

PATVIRTINTA

VĮ Turto banko generalinio direktoriaus
2020 m. liepos 1 d. įsakymu Nr. P1-211

PAKEISTA

VĮ Turto banko generalinio direktoriaus
2021 m. _____ d. įsakymu Nr. P1-

KLIENTŲ APTARNAVIMO STANDARTAS

TURTO VALDYMO DEPARTAMENTAS

Turinys

IŽANGINIS ŽODIS	2
1. STANDARTO PASKIRTIS.....	3
2. PAGRINDINIAI APTARNAVIMO PRINCIPAI	3
3. BENDRAVIMAS IR INFORMACIJOS TEIKIMAS.....	4
3.1. Tiesioginis klientų lankymas	5
3.1.1. Apsilankymas pas klientą	5
3.1.2. Kontakto pradžia.....	5
3.1.3. Situacijos išsiaiškinimas, pasitikslinimas	5
3.1.4. Pasiūlymo, sprendimo pateikimas	5
3.1.5. Susitikimo užbaigimas	6
3.1.6. Veiksmai po apsilankymo pas klientą.....	6
3.2. Aptarnavimas telefonu	6
3.2.1. Skambučio priėmimas	6
3.2.2. Skambinimas.....	7
3.3. Aptarnavimas el. paštu	7
3.4. Bendravimas virtualioje erdvėje.....	9
3.5. Užklausų valdymas	9
4. KLIENTŲ APTARNAVIMO APLINKA IR REPREZENTACIJA	10
4.1. Išvaizda ir apranga	10
4.1.1. Darbuotojams, tiesiogiai aptarnaujantiems klientus	11
4.1.2. Darbuotojams, tiesiogiai neaptarnaujantiems klientų.....	11
4.2. Pagarba ir pozityvumas	11
4.3. Gebėjimas bendrauti	11
4.4. Informacijos teikimas.....	12
5. SUDĖTINGOS SITUACIJOS	12
5.1. Bendravimo taisyklės konfliktinėse ar kitose sudėtingose situacijose	12
5.1.1. Būdai pokalbio (gyvai ar telefonu) trukmei kontroliuoti.....	12
5.1.2. Konfliktų valdymo būdai	12
5.1.3. Būdai valdyti situaciją, klientui nesielgiant adekvačiai.....	13
PABAIGOS ŽODIS	14
Priedas Nr. 1.....	15
Turto valdymo departamento darbuotojų kasdienis dalykiškas stilius	15
Užrašams.....	16

IŽANGINIS ŽODIS

Kolegos, valstybės įmonė Turto bankas (toliau – Turto bankas), kaip valstybės nekilnojamojo turto valdytojas, savo kasdieninėje veikloje nuolat ieško sprendimų, kurie būtų orientuoti į Klientus ir jų lūkesčių išpildymą. Prieš Jus – vienas tokių sprendimų, Klientų aptarnavimo standartas.

Šis Turto banko turto valdytojo elgesio kodeksas santykiuose su Klientais padės mums kasdien priimti teisingus sprendimus, didins mūsų profesijos ir Turto banko prestižą Klientų ir visuomenės akyse. Vadovaudamiesi juo, augsime kaip profesionalai, kuriems rūpi Klientų lūkesčių atliepimas ir ilgalaikis bendradarbiavimas.

Kartu kuriame modernią, efektyvią ir dinamišką organizaciją, kurios veikla grindžiama bendromis vertybėmis. Prisidėkime prie įmonės tikslų siekimo, savo veikloje vadovaudamiesi šiuo Klientų aptarnavimo standartu.

*Turto banko generalinis direktorius
Mindaugas Sinkevičius*

1. STANDARTO PASKIRTIS

Turto valdymo departamento (toliau – TVD) Klientų aptarnavimo standartas (toliau – Standartas) – susitarimas, kuriame nustatomi TVD darbo aptarnaujant klientus principai bei taisyklės ir valstybės įmonės Turto banko (toliau – Įmonės arba Turto banko) įsipareigojimai. Darbuotojas jų laikosi teikdamas visas paslaugas/atsakydamas į pateiktus klausimus/sprendžiamas konfliktus, lankydamas klientus ir kitose susijusiose situacijose.

Standartas yra parengtas tam, kad paslaugas gaunantys asmenys – TVD klientai – būtų aptarnaujami vienodai kokybiškai visuose TVD padaliniuose ir skirtingose situacijose. Standarto taikymas skatina nuolatinį TVD veiklos tobulinimą, sudaro sąlygas plėsti ir gerinti bendradarbiavimą tarp TVD darbuotojų ir klientų.

Aptarnaudami klientus, TVD vadovai ir darbuotojai vadovaujasi galiojančiais teisės aktų (toliau – TA) reikalavimais ir Standartu. Jei galiojančiuose TA nustatyti reikalavimai Standartui prieštarauja, galioja TA nustatyti reikalavimai.

Standartas padeda

Klientams suvokti, kad

- ✓ jie gauna į klientus orientuotas, profesionalias paslaugas ir teigiamų emocijų;
- ✓ darbuotojas brangina kliento laiką;
- ✓ visos situacijos sprendžiamos vadovaujantis galiojančiomis sutartimis;
- ✓ mūsų darbuotojais galima pasitikėti.

Darbuotojams

- ✓ aiškiai suprasti, ko nori klientas ir ko tikisi darbdavys;
- ✓ suprasti, kokios nuostatos ir veiksmai padeda klientui ir TVD pasiekti geriausių rezultatų;

- ✓ sumažinti įtampą ir išvengti klaidų;
- ✓ žinoti, kaip elgtis įvairiomis aplinkybėmis;
- ✓ pajusti, kad darbas teikia džiaugsmą ir pasitenkinimą.

Turto valdymo departamentui

- ✓ žinoti, kad visi darbuotojai savo elgesiu puoselėja Įmonės vertybes, aptarnavimo kultūrą ir siekia tikslų kokybės;
- ✓ mažinti darbo krūvį sudarant sąlygas darbuotojams patiems lanksčiai spręsti problemas (pasitikime savo darbuotojais ir su jais dalijamės atsakomybe);
- ✓ pasitelkiant aiškius kriterijus pripažinti tai, kas geriausia, ir atkreipti dėmesį į klaidas.

2. PAGRINDINIAI APTARNAVIMO PRINCIPAI

Standarte išdėstytos klientų aptarnavimo nuostatos grindžiamos 9 pagrindiniais principais.

Pagarba

Visi klientai nusipelno tokio pat pagarbaus aptarnavimo. Darbuotojas bendraudamas vadovaujasi auksine taisykle: elgiasi su kitais taip, kaip nori, kad kiti elgtųsi su juo.

Teisingumas, objektyvumas ir nešališkumas

Darbuotojas išskirtinį dėmesį skiria teisingumui, objektyvumui ir nešališkumui. Svarbu, kad darbuotojas neturi jokių išankstinių nuostatų klientų atžvilgiu, siekia padėti kiekvienam besikreipiančiam į jį.

Reprezentatyvi apranga ir elgesys

Darbuotojo išvaizda, apranga, mandagus ir dalykiškas elgesys atspindi požiūrį į Įmonės klientus ir darbą.

Nuoširdus dėmesys

Darbuotojas, bendraudamas su klientu, jam skiria 100 procentų savo dėmesio. Yra atviras ir atidus kliento poreikiams.

Išsami ir patikima informacija

Klientai kreipiasi į Įmonės darbuotoją norėdami gauti atsakymus į jiems rūpimus klausimus. Suteikti išsamią ir patikimą informaciją – viena pagrindinių darbuotojo atsakomybių. Darbuotojas padeda rasti klientams aktualių problemų sprendimus.

Profesionalumas

Savo profesionalumą darbuotojas parodo kompetentingai atlikdamas užduotis ir efektyviai sprenddamas iškilančius iššūkius bei problemas.

Įsipareigojimų vykdymas

Darbuotojas prisiima asmeninę atsakomybę už savo įsipareigojimus ir juos atsakingai vykdo, taip užsitarnaudamas klientų pasitikėjimą.

Racionalus laiko naudojimas

Darbuotojas nuolat stengiasi taupyti savo, klientų ir kolegų laiką, yra punctualus, tinkamai planuoja užduotis ir ieško efektyviausių sprendimų. Besikreipiančių klientų klausimus sprendžia iš karto, o jei to padaryti negali, paaiškina, kiek laiko užtruks.

Iniciatyva (darau daugiau, nei tik „privalau“)

Standarte aprašytos nuostatos – tai kokybiško klientų aptarnavimo pagrindas. Darbuotojas nuolat stengiasi pažvelgti į situaciją aptarnaujamo kliento akimis ir paklausti savęs: ką dar galėčiau padaryti dėl kliento? Kartais maži papildomi dalykai tampa nuoširdžiu gestu, parodančiu, kad asmuo mums tikrai rūpi.

3. BENDRAVIMAS IR INFORMACIJOS TEIKIMAS

- TVD darbuotojas žino, kad bendravimas su klientais gali būti iniciatyvus ir reaguojantis. Didžiausias dėmesys skiriamas iniciatyviam bendravimui – nelaukiama, kol klientas pats kreipsis.

- Darbuotojas su klientais bendrauja tiesiogiai aplankant klientus arba nuotoliniu bendravimo būdu, naudojantis telefonu, el. paštu arba informacinėmis sistemomis.

3.1. Tiesioginis klientų lankymas

3.1.1. Apsilankymas pas klientą

- Apsilankymas pas klientą darbuotojams suprantamas, kaip oficialus jų atėjimas pas jį į svečius – prisistatyti, susipažinti, pasikalbėti, išklaudyti, atsisveikinti ir pan.
- Darbuotojas planuodamas apsilankymą pas klientą iš anksto suderina tinkamiausią datą ir laiką.
- Jei žinoma, kad apsilankymo metu reikės kolegų pagalbos, darbuotojas iš anksto sutaria su kolegomis jiems tinkamą susitikimo datą ir laiką. Įvardija susitikimo tikslą, supažindina su kliento informacija, pasako, kokios pagalbos iš jo tikisi.
- Darbuotojas pas klientą atvyksta bent prieš kelias minutes iki sutarto laiko.
- Jeigu darbuotojas vėluoja į susitikimą, kiek įmanoma anksčiau praneša apie tai klientui, atsiprašo ir pasako, kiek laiko vėluos. Atvykus į vietą, dar kartą atsiprašo kliento už patirtus nepatogumus.
- Susitikimai su klientais organizuojami ne rečiau kaip vieną kartą per pusmetį.

3.1.2. Kontakto pradžia

- Atvykus pas klientą darbuotojas sveikinasi pirmas, mandagiai („*Labą dieną/rytas/vakaras/Sveiki*“), nevartoja neformalių pasisveikinimo žodžių („*Labas*“, „*Sveikas*“ ir pan.), išskyrus tuos klientus, su kuriais yra ilgalaikė partnerystė ir pats klientas jau yra pakvietęs darbuotoją į jį kreiptis „*Tu*“.
- Jei darbuotojas su klientu susitinka pirmą kartą, prisistato jam pasakydamas savo vardą, pavardę ir pareigas.
- Jeigu darbuotojas į susitikimą atvyksta kartu su kolega (-omis), jis (jie) yra pristatomi klientui.

3.1.3. Situacijos išsiaiškinimas, pasitikslinimas

- Darbuotojas klientui trumpai pristato susitikimo tikslą bei planuojamus aptarti klausimus.
- Išklauseęs klientą darbuotojas apibendrina pateiktą informaciją. Jei reikia, užduoda patikslinamuosius klausimus, išsiaiškina papildomus kliento poreikius. Prieš pateikdamas klausimus, paaiškina, dėl ko yra svarbu gauti kliento atsakymus.
- Aiškinantis situaciją darbuotojas stengiasi užduoti atviro tipo klausimus, į kuriuos klientas negalėtų atsakyti tik „*Taip*“ arba „*Ne*“ ir pateiktų daugiau informacijos.

3.1.4. Pasiūlymo, sprendimo pateikimas

- Priklausomai nuo situacijos, darbuotojas klientui pasiūlo labiausiai tinkamą sprendimą, geriausiai atitinkantį jo poreikius.
- Darbuotojas klientui suteikia visą jam aktualią informaciją (nurodo pilną paslaugos kainą, konkretų paslaugos įvykdymo terminą ir pan.).
- Jei pokalbio metu klientas išsako papildomų paslaugų poreikį, tai jis aptariamas.
- Jei klientas neišsakė papildomų paslaugų poreikio, tačiau tokių paslaugų yra, darbuotojas atsiklausia kliento, ar jam apie tai būtų įdomu išgirsti ir jas pristato.

3.1.5. Susitikimo užbaigimas

- Apsilankymo pabaigoje darbuotojas įsitikina, kad visi klausimai išspręsti, klientui viskas aišku ir tik tuomet baigia pokalbį („*Ar dar turite klausimų?*“, „*Ar galiu dar kuo nors padėti?*“).

- Prieš baigiant apsilankymą pas klientą, darbuotojas padėkoja klientui už skirtą laiką, pasiūlo kreiptis, jei iškilis klausimų ar nesklandumų, atsisveikina su palinkėjimu („*Geros dienos*“, „*Linksmų švenčių*“, „*Gero poilsio*“ ir pan.)

3.1.6. Veiksmai po apsilankymo pas klientą

- Darbuotojas laikosi su klientu sutartų terminų ir įgyvendina jam duotus pažadus.
- Jei darbuotojas mato, kad nespės įgyvendinti duotų pažadų, kiek įmanoma anksčiau, vos tik tai supratus, susisiekiama su klientu ir atlieka susitarimus iš naujo.
- Jei reikia, darbuotojas baigia pildyti apsilankymo metu pradėtą pildyti dokumentą.

3.2. Aptarnavimas telefonu

3.2.1. Skambučio priėmimas

- Esant darbo vietoje, darbuotojas atsiliepia telefonu (tiek fiksuoto, tiek mobilaus ryšio) visą dieną įmonės darbo laiku.

- Neatsiliepus į skambutį, darbuotojas perskambina kuo skubiau, bet ne vėliau kaip po 1 darbo dienos.

- Atsiliepiant į nežinomus skambučius iš išorės, darbuotojas pasako įmonės pavadinimą, savo vardą bei pasisveikina „*Turto bankas, Vardenis (-ė), laba diena/rytas/vakaras*“.

- Į skambinančio asmens pasisveikinimą atsakoma „*Laba diena*“, „*Labas rytas*“, „*Labas vakaras*“. Pasisveikinant draudžiama vartoti trumpinius, pavyzdžiui, vietoj „*Laba diena*“ vartoti „*Laba*“.

- Jei skambinantysis prisistato, darbuotojas pasiteirauja, koku klausimu gali būti naudingas. Jei skambinantysis neprisistato, paklausia, su kuo bendrauja ir koku klausimu skambina į įmonę „*Su kuo kalbu? ..Gal galėtumėte prisistatyti? ...Kuo galime padėti?...Koku klausimu skambinate?*“

- Darbuotojas atidžiai išklauso pašnekovą, rodo susidomėjimą pokalbiu, pauzių metu vartoja žodžius „*Taip*“, „*Klausau*“ ir pan. Darbuotojas kalbėdamas telefonu vengia garsų „*hmm*“, „*eee*“, „*nuu*“ ir pan..

- Esant poreikiui, išsiaiškina besikreipiančiojo situaciją, tikslingai užduodamas papildomus, patikslinančiuosius klausimus. Darbuotojas pasižymi kliento pateiktą informaciją, faktus, kurių reikės aptarnavimo eigoje.

- Darbuotojas klientui suteikia tikslią, aiškią ir išsamią informaciją. Nepalieka neatsakytų klausimų.

- Jei kalbant telefonu su klientu, reikia trumpam atsitraukti, kad surasti reikalingą informaciją, darbuotojas atsiprašo ir atsiklausia kliento leidimo: „*Ar galite truputį palaukti, aš pasitikslinksiu informaciją?*“. Tęsiant pokalbį, darbuotojas padėkoja už kantrybę: „*Ačiū, kad palaukėte*“.

- Jei darbuotojas mato, kad papildomos informacijos ieškojimas užtruks ilgiau nei 30 s ar reikės pasitarti su kolega/vadovu, pasako apie tai klientui ir sutaria, kad suradęs informaciją jam paskambins. Darbuotojas įvardija, kada paskambins klientui.

- Jei darbuotojas skambutį perduoda kolegai, apie tai informuoja skambinantįjį ir pasako kolegos vardą ir pareigas. Darbuotojas kolegai trumpai apibūdina situaciją.

- Jei darbuotojas skambina klientui, kurio kontaktai gauti iš kolegos, jis vadovaujasi pokalbio su nauju klientu principais. Klausimo sprendimo dalį pradeda nuo informacijos, kuri jau žinoma iš kliento, pasitikslina, ar ji teisingai suprasta.

- Jei klientas pageidauja bendrauti su struktūrinio padalinio ar kitais aukščiausio lygio vadovais, darbuotojas pasiteirauja, koku klausimu ir pasisiūlo, jei klausimas yra jo kompetencijos ribose, klausimą išspręsti. Tuo atveju, kai darbuotojas pats išspręsti klausimo negali arba klientas reikalauja kalbėti su vienu iš vadovų, nurodo klientui jo telefono numerį.

- Darbuotojas turi įsitikinti, kad klientui buvo suteikta visa jį dominanti informacija. Baigiantis pokalbiui, rekomenduojama pasiteirauti, ar atsakyta į visus kliento klausimus.

- Atsisveikinant su klientu, darbuotojas turi išlaikyti pozityvią balso intonaciją ir sulaukti, kol klientas pirmas padės ragelį. Rekomenduojami atsisveikinimo žodžiai: „*Ačiū, kad skambinate, gražios dienos/grაžaus vakaro! Viso geriausio.*“

- Esant techninėms galimybėms bei poreikiui paskutinę darbo dieną, prieš planuojamą nebuvimą darbe, darbuotojas peradresuoja savo telefono skambučius jį pavaduojančiam darbuotojui.

- Darbuotojui, turinčiam tarnybinių mobilųjų telefoną bei esant techninėms galimybėms, rekomenduojama įsijungti skambučio laukimo paslaugą. Esant poreikiui laukiantį skambutį galima atmesti lygiagrečiai išsiunčiant skambinančiam trumpąją žinutę su tekstu „Laba diena, atsiprašau, šiuo metu negaliu atsilipti, perskambinsiu Jums po x laiko“.

3.2.2. Skambinimas

- Jei darbuotojas skambina naujam klientui, tai atlieka darbo valandomis, išskyrus 12-13 val., kai daugelyje organizacijų yra pietų pertrauka.

- Paskambinęs klientui, darbuotojas pasisveikina ir prisistato, nurodydamas savo vardą, pavardę, įmonę ir pareigas: „*Laba diena Jums skambina Vardenė Pavardenė, Turto banko vyresnioji specialistė.*“

- Darbuotojas nevartoja žodžių „*Jus trukdo*“, naudoja frazę - „*Jums skambina*“.

- Jei atsiliepęs asmuo neprisistato, darbuotojas pasitikslina, ar paskambino reikiamam klientui.

- Darbuotojas pasako savo skambučio tikslą ir pasiteirauja, ar klientas gali skirti laiko pokalbiui.

- Jei klientas tuo metu negali kalbėti, darbuotojas pasiteirauja, kada jam būtų patogu paskambinti (pvz.: „*Sakykite prašau, kada galėčiau Jums paskambinti?*“).

- Darbuotojas klientui skambina tiksliai naujai sutartu laiku.

- Jei klientas neatsiliepią ar atmetė skambutį ir neperskambino, darbuotojas skambina pakartotinai, tik ne iš karto, nes klientas galbūt susitikime ar kitoje situacijoje, kuomet negali kalbėti.



NEREKOMENDUOJAMA: kreiptis į Klientą „tu“, pertraukinėti asmenį neišklausius jo poreikių, palikti pašnekovą tyloje, vartoti jaustukus, ištiktukus, mažybinius žodžius, pvz., „aha, jo, nu, sąskaitėlė, problemėlė ir pan., šaukti, kaltinti ar kalbėti pakeltu balsu, taip rodant savo susierzinimą Klientui

3.3. Aptarnavimas el. paštu

- Į gautus laiškus, kuriuose darbuotojas nurodytas kaip pagrindinis gavėjas, atsakoma ne vėliau kaip per 1 darbo dieną, išskyrus tuos atvejus, kai atsakymui pateikti laiške yra nurodytas konkretus laikas.

- Jei per nurodytą laiką darbuotojas neturi reikiamos informacijos, klientui parašo ir praneša, kad klausimas gautas ir informuoja, kada jis gaus atsakymą. Jei gautas laiškas

skirtas kitiems TVD darbuotojams, nedelsdamas jį persiunčia atsakingiems darbuotojams ir apie tai informuoja laišką atsiuntusį Klientą.

- Darbuotojas atsako į visus klientų paklausimus, gautus elektroniniu paštu.
- Bendraujant su Klientais raštu, darbuotojas išlaiko pagarbų santykį, mintis dėsto aiškiai, rašo pirmuoju asmeniu („aš“). El. laiško skiltyje „Tema“ tiksliai nurodo laiško temą (pvz., „*Dėl nekilnojamo turto perėmimo*“), atsako visiems el. laiško siuntėjams.
- Darbuotojas elektroninio laiško pradžioje pasisveikina: kai kreipiasi į išorinį klientą naudoja „*Gerbiamas Vardeni*”/”*Sveiki, Vardeni*“, jei kliento vardo nežino - „*Gerbiamas Kliente*”/”*Sveiki*”/”*Laba diena*”, o į kolegą kreipiasi - „*Vardeni*”.
- Darbuotojas išlaiko tokią laiško struktūrą:
 - o pasisveikinimas ir kreipimasis: pvz. „*Laba diena, gerbiamas Vardeni,...*“
 - o tikslo įvardijimas: pvz., „*Rašau atsakydamas į Jūsų laišką.*“, „*Noriu Jus informuoti...*“
 - o informacijos dėstymas: mintys dėstomos sklandžiai, vengiama ilgų sakinių, atskirus dalykus dėstoma atskirose pastraipose, rašoma lietuviškai, naudojami lietuviški rašmenys, vengiama gramatikos ir stiliaus klaidų, naudojamos aktyvios nuorodos. Jei pridedami failai, įvardijami jų pavadinimai ir pridedami visi el. laiške minimi priedai. Atsakant į Kliento laišką, padėkojama už pastabas, atsiųstus dokumentus.
 - o veiksmų, kurių tikimės iš laiško skaitytojo, įvardijimas: aiškiai įvardijama, kokių veiksmų tikimės iš kliento: „*Prašom/Prašyčiau patvirtinti, ar Jums tinka susitikimo laikas.*“
 - o baigiamoji frazė ir atsiveikinimas: „*Tikimės, kad pateikta informacija bus naudinga. Geros dienos/Pagarbiai*“.
 - o parašas ir kontaktai: „*Verdenė Pavardė, pareigos ir kontaktiniai duomenys*“.
- Jei darbuotojas atostogauja ar išvyksta ilgiau nei vienai darbo dienai ir neturi galimybės patikrinti savo elektroninio pašto, nustato automatinį atsakymą.
- Kiekvienas laiškas išeinantis į išorę turėtų būti rašomas pagal raštvedybos reikalavimus. Paliekamos atitinkamos parašės, rašoma taisyklinga lietuvių kalba (lietuviškomis raidėmis, „nešvepluojama“), su visais skyrybos ženklais. Ši taisyklė taikoma ir trumposioms žinutėms.
- Šios nuostatos taikomos ir el. laiškam siunčiamiems iš mobilaus telefono.

El. pašto autoatsakiklio tekstas

„2021 m. xxxx mėn. x-x dienomis esu išvykęs (-usi). Jei reikia pagalbos, kreipkitės į mane pavaduojantį asmenį el. paštu vardene.pavardene@turtas.lt” arba trumpuoju telefono numeriu 19993.

Elektroninio parašo pavyzdys

Pagarbiai

„Vardenis Pavardenis“

„Skyriaus pareigybė“

Turto valdymo departamentas



VĮ Turto bankas
 Vilniaus g. 16, 01507 Vilnius
 tel. +370 X XXX XXXX, mob. +370 XXX XX XXX
Vardenis.Pavardenis@turtas.lt
www.turtas.lt

Informacija šiame pranešime gali būti konfidenciali. Ji skirta tik asmeniui, kuriam yra adresuota. Jei jūs nesate tas asmuo (arba atsakingas už šio pranešimo pristatymą tam asmeniui), prašome neskaityti, nekopijuoti ir neplatinti šio pranešimo ar jame esančios informacijos. Jei šį pranešimą gavote per klaidą, prašome informuoti apie tai siuntėją ir ištrinti visas šio pranešimo kopijas iš savo kompiuterio. Dėkojame.

3.4. Bendravimas virtualioje erdvėje

- Susitikimai su klientais gali būti vykdomi „MS TEAMS“ platformoje, naudojant VĮ Turto banko darbuotojams suteikiamą prieigą prie „Microsoft Office 365“. Kitomis bendravimo priemonėmis gali būti bendraujama kliento ir darbuotojo susitarimu, laikantis šiame standarte numatytų taisyklių.

- Susitikimai virtualioje erdvėje vyksta su klientu iš anksto suderintu laiku.

- Darbuotojas susitikime dalyvauja įjungęs vaizdo ir garso perdavimo įrenginius (mikrofoną ir videokamerą). Jei darbuotojas susitikimo su klientu metu negali užtikrinti kokybiško garso ir vaizdo ryšio, jis apie tai „MS TEAMS“ platformoje žinute informuoja klientą susitikimo pradžioje.

- Skaidrių ar vaizdinės medžiagos demonstravimo metu darbuotojo vaizdo perdavimo įrenginys gali būti išjungtas.

- Jeigu susitikime dalyvauja daugiau nei 1 (vienas) asmuo, darbuotojas kliento kalbėjimo metu turi būti išjungęs savo garso perdavimo įrenginį, taip siekiant išvengti pašalinių garsų.

- Susitikimo metu darbuotojas turi užtikrinti susitikimui tinkamą aplinką perduodamo garso ir vaizdo atžvilgiu. Kokybiškam vaizdo perdavimui rekomenduojama sėdėti prie darbo stalo, atsukus veidą į šviesą, bei pasirinkus reprezentatyvų arba sulietos aplinkos fono filtrą. Darbuotojo aplinka turi būti dalykinė. Garsinė aplinka neturi trukdyti susitikimo dalyviams. Darbuotojas susitikimo metu negali užsiimti pašaline ar papildoma veikla (užkandžiauti, rūkyti ar pan.).

- Susitikimo metu gali būti daromas vaizdo įrašas, apie tai iš anksto informavus visus susitikimo dalyvius bei gavus jų pritarimą. Įrašo darymas apie tai nepranešus ir negavus sutikimų yra draudžiamas, nes tai būtų Bendrojo duomenų apsaugos reglamento pažeidimas. Pranešimo, tekstas, kuriuo turi būti informuojama apie numatomą daryti vaizdo ar įrašą pateikiamas toliau nurodytoje nuorodoje:

https://turtaslt.sharepoint.com/:w:/r/sites/TBLanding/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7BC2254EF3-1373-4676-8BCD-374F904B5F05%7D&file=Paai%C5%A1kinimai%20d%C4%97I%20%C4%AFra%C5%A1%C5%B3%20per%20Teams%20darymo.docx&action=default&mobileredirect=true

„MS TEAMS“ platformoje darbuotojas gali naudoti tik savo dalykinę profilio nuotrauką arba vardo ir pavardės inicialus.





3.5. Užklausų valdymas

- Klientas užklausą TVD pateikti gali telefonu, el. paštu, tiesiogiai arba naudojantis „Granlund manager“ užklausų valdymo sistema (toliau – savitarnos sistema).

- Visos TVD gautos užklauskos registruojamos savitarnos sistemoje. Darbuotojas gavęs užklauską telefonu, el. paštu, ar identifikavęs problemą vizito metu pas klientą, ją turi užregistruoti savitarnos sistemoje.

- Darbuotojas turi atsakyti į visas savitarnos sistemoje gautas užklauskas. Atsakant rašo lietuvių kalba, vengiant klaidų. Išlaiko pagarbų toną, mintis dėsto aiškiai bei pateikdamas darbų atlikimo datas. Tinkamų ir netinkamų komunikacinių žinučių pvz.:

	<i>Užklausa pradėta vykdyti / užklausa vykdoma</i>	<i>Šiuo metu rengiama/derinama sąmata. Planuojama, kad šis darbas bus atliktas iki xxxx-xx-xx.</i>	
	<i>Atnaujintas skubos lygis / aptarnavimo sritis</i>	<i>Šiuo metu vykdomas pirkimo organizavimas/vyksta pirkimas. Numatoma šių darbų pabaiga xxxx-xx-xx.</i>	
	<i>Sąmatos rengimas / derinimas</i>	<i>Informacija apie užklauską perduota paslaugų tiekėjui. Numatoma, kad darbai bus atlikti iki xxxx-xx-xx.</i>	
	<i>Pirkimo organizavimas / vykdymas</i>	<i>Jūsų užklausa bus išspręsta iki xxxx-xx-xx, kadangi nurodyti priežastį</i>	
	<i>Informacija apie užklauskos perdavimą paslaugų tiekėjui</i>	<i>Darbai įtraukti į reitinguojamų darbų pagal kriterijus sąrašą. Apie priimtą sprendimą informuosime iki einamojo ketvirčio pabaigos.</i>	

- Į gautas užklauskas darbuotojas turi sureaguoti ne vėliau kaip per 12 darbo valandų.

- Užklauskos skirstomos į šiuos prioritetus: avarija (2 d. val.), gedimas (12 d. val.) ir kita (48 d. val.).

- Užklauskos sprendimo trukmė pradedama skaičiuoti nuo reagavimo į užklauską momento.

- Užklauskos sprendžiamos pirmadieniais – ketvirtadieniais 7.30 – 16.30 val., penktadieniais 7.30 – 15.15 val..

- Jeigu užklauskos išspręsti per 5 d. d. nėra galimybės, klientas turi būti informuojamas komentaru apie atliekamus tarpinius veiksmus, susijusius su užklauskos sprendimu bei numatyti datą iki kada bus atlikti tarpiniai veiksmai.

- Kai užklausa yra išspręsta, savitarnos sistemoje pakeičiama užklauskos etapo būseną į „Baigta“.

- Darbuotojas naują klientą ir paslaugos tiekėją supažindina su savitarnos sistema, naudojimosi galimybėmis ir rekomenduoja, teikiant užklauskas ir/ar jas sprendžiant, pirmiausia naudotis ja.

4. KLIENTŲ APTARNAVIMO APLINKA IR REPREZENTACIJA

4.1. Išvaizda ir apranga

- Darbuotojo išvaizda – neatskiriama įmonės įvaizdžio dalis ir sudaro įspūdį, pagal kurį dalinai sprendžiama apie patikimumą ir tinkamą darbo atlikimą. Tvarkinga išvaizda byloja apie pagarbą sau, klientams ir kolegoms.

4.1.1. Darbuotojams, tiesiogiai aptarnaujantiems klientus

- Darbuotojas aptarnaudamas klientus nuvykus pas juos arba jiems atvykus į TVD bei atliekant savo pareigas yra tvarkingos išvaizdos, vilki švarius, kasdieninio dalykiško stiliaus drabužius (priedas Nr. 1).
- Darbuotojo makiažas ir papuošalai yra nuosaikūs.
- Darbuotojo plaukai ir rankos švarūs bei prižiūrėti. Šukuosena ne pernelyg krentanti į akis, padarytas manikiūras, ne per ilgi nagai.
- Vyrai nusiskutę, o jei turi barzdą, ji kruopščiai prižiūrėta.

4.1.2. Darbuotojams, tiesiogiai neaptarnaujantiems klientų

- Darbuotojas, jei nedalyvauja posėdžiuose, susitikimuose, komisijų ar kitoje veikloje, susijusioje su atstovavimu Įmonei arba jos reprezentavimu, dėvi tvarkingus laisvalaikio stiliaus drabužius. Yra tvarkingos išvaizdos (su švariais, tvarkingai sušukuotais, nedengiančiais akių plaukais. Švariais, sutvarkytais nagais, makiažas (jei naudojamas) - dienis, neryškus, nedaug papuošalų).

4.2. Pagarba ir pozityvumas

- Bendraudamas su klientais ir kolegomis, darbuotojas demonstruoja pozityvumą ir pagarbą.
- Bendraudamas darbuotojas yra dėmesingas, pozityvus, kalba maloniu tonu.
- Darbuotojo kolegos yra vidiniai klientai, todėl bendraudamas su jais taip pat vadovaujasi Standarto principais ir taisyklėmis.
- Darbuotojas visuomet laikosi nuostatos padėti klientams ir kolegoms.

4.3. Gebėjimas bendrauti

- Darbuotojas kalba aiškiai, raiškiai. Nuo pirmo sakinio klauso, koks yra kliento kalbėjimo greitis, garsumas bei derinasi prie jo.
- Pokalbio metu darbuotojas kliento nepertraukia ir jo neskubina.
- Bendraudamas su klientais visą savo dėmesį darbuotojas skiria tik jiems, nedirba jokių kitų darbų. Įdėmiai klausydamasis, ką klientas pasakoja, pasižymi svarbiausią informaciją.
- Darbuotojas vienu metu užduoda tik vieną klausimą ir tik sulaukęs kliento atsakymo, klausinėja toliau.
- Darbuotojas, bendraudamas su klientais, nevartoja kategoriškų, klientą žeminančių ar kaltinančių teiginių (pvz.: „Kaip Jūs galite to nežinoti?“, „Nejaugi dar neaišku?“, „Kartoju Jums dar kartą...“).
- Telefono garsas, bendraujant su klientu, yra išjungtas.
- Darbuotojas kalba tik dalykiškai, nereiškia asmeninės nuomonės, jei ji nepagrįsta argumentais ar faktais.



NEREKOMENDUOJAMA: naudoti žeminančius ar kaltinančius teiginius: „Kaip galima nežinoti šių taisyklių?“, „Taigi jau sakiau.“, išsakyti įžeidžiančius ar dviprasmiškai suprantamus komentarus dėl kliento amžiaus, rasės, lyties, religijos, negalios, tautybės, lytinės orientacijos, šeiminių padėties ar politinių pažiūrų (pvz., „Invalidams pirmenybė...“, „Ką ta senmergė žino...“ ir pan.), naudoti profesinį žargoną ar sudėtingus, klientui nesuprantamus terminus ar trumpinius, mažybinius žodžius

4.4. Informacijos teikimas

- Darbuotojas žino, kad aplinkinių akyse atstovauja Įmonei, todėl vieši komentarai, susiję tiek su darbu, tiek su klientais, gali būti suprasti kaip Įmonės pozicija. Darbuotojas vengia interneto portaluose ir socialiniuose tinkluose aptarinėti Įmonę ir klientus. Pagal vidinę tvarką, tai gali daryti tik už komunikaciją atsakingas darbuotojas. Darbuotojas klientui pateikia informaciją, kuri, jo žiniomis, yra tiksli ir teisinga. Jei abejoja, atsiprašo ir pasitiksina arba paklausia labiau patyrusio kolegos.

- Darbuotojas niekada nepalieka kliento klausimo neatsakyto. Jei klausimas sudėtingas ir reikia išsamesnės informacijos, paprašo, kad klientas paliktų kontaktinius duomenis, ir pažada atsakyti sutartu laiku. Užtikrina, kad, kaip ir žadėta, klientas gautų atsakymą į klausimą.

5. SUDĖTINGOS SITUACIJOS

5.1. Bendravimo taisyklės konfliktinėse ar kitose sudėtingose situacijose

Šiame Standarto skyriuje pateikiami pasiūlymai darbuotojui, skirti pokalbio trukmės kontrolei ir sudėtingų klientų aptarnavimo situacijų valdymui (kilus konfliktui ar klientui elgiantis neadekvačiai).

5.1.1. Būdai pokalbio (gyvai ar telefonu) trukmei kontroliuoti

- Vengti pertraukti klientus, pertraukti tik išimtiniais atvejais, kai tai yra neišvengiama arba nuklystama nuo pagrindinės pokalbio temos.

- Pokalbį nukreipti (valdyti) sulaukus natūralios pauzės, t. y., nepertraukti viduryje sakinio, leisti klientui užbaigti mintį.

- Pokalbį nukreipti (valdyti) tik tais atvejais, kai kliento teikiama informacija visai nėra susijusi su sprendžiama problema ar prieš tai užduotu klausimu.

- Pokalbio trukmę valdyti tikslingais klausimais. Norint išsiaiškinti problemos esmę (jei klientas ilgai pristatinėja neesmingas detales), klausama: – „*Prašau, papasakokite/patikslinkite, dėl kokio tiksliai klausimo skambinate?*“, – „*Iš viso to, ką pasakojate, dėl kokio klausimo atvykote/paskambinote?*“, – „*Ar teisingai supratau, kad...?*“.

- Klausiti kuo konkretesnių klausimų; klientui nukrypus nuo pokalbio temos, pokalbį nukreipti frazėmis: – „*Grįžtant prie...?*“, – „*Suprantu, bet ar galite trumpai papasakoti apie...?*“, – „*Akivaizdu, kad tai Jums labai svarbu, bet ar galite patikslinti...?*“.

5.1.2. Konfliktų valdymo būdai

- Viso pokalbio metu darbuotojas vengia konfliktą (paprastai) skatinančių frazių: – „*Nusiraminkite*“, – „*Turite/privalote*“, – „*Kodėl nesikreipėte anksčiau?*“, – „*Jūs nesuprantate*“, – „*Jūs nepasakėte*“, – „*Aš įsitikinęs (-usi), kad...?*“, – „*Nešaukite ant manęs!*“, – „*Negalime/neišeina/nežinome*“ ir pan.

- Darbuotojas klientą atidžiai išklauso. Jam rodo dėmesį, užduoda klausimus, siekdamas suprasti susidariusią situaciją: – *pvz., „Prašau prisėsti, tuoj pat viską išsiaiškinsime“*, „*Gal galite detaliau paaiškinti situaciją?*“

- Sprendžiamą problemą darbuotojas siekia sukonkretinti ir apibrėžti: – „*Jeį teisingai Jus supratau,...?*“, – „*Norių pasitiksinti, ar teisingai supratau problemos esmę:...?*“.

- Jei situacija yra kilusi dėl darbuotojo ar kolegų klaidų, darbuotojas atsiprašo: – „*Atsiprašau už sukeltus nepatogumus*“, „*Apgailestauju, kad taip nutiko*“.

- Jei klaidų padaryta nėra, bet klientas turi pretenzijų, pvz., dėl nustatytų paslaugų teikimo terminų ar kainų, darbuotojas parodo, kad supranta kliento nepasitenkinimo priežastį. Pvz., *„Suprantu, kad norėtumėte šį klausimą išspręsti greičiau“, „Suprantu, kad kaina gali nepatikti“.*

- Darbuotojas (priklausomai nuo situacijos) pasiūlo vieną ar kelis galimus sprendimo būdus, juos argumentuoja. *„Šis sprendimo būdas yra greičiausias, nes...kita alternatyva yra ...“.* Siūlydamas sprendimus, vengia aiškinti, ko įmonė padaryti *„negali“/„neturi galimybių“* (orientuojasi tik į praktiškus ir galimus įgyvendinti sprendimus). Kantriai bendrauja ir išlaiko profesionalumą, jei klientas nėra patenkintas.

- Darbuotojas sutaria su klientu dėl priimtino sprendimo arba tolimesnių veiksmų, reikalingų sprendimui priimti. Apibendrina pokalbį ir pasiteirauja: *„Ar turite papildomų klausimų?“.* Mandagiai atsisveikina, palinki geros dienos.

5.1.3. Būdai valdyti situaciją, klientui nesielgiant adekvačiai

- Jei klientas elgiasi agresyviai/neadekvačiai, darbuotojas visų pirma paprašo pakeisti elgesį, pvz.: – *„Suprantu, kad Jums šis klausimas svarbus, bet prašau Jūsų elgtis mandagiai (negrasinti, nešaukti), jei norite, kad rastumėme sprendimą.“,* *„Jūsų garsus kalbėjimas trukdo specialistų darbui ir kitiems klientams. Prašau kalbėti santūriau“.*

- Jei klientas ir toliau elgiasi neadekvačiai/nesutinka keisti elgesio, darbuotojas jį įspėja apie galimybę jo neaptarnauti: *„Suprantu Jūsų nepasitenkinimą, bet jeigu nepakeisite savo elgesio, mums teks nutraukti pokalbį“, – „Jeigu ir toliau kalbėsime agresyviai, dėl savo ir kitų klientų saugumo aš ir kolegos negalėsime Jūsų aptarnauti“.*

- *Esant poreikiui, dėl neadekvataus kliento elgesio jis gali būti paprašytas palikti patalpą. Arba darbuotojas gali baigti pokalbį / susitikimą savo iniciatyva ir palikti susitikimo patalpą.*

PABAIGOS ŽODIS

Tikimės, kad šis Klientų aptarnavimo standartas Jums padėjo Jūsų kasdieninėje veikloje ir santykiuose su Klientais bei partneriais. Kai Klientas jaučiasi, kad jis mums yra svarbus, geriau pasijuntame ir mes.

Tobulėjimui ribų nėra, tad jei norite prisidėti prie savo ir kolegų darbo tobulinimo bei turite pasiūlymų, pasidalinkite jais el. paštu deimante.nice@turtas.lt.

Geras klientų aptarnavimas neatsitinka savaime – jį reikia sukurti

Clare Muscutt

Turto valdymo departamento darbuotojų kasdienis dalykiškas stilius

Moterims tiks	Vyrams tiks
✓ nevaržantys judesių, tačiau ir neaptempiantys kūno drabužiai	✓ vienspalvės neutralių spalvų kelnės
✓ neperšviečiamos palaidinės	✓ klasikiniai džinsai
✓ laisvi, gražiai krintantys, iki kelių ir ilgesni sijonai bei suknelės	✓ įvairūs švarkai
✓ moteriškos kelnės, suderintos su švarku/megztuku	✓ vienspalviai, smulkiaraščiai ar juostuoti megztiniai, marškiniai
✓ įvairūs moteriški kostiumėliai	✓ teniso, polo, golfo marškinėliai



