



Podręcznik Standardów Obsługi Klienta

*Załącznik do Zarządzenia Kierownika Urzędu Miasta Bolesławiec
Nr..... /2010 z dniaw sprawie wprowadzenia do stosowania
w Urzędzie Miasta Bolesławiec Podręcznika Standardów Obsługi Klienta*

Urząd Miasta Bolesławiec

Sierpień 2010



Podręcznik Standardów Obsługi Klienta

WPROWADZENIE	3
Standard: Identyfikuj się z Urzędem Miasta	5
Standard: Twój wygląd zewnętrzny – wizytówką Urzędu Miasta	6
Standard: Stanowisko pracy świadczy o Twoim profesjonalizmie	7
Standard: Wiedza	8
Standard: Zainteresowanie i koncentracja na Kliencie	9
Standard: Proces obsługi Klienta	10
Standard: Dyskrecja i szacunek dla Klienta Twoim obowiązkiem	12
Standard: Rozmowy telefoniczne	14
Standard: Trudne sytuacje	16
Standard: Informacja w Urzędzie Miasta	20
OŚWIADCZENIE PRACOWNIKA	22



Podręcznik Standardów Obsługi Klienta

WPROWADZENIE

Wdrażanie standardów obsługi Klienta jest elementem konkurencji w sektorze prywatnym, natomiast w sektorze publicznym staje się przejawem zrozumienia istoty administracji jako służby publicznej. Czas załatwiania wnoszonych spraw, sposób i warunki obsługi, dostępność druków, pełna informacja - to podstawowe kryteria mające wpływ na stopień zadowolenia Klientów. Oddajemy w Państwa ręce instrukcję właściwego sposobu obsługi klienta, która stanowić będzie pomoc i wsparcie w codziennej pracy z Klientami.

Główne cele i założenia, które nam przyświecają to:

- zagwarantowanie wysokiej jakości obsługi
- wypracowanie pozytywnego wizerunku Urzędu Miasta jako instytucji zaufania publicznego
- ujednolicenie sposobu obsługi Klienta we wszystkich komórkach organizacyjnych Urzędu Miasta
- satysfakcja i zadowolenie Klientów

Osiągnięcie powyższych celów będzie możliwe, jeśli Wszyscy przyjmiemy i zaakceptujemy zasadę, że celem naszej pracy jest satysfakcja i zadowolenie Klienta. Należy pamiętać, że wykonywanie zawodu urzędnika samorządowego jest służbą publiczną.

Naszym celem jakościowym jest świadczenie usług, które spełniają wymagania Klientów i są zgodne z przepisami prawa.

Utrzymanie wysokich standardów obsługi Klienta jest stale realizowanym procesem, wdrożenie Podręcznika Standardów Obsługi Klienta jest kolejnym krokiem do urzeczywistnienia wymagań normy ISO 9001 w zakresie orientacji na Klienta.



Podręcznik Standardów Obsługi Klienta

Klient jest najważniejszą osobą dla naszej firmy.

Klient nie zakłóca naszej pracy, jest jej celem.

Zawsze stawiaj się w sytuacji swojego Klienta, chciej zrozumieć jego cele, problemy i obawy.

Traktuj Klienta tak, jak sam chciałbyś być traktowany.

Nic tak dobrze nie nastraja Klienta jak dbałość o jego interesy.

Bierz odpowiedzialność za wszystko, co spotyka Klienta w kontaktach z Twoim Urzędem Miasta.

Dotrzymuj obietnic - dajesz Klientowi odczuć, że jest kimś ważnym dla Urzędu, a poza tym tworzysz atmosferę wzajemnego zaufania.



Podręcznik Standardów Obsługi Klienta

Standard:

Identyfikuj się z Urzędem Miasta

ZALECENIA:

- przestrzegaj obowiązku noszenia identyfikatora
- pamiętaj, że w każdej sytuacji reprezentujesz Urząd Miasta Bolesławiec – zawsze możesz być rozpoznany jako jego pracownik, dlatego:
 1. zawsze przyjmuj odpowiedzialność za Urząd Miasta i współpracowników przed Klientem,
 2. nie wygłaszaj krytycznych uwag pod adresem Urzędu Miasta,
 3. w żadnym wypadku nie dokonuj oceny Klienta, nie komentuj i nie krytykuj jego zachowania,
 4. nie przekazuj plotek.
- w sytuacjach publicznych bądź przygotowany do udzielenia podstawowych informacji o Urzędzie Miasta

Uzasadnienie wprowadzenia

Reprezentujesz Urząd nie tylko na swoim stanowisku pracy lecz reprezentujesz go również w wielu innych sytuacjach publicznych. Osoby, z którymi się spotykasz, mogą wiedzieć, że jesteś urzędnikiem administracji, są też potencjalnymi Klientami Urzędu Miasta.



Podręcznik Standardów Obsługi Klienta

Standard:

Twój wygląd zewnętrzny – wizytówką Urzędu Miasta

ZALECENIA:

- Twój ubiór i wygląd muszą budzić zaufanie Klientów – reprezentujesz Urząd Miasta
- Twój wygląd musi mieć charakter służbowy
- preferowany ubiór :
 1. jasne, jednokolorowe koszule/bluzki,
 2. kostiumy/spodnie/garnitury,
 3. stonowana, jednobarwna kolorystyka, bez jaskrawych wzorów
 4. preferowane obuwie zakryte.
- decydując się na makijaż i ozdoby, pamiętaj, aby były dyskretne i nie rzucały się w oczy
- **niedopuszczalne są: topy, przezroczyste bluzki, głębokie dekolty, połyskliwe i ekstrawaganckie wzornictwo, krótkie spodenki i zbyt krótkie spódnice**

Uzasadnienie wprowadzenia

Klient musi mieć pewność, że spotkanie z urzędnikiem ma charakter służbowy. Twój wygląd zewnętrzny może zatem zdecydować o sposobie w jaki zostaniesz potraktowany przez Klienta i jak Klient będzie się do Ciebie odnosił. Już w pierwszych chwilach kontaktu wyrabiamy sobie opinię o rozmówcy. Stosowny ubiór i schludny wygląd podniosą w oczach Klienta Twoją wiarygodność. Odpowiednio ubrany, tworzysz wrażenie osoby profesjonalnej.



Podręcznik Standardów Obsługi Klienta

Standard:

Stanowisko pracy świadczy o Twoim profesjonalizmie

ZALECENIA:

- dbaj o porządek i estetykę swojego miejsca pracy
- utrzymuj w idealnym porządku, czystości i ładzie strefę widoczną dla Klienta
- trzymaj na stanowisku pracy wyłącznie niezbędne dokumenty i narzędzia, bez przedmiotów natury osobistej
- w pobliżu przechowuj materiały informacyjne pomocne w obsłudze Klienta
- pamiętaj o umieszczeniu w zasięgu ręki spisu najważniejszych numerów telefonów, procedur niezbędnych do sprawnej obsługi Klienta
- podczas obsługi Klienta nie posługuj się zniszczonymi materiałami

Uzasadnienie wprowadzenia

Uporządkowane stanowisko wzbudza zaufanie Klientów do Urzędu Miasta i Ciebie. Od tego czy jest uporządkowane i dobrze zorganizowane zależy efektywność Twojej pracy oraz opinia, jaką wyrabia sobie na Twój temat Klient.

Standard: Wiedza



Podręcznik Standardów Obsługi Klienta

ZALECENIA:

- systematycznie poszerzaj swoją wiedzę o obowiązujących przepisach i procedurach
- bądź otwarty na proponowane przez pracodawcę formy szkoleń
- w aktywnym samodoskonaleniu się wykorzystuj wszelkie dostępne źródła: TV, przepisy, prasa, internet
- pamiętaj, że tylko wysoki poziom wiedzy gwarantuje profesjonalną i kompetentną obsługę Klienta
- Klient nie powinien usłyszeć odpowiedzi „*nie wiem*”
- wykazuj się pełną wiedzą w temacie świadczonych przez Urząd Miasta usług
- przekazuj rzetelną i sprawdzoną wiedzę o usługach i sposobach załatwiania spraw

Uzasadnienie wprowadzenia

Urzędnik administracji powinien doskonale znać i stale aktualizować swoją wiedzę na temat obowiązujących przepisów i procedur. Tylko w ten sposób może zawsze jasno i wyczerpująco odpowiedzieć na wszystkie pytania Klientów. Pracownik kompetentny, udzielający rzetelnej informacji wzbudza zaufanie Klienta i tym samym wpływa na opinię i wizerunek instytucji.



Podręcznik Standardów Obsługi Klienta

Standard: Zainteresowanie i koncentracja na Kliencie

ZALECENIA:

- zwracaj uwagę na wchodzących Klientów
- jeśli widzisz dezorientację u Klienta pewnym gestem zaproś go do stanowiska używając np. zwrotów: „*w czym mogę pomóc?, co mogę dla Pana/i zrobić?*”
- jak najszybciej rozpocznij obsługę Klienta
- jeśli kończysz wcześniej rozpoczęte zadanie, poinformuj o tym Klienta, wyjaśniając przyczynę i poproś o chwilę cierpliwości
- skup uwagę wyłącznie na Kliencie, do którego się zwracasz
- utrzymuj kontakt wzrokowy z Klientem - ciągłe patrzenie „w bok”, np. na monitor komputera, zostanie odebrane jako lekceważenie
- zamiast „*Pani Nowak*” używaj zwrotu „*Proszę Pani*”
- podczas rozmowy staraj się jak najwięcej uśmiechać do Klienta
- unikaj zwrotów typu: „*co robimy?*”, „*o co chodzi?*”, „*co załatwiamy?*” itp.
- pamiętaj o tym aby stać/siedzieć przodem do Klienta

Uzasadnienie wprowadzenia

Zadowolony Klient jest najlepszym ambasadorem firmy, dlatego wchodząc do Urzędu, powinien odczuć życzliwość i zainteresowanie ze strony pracowników. Klient, który odczuje uwagę skoncentrowaną na sobie, utwierdzi się w przekonaniu, że jest traktowany poważnie, a jego sprawa zostanie załatwiona rzetelnie i starannie.

Standard: Proces obsługi Klienta



Podręcznik Standardów Obsługi Klienta

ZALECENIA:

- mów do Klienta spokojnie i wyraźnie
 - używaj zrozumiałych zwrotów – Klient nie ma obowiązku znać fachowych określeń stosowanych w administracji
 - staraj się dokładnie zrozumieć powód wizyty Klienta, w razie wątpliwości zadawaj pytania otwarte, aby lepiej zrozumieć
 - odpowiadaj wyczerpująco i rzeczowo na pytania i wątpliwości Klienta
 - wyjaśnij w sposób uporządkowany co Klient powinien zrobić, aby załatwić sprawę
 - upewnij się, że Twoje wyjaśnienia zostały dobrze zrozumiane
 - w przypadku złożonych procedur zaproponuj sporządzenie listy czynności lub wydaj Kartę Usługi
 - miej zawsze przygotowany zestaw właściwych formularzy
 - wyjaśnij Klientowi jak poprawnie wypełnić druki i formularze
 - nie pouczaj Klienta lecz pomóż poprawnie wypełnić formularz
 - wyjaśnij cel wypełniania i miejsce złożenia formularzy
 - przekaz Klientowi listę dodatkowych dokumentów, jakie powinien złożyć do Urzędu (w sprawach typowych wydaj Kartę Usługi)
 - jeśli Klient nie wie, pokaż jak w prosty sposób może uzyskać dane potrzebne do wypełnienia formularzy
 - poinformuj Klienta o wszystkich opłatach, wskaż miejsce zapłaty i numer konta
 - sprawdź i zweryfikuj poprawność składanych dokumentów
 - podaj termin załatwienia sprawy
 - poproś o numer telefonu Klienta w celu skontaktowania się w razie potrzeby uzyskania dodatkowych informacji
 - podczas obsługi nie zajmuj się czynnościami, które nie są związane z załatwianą sprawą
-
- jeśli obsługując Klienta, musisz oddalić się na chwilę, poinformuj go, dlaczego i na



Podręcznik Standardów Obsługi Klienta

jak długo

- skieruj Klienta do właściwej osoby, jeśli sprawa przekracza Twoje kompetencje
- pożegnaj Klienta uprzejmie

Uzasadnienie wprowadzenia

Klient przychodząc do Urzędu oczekuje, że zostanie profesjonalnie obsłużony, dokładnie poinformowany, co robić i dlaczego, jakie formularze wypełnić, jakie dokumenty złożyć, aby jego sprawa została załatwiona prawidłowo w krótkim czasie i za pierwszym razem. Dlatego tak istotne jest, aby urzędnik na początku przekazał wszystkie niezbędne informacje. Wychodząc z Urzędu, Klient powinien być przekonany, że dzięki profesjonalnej pomocy pracownika jego sprawa zostanie właściwie załatwiona.

Standard:



Dyskrecja i szacunek dla Klienta Twoim obowiązkiem

ZALECENIA:

- traktuj każdego Klienta z należnym szacunkiem, a sprawy załatwiaj z zaangażowaniem
- nie dokonuj oceny Klientów
- nie komentuj opinii, decyzji, zachowania Klienta
- nie oceniaj sprawy Klienta jako mało ważnej – dla niego jego sprawa jest najważniejsza
- nigdy nie rozmawiaj przy Kliencie o sprawach innych Klientów
- dbaj o poufność dokumentacji Klienta – dokumenty przechowuj w taki sposób, by inne osoby nie miały możliwości wglądu
- nie pouczaj Klienta – życzliwie informuj
- nie okazuj zniecierpliwienia, nie wyśmiewaj Klienta ani jego zachowań
- nie okazuj swojej wyższości, nie popisuj się swoją wiedzą – Klient ma prawo nie wiedzieć, nie musi znać się na przepisach
- pamiętaj o tym, że Klient chce być uznany za osobę kompetentną
- dbaj o to, by w trakcie obsługi przy stanowisku znajdował się tylko aktualnie obsługiwany Klient
- dokładaj wszelkich starań, aby eliminować sytuacje, w których do osób trzecich docierają informacje o Kliencie i jego sytuacji
- nie wolno dopuszczać do sytuacji, kiedy Klient oczekuje przy pustym stanowisku, a kilku pracowników „krząta się” w okolicy, rozmawia przez telefon lub wyjaśnia między sobą kwestie proceduralne

Uzasadnienie wprowadzenia

Klient zawsze liczy na dyskrecję w sprawach go dotyczących. Czuje się mało komfortowo, gdy informacje o nim słyszą inni. Każdy człowiek chce być traktowany z szacunkiem.

Standard: Rozmowy telefoniczne



Podręcznik Standardów Obsługi Klienta

ZALECENIA:

- każdą rozmowę telefoniczną rozpoczynaj od przedstawienia siebie i firmy - przykładowe powitanie: „*Wydział (właściwy wydział, dział, referat, stanowisko) Urzędu Miasta, Ewa Kowalska, Dzień Dobry*”
- formułę wypowiadaj wyraźnie i nie za szybko, w przeciwnym razie Klient nie usłyszy powitania tylko zbitkę niewyraźnych słów
- dzwoniąc do Klienta, upewnij się, że rozmawiasz z właściwą osobą i czy jest to dobry moment na rozmowę , przedstaw jasno cel swojego telefonu
- informacje dotyczące danego Klienta przekazuj zawsze tylko i wyłącznie bezpośrednio jemu
- rozmawiając nie zajmuj się innymi sprawami
- „uśmiechaj się” przez telefon – dbaj o to, aby Twój głos brzmiał życzliwie
- podczas rozmowy z Klientem unikaj słów typowych dla swobodnej konwersacji towarzyskiej w rodzaju: „*aha, dobra, w porządku, OK*” itp.
- miej zawsze pod ręką aktualny spis telefonów pracowników Urzędu
- przełączając Klienta do innego pracownika, poinformuj do kogo łączysz rozmowę, współpracownikowi krótko wyjaśnij sprawę
- nigdy nie wolno Ci zostawić Klienta bez skutecznego połączenia
- jeśli przełączenie rozmowy jest niemożliwe w danym momencie, zapisz numer telefonu Klienta i poinformuj go, że pracownik oddzwoni z informacją
- jeśli nie zastaniesz Klienta, nie proś o oddzwonienie, pozostaw informację, że skontaktujesz się powtórnie
- staraj się odbierać telefon nie później niż po trzecim sygnale
- nie prowadź prywatnych rozmów telefonicznych w obecności Klienta – Klient powinien mieć pewność, że w godzinach pracy urzędnik zajmuje się wyłącznie sprawami Klientów i jest całkowicie do ich dyspozycji
- w wyjątkowych przypadkach, w ważnych sprawach, prywatne rozmowy prowadź

tylko wtedy gdy nie obsługujesz Klienta



Podręcznik Standardów Obsługi Klienta

- nie proś Klient, by powtórnie zadzwonił, zanotuj informacje i przekaz osobom prowadzącym sprawę
- gdy dzwoni telefon podczas kiedy obsługujesz Klienta , przeproś i odbierz (dzwoniący uporczywie telefon zdenerwuje i Klienta, i Ciebie), szybko zorientuj się o co chodzi:
 1. jeśli sprawa jest prosta, załatw od razu,
 2. jeśli sprawa jest dłuższa – poproś o numer telefonu i zaproponuj, że oddzwonisz,
 3. jeśli sprawa jest dłuższa, ale bardzo pilna – przeproś na chwilę osobę telefonującą, zwróć się do Klienta i powiedz, że rozmowa telefoniczna może trochę potrwać, rozmawiaj możliwie najkrócej, ewentualnie przypomnij rozmówcy „przepraszam bardzo, ale w tej chwili obsługuję Klienta, może pozostałe sprawy omówimy później? Zadzwonię gdy tylko będę wolny”, Klientowi stojącemu przed tobą dawaj do zrozumienia, że o nim nie zapomniałeś – utrzymuj kontakt wzrokowy,
- kończąc rozmowę telefoniczną, podziękuj uprzejmie.

Uzasadnienie wprowadzenia

Używanie narzędzi ułatwiających komunikację wymaga stosowania pewnych zasad. Zasady te dotyczą szczególnie rozmów telefonicznych, które są jednym z trudniejszych elementów w procesie obsługi Klienta.



Podręcznik Standardów Obsługi Klienta

Standard: Trudne sytuacje

ZALECENIA:

POMYŁKI

- przekazuj Klientowi jak najszybciej informacje o pomyłce wraz z propozycją jej naprawienia
- przeproś za zaistniałą sytuację, powiedz, że jest ci przykro w związku z zaistniałą sytuacją
- przedstaw Klientowi konsekwencje, jakie wywołała pomyłka Urzędu
- nie przerysowuj sytuacji, rzetelnie i w jasny sposób opisz fakty
- wyjaśnij wszelkie wątpliwości Klienta
- przedstaw Klientowi sposób, w jaki chcesz naprawić pomyłkę, ustal z Klientem dalsze kroki postępowania
- zapewnij Klienta, że dołożysz wszelkich starań, aby sytuacja się nie powtórzyła

ODMOWA

- przekazuj Klientowi decyzję odmowną w sposób okazujący poszanowanie jego osoby
- dołóż wszelkich starań, aby Klient zrozumiał, że decyzja może się zmienić w przyszłości, jeśli sytuacja Klienta ulegnie zmianie (w przypadku kiedy na dzień wydania decyzji Klient nie spełnia warunków niezbędnych do wydania pozytywnej decyzji)
- decyzję odmowną przekazuj w sposób jasny i zdecydowany
- przedstaw dokładne uzasadnienie odmowy, powołując się jedynie na fakty i okoliczności prawne podjętej decyzji
- pozwól wyrazić Klientowi swoje emocje
- okaż zrozumienie dla emocji Klienta
- powiedz: „Wyobrażam sobie, że czuje się Pan/i zawiedziona/zdenerwowana” - nie mów, że wiesz jak czuje się Klient
- ewentualnie zaproponuj rozwiązanie alternatywne, które pomoże Klientowi



Podręcznik Standardów Obsługi Klienta

rozwiązać jego problem

SKARGA

- skargi od Klienta przyjmuj ze zrozumieniem i wyrozumiałością
- nie przerywaj Klientowi – wysłuchaj Klienta
- nie staraj się już na samym początku wytłumaczyć sytuacji – zdobądź jak najwięcej wiedzy od Klienta w przedmiotowej sprawie
- wykaż inicjatywę w rozwiązaniu problemu
- okaż Klientowi, że rozumiesz problem, opisz go własnymi słowami
- ustal, co jest przyczyną skargi
- upewnij się, że dobrze zrozumiałeś
- nigdy nie mów, że Klient nie ma racji
- zawsze bądź wobec Klienta uprzejmy i życzliwy
- staraj się postawić w sytuacji swojego rozmówcy, zrozum jego problem i obawy
- nie obwiniaj innych pracowników, Urzędu, przepisów, procedur
- zaproponuj Klientowi rozwiązanie problemu
- spytaj czy będzie zadowolony z proponowanego rozwiązania, jeśli nie, spytaj jakie działania spotkałyby się z jego aprobatą
- każdą skargę wykorzystuj jako wskazówkę, co i gdzie, należy poprawić

AGRESYWNY KLIENT

- bądź życzliwy – życzliwość jest ważną bronią w rozmowie z Klientem agresywnym
- bądź opanowany i spokojny
- pozwól wypowiedzieć się Klientowi, nie przerywaj mu – podniesiesz poziom jego irytacji
- nie proś Klienta, żeby się uspokoił – osiągniesz odwrotny skutek
- nie używaj zwrotów: „*niech się Pan /i nie denerwuje*”, „*nie ma się co wściekać*” itp.
- jeśli jest taka możliwość, zaproponuj Klientowi spokojne miejsce, w którym można porozmawiać, Klient, nie mając widowni, straci trochę na pewności siebie



Podręcznik Standardów Obsługi Klienta

- sprawdź, czy rozumiesz powód zdenerwowania Klienta
- zignoruj obraźliwe słowa, gdy pojawiają się po raz pierwszy w niezbyt napastliwej formie. Jeśli jednak Klient jest wulgarny lub obraża cię po raz kolejny, stanowczo choć spokojnie zaprotestuj: „*Chcę pomóc w załatwieniu Pańskiej sprawy. Proszę jednak mnie nie obrażać*” – Można też zacytować Kodeks Karny : „*Art. 226 § 1. Kto znieważa funkcjonariusza publicznego lub osobę do pomocy mu przybraną, podczas i w związku z pełnieniem obowiązków służbowych, podlega grzywnie, karze ograniczenia wolności albo pozbawienia wolności do roku.*”
- pokaż, że chcesz rozwiązać problem
- nie sprzeciwiaj się, nie zaprzeczaj argumentom Klienta
- nie okazuj swojego niezadowolenia
- nie mów podniesionym głosem
- nie używaj sformułowań: „*Przepraszam, ale.....*”
- nie przerzucaj odpowiedzialności
- jeśli sytuacja tego wymaga, zaproponuj rozwiązanie sprawy, jeśli Klient nie zaakceptuje Twojej propozycji, zapytaj o jego oczekiwania względem Ciebie, Urzędu
- w zależności od sytuacji powołaj się na obowiązującą podstawę prawną
- poinformuj Klienta o krokach, które podejmiesz
- jeśli wyczerpałeś wszystkie możliwości wpływu na Klienta i Jego zachowanie zagraża bezpieczeństwu Twojemu, innych lub mienia, wezwij pomoc (Straż Miejska nr tel. 75 644 7990, 505 186 457)

OSOBY STARSZE I NIEPEŁNOSPRAWNE

- staraj się sprawić, aby doświadczały jak najmniej trudności wynikających z wieku/niepełnosprawności
- zapewnij dogodne miejsce obsługi
- bądź wyczulony, ale delikatny

Uzasadnienie wprowadzenia

Każdy pracownik Urzędu powinien dołożyć wszelkich starań, aby pomyłki i błędy.



Podręcznik Standardów Obsługi Klienta

się nie zdarzały. Jeśli jednak już się wydarzą, niech będą dobrym egzaminem z uprzejmości, kompetencji i klasy pracowników.

Standard: Informacja w Urzędzie Miasta

ZALECENIA:

- przekazuj tylko aktualne informacje
- dbaj, aby aktualne informacje zawsze były dostępne dla Klientów
- pamiętaj, aby informacja była czytelna dla Klienta
- stosuj zawsze standardy firmowe dla informacji w formie papierowej: logo, nazwa instytucji, pieczęć (jeśli jest wymagana)
- informacje w formie papierowej wywieszaj tylko w miejscach do tego przeznaczonych
- tablica ogłoszeń to nie „słup ogłoszeniowy” lecz nośnik ważnych informacji
- nie eksponuj informacji/ulotek/materiałów reklamowych innych instytucji

Uzasadnienie wprowadzenia

Informacja to podstawowy element komunikacji Klienta z Urzędem.



Podręcznik Standardów Obsługi Klienta

PODSUMOWANIE

Wzorce zachowań określone podręcznikiem obowiązują wszystkie osoby uczestniczące w procesie bezpośredniej obsługi Klienta. Przełożony ma obowiązek zlecić poszczególnym pracownikom zadanie zapoznania się z treścią dokumentu „Podręcznik Standardów Obsługi Klienta”. Pracownik potwierdza fakt zapoznania się z treścią niniejszego Podręcznika, składając podpis na oświadczeniu (wzór poniżej) wraz z wpisaniem daty pod klauzulą „*Zapoznałem się i przyjmuję do realizacji i stosowania*”. Oznacza to, że świadomie deklaruje chęć stosowania standardów w procesie obsługi Klienta.

Zasada ta obowiązuje także w stosunku do każdego nowo zatrudnionego pracownika oraz stażysty. Podręcznik dostępny jest dla wszystkich pracowników. Treść standardów w zależności od potrzeb będzie aktualizowana. Zadaniem przełożonych jest prowadzenie obserwacji sposobu pracy z Klientem osób pracujących przy obsłudze Klienta. Przełożony powinien cyklicznie przeprowadzać rozmowy z pracownikami zmierzające do wspólnego wyznaczania celów w zakresie jakości obsługi Klienta, a także oceniać postępy poszczególnych pracowników. Może on także korzystać z innych form i środków zmierzających do podniesienia poziomu umiejętności pracowników w zakresie prowadzenia obsługi, takich jak: organizowanie szkoleń stanowiskowych, wnioskowanie o przeprowadzanie szkoleń z udziałem poszczególnych pracowników komórki organizacyjnej.



Podręcznik Standardów Obsługi Klienta

OŚWIADCZENIE PRACOWNIKA

.....
(imię i nazwisko pracownika)

Bolesławiec

.....
(stanowisko)

.....
(komórka organizacyjna)

Oświadczam, że zapoznałem się z „Podręcznikiem Standardów Jakości
Obsługi Klienta” i przyjmuję go do realizacji i stosowania.

.....
(data i podpis pracownika)