ir naudojami teigiami žodžiai: „Taip“; „Suprantu“; „Sutinku“. Svarbu vengti staigių judesių, išlaikyti tinkamą atstumą. Reikalui esant Klientas nuvedamas į atskirą patalpą.

4. Elgesio konfliktinėse situacijose taisyklės

- 4.1. **Sprendimo paieška.** Visada ieškomi galimi klausimo sprendimo būdai, kurie padėtų rasti abiem pusėms priimtina sprendimą, pvz., „Ką galime padaryti?“, „Kuris sprendimas Jums būtų priimtinesnis?“. Galimas sprendimas suderinamas su Klientu, pvz., „Ar Jums tiktų?“, „Ar sutiktumėte, jei...?“.
- 4.2. **Klientų aptarnavimo standartas.** Bet kuris Klientas yra aptarnaujamas vadovaujantis Standarto taisyklėmis, net ir nemandagus, familiarus ar piktas.
- 4.3. **Problemos esmė.** Supykęs ar pretenzijas reiškiantis Klientas išklausomas iki galo. Svarbu išgryninti problemos esmę, ją suformuluoti ir įvardinti Klientui, pasitikslinant, ar jo skundas suprastas teisingai.
- 4.4. **Konstruktivumas.** Jei Klientas užgaulioja Bendrovę, kolegas, jis tvirtai paprašomas nutraukti tokį elgesį ir konstruktyviai tęsti pokalbį.
- 4.5. **Profesionalumas.** Kilus konfliktinei situacijai būtina išlaikyti profesionalumą ir elgtis ramiai, nekeliant balso, negreitinant kalbėjimo tempo ir nesiginčijant. Stengiamasi bendrauti diskretiškai - taip, kad negirdėtų kiti Klientai. Klientui pradėjus garsiai piktintis ir reikšti nepasitenkinimą, Klientui pasiūloma aptarti klausimą atskiroje Klientų aptarnavimui skirtoje salėje ar erdvėje.
- 4.6. **Skundo nagrinėjimo tvarka.** Klientui darbuotojas gali pasiūlyti savo prieštaravimą išdėstyti raštu. Darbuotojas Klientui paaiškina, skundo nagrinėjimo tvarką ir terminus. Darbuotojas gavęs kliento skundą jį perduoda savo tiesioginiam vadovui, o šis - Bendrovės darbuotojui atsakingam už sutarties vykdymą.
- 4.7. **Neigiamas atsakymas.** Jeigu Klientui reikia duoti neigiamą atsakymą, mandagiai, bet tvirtai pasakoma, kad Bendrovė negali patenkinti Kliento pretenzijos / prašymo, kartu pateikiant sprendimo argumentus. „Ne“ neturi skambėti kaip „galbūt“.

5. Elgesio vizito pas Klientą metu taisyklės

- 5.1. **Pasiruošimas.** Svarbu pasiruošti vizitui pas Klientą: įsitikinti, kad išvaizda atitinka keliamus reikalavimus, turimi visi reikalingi dokumentai (darbuotojo pažymėjimas, įgaliojimas, užduotis ir t. t.) bei priemonės, ir visos jos tvarkingos, tinkamos naudoti.
- 5.2. **Vizito laiko suderinimas.** Prieš vizitą darbuotojas susisiekiama su Klientu ir suderina atvykimo laiką. Derinant laiką Klientas turi būti informuojamas apie planuojamą vizito / darbo trukmę.
- 5.3. **Punktualumas.** Į susitikimą Darbuotojas privalo atvykti laiku. Dėl nenumatytų aplinkybių vėluojant, Klientas apie tai informuojamas kiek įmanoma anksčiau, atsiprašoma ir pasakomas numatomas atvykimo laikas.

- 5.4. **Draudžiama.** Jeigu vizito pas Klientą metu įleidžia vaikas ar nepilnametis asmuo, darbuotojui draudžiama eiti į Kliento patalpas. Visada laukiama suaugusiojo asmens.
- 5.5. **Privaloma.** Vizito metu privaloma prisistatyti nurodant vardą, pavardę, darbovietę ir pareigas, bei parodyti darbo pažymėjimą.
- 5.6. **Prieš darbus.** Prieš pradėdant darbus Kliento patalpose, Klientas informuojamas apie numatomus atlikti darbus, paaiškinamas darbų pobūdis, trukmė, atsakoma į kilusius klausimus.
- 5.7. **Švara.** Atvykus pas Klientą, darbuotojas neliečia Kliento daiktų, nesusijusių su tiesioginiu darbo atlikimu. Jei darbui atlikti tenka užėiti į Kliento gyvenamąsias patalpas, darbuotojas privalo apsiauti vienkartinę avalynę. Baigus darbą, darbuotojas sutvarko darbo erdvę.
- 5.8. **Pertrauka.** Jei atliekant darbus Kliento patalpose ar teritorijoje, daroma pertrauka, apie ją Klientas informuojamas žodžiu.
- 5.9. **Dokumentai.** Išvykstant Klientui darbuotojas suteikia informaciją apie darbo rezultatus. Jeigu vizito metu yra pasirašomi dokumentai, visuomet Klientui yra paliekama dokumento kopija. Jeigu vizito metu Klientas nedalyvavo, apžiūros aktas ar kt. dokumentas yra nuskenuojamas ar sugeneruojamas ir Klientui išsiunčiamas el. paštu. Jeigu darbuotojas to atlikti negali pats dėl techninių priemonių nebuvimo, dokumentus perduoda tiesioginiam vadovui, kuris organizuoja išsiuntimą.

6. Darbuotojo, dėvinčio uniformą, išvaizda

- 6.1. **Uniforma.** Uniformą privalo dėvėti visi darbuotojai, kuriems uniforma išduodama ir vizituoja Bendrovės klientus.
- 6.2. **Švara.** Uniforma privalo būti švari.
- 6.3. **Identifikavimas.** Darbuotojo pažymėjimas visu darbo metu segimas gerai matomoje vietoje.