



Всеукраїнська  
Мережа  
ЛЖВ



All-Ukrainian  
Network of  
PLWH

## Клієнтоорієнтованість та стандарти обслуговування



# *Клієнтоорієнтованість—що це, для кого і чи потрібно взагалі?*

**Якісний сервіс-це завжди сервіс, що відповідає потребам Клієнтів.**

**Головне очікування Клієнтів від сервісу—оперативне та професійне вирішення потреб.**

**Основою якісного сервісу є розуміння співробітників організації, що результат та рівень задоволеності залежить від усіх учасників процесу**

## **Портрет Клієнторієнтованого співробітника:**

- Професіонал
- Своєчасно реагує на потреби/запити Клієнтів, в т.ч. «внутрішніх» Клієнтів
- Уважно, терпляче та з повагою ставиться до Клієнтів





## Якість сервісу-як це бачить Клієнт

**2. Оперативність обслуговування**

**1. Компетентність**

**4. Зовнішній вигляд, мова, манера поведінки**

**3. Уважність, повага**

**5. Простота та зрозумілість отриманої інформації.**

**6. Зручність та чистота приміщень.**

**7. Режим роботи/можливість отримати пконсультацію по телефону**

**8. Доступність сервісу у заявлені робочі години + відсутність черг**



## Стандарти обслуговування

- **Зустріч Клієнта:** перше враження формується у Клієнта за декілька хвилин та залежить від того, як його/її зустріли, привітали, звернули увагу.
- **Виявлення потреби:** від коректного виявлення потреби клієнта залежить те, наскільки швидко, якісно та враховуючи побажання Клієнта буде вирішено його/її запит.
- **Консультація:** надається на основі потреб Клієнта та сприяє вирішенню питання/запиту.
- **Дії при виникненні конфліктних ситуацій:** головним завданням при роботі з конфліктною ситуацією або невдоволенням Клієнта є нейтралізація негативних емоцій та максимально швидкий перехід до конструктивного діалогу.
- **Надання послуги/завершення обслуговування:** на цьому етапі важливо пересвітитись, що Клієнт отримав саме ту послугу, яку потребував. У разі якщо потрібен повторний візит, Клієнт знає алгоритм наступного звернення.
- **Робота з чергою:** доброзичливість, зацікавленість та прагнення швидко та якісно надати послугу завжди знаходить розуміння та повагу зі сторони Клієнта.
- **Робота з телефонними зверненнями:** якісна телефонна консультація скорочує час на обслуговування Клієнта при візиті та допомагає вирішити запит Клієнта за один візит.
- **Загальні стандарти поведінки:** протягом усього процесу обслуговування усім співробітникам варто дотримуватись єдиних принципів—доброзичливість, вічливість та спонукання до діалогу.
- **Стандарти зовнішнього вигляду та робочого місця:** візуальне сприйняття формує загальне враження Клієнта від процесу надання послуги та якості сервісу у організації



# Стандарти обслуговування

## Зустріч Клієнта (Привітання)

### 1) Встановлення контакту:

- При появі Клієнта хоча б одному зі співробітників варто одразу звернути на нього увагу (помітити, підняти голову, встановити зоровий контакт);

### 2) Привітання Клієнта:

- співробітник **з власної ініціативи, першим** вітається з Клієнтом;
- знайомство: представитись, уточнити ім'я Клієнта;
- запропонувати присісти (якщо для цього передбачені умови).

### **Приклади вітальних фраз:**

1. Доброго ранку/дня/вечора
2. Мене звати/Моє ім'я ..... (співробітник називає своє ім'я, якщо це доречно посаду). Як я можу до Вас звертатись?





# Стандарти обслуговування

## Виявлення Потреби Клієнта

- Етап виявлення потреб в основному складається з **ряду питань які задаються Клієнту** Основне завдання цього етапу– максимально швидко та якісно, використовуючи різні типи питань, **побудувати з Клієнтом діалог та виявити реальну потребу.**
  - **5 причин чому корисно задавати питання Клієнтам:**
    - ✓ Максимально прискорити процес обслуговування Клієнта
    - ✓ Зрозуміти потреби та бажання Клієнта
    - ✓ Ефективно координувати процес роботи з Клієнтом
    - ✓ Виявити та передбачити можливе невдоволення/непорозуміння
    - ✓ Проявити зацікавленість, дати Клієнту відчуття своєї важливості



# Стандарти обслуговування

## Консультація

- 1) Виявити яка послуга/консультація потрібна Клієнту
- 2) Якщо це доречно, запропонувати варіанти отримання Клієнтом послуги
- 3) Професійно та зрозуміло розповісти Клієнту про етапи отримання послуги, акцентуючи на важливих деталях (час необхідний для надання послуги, документи, необхідність додаткових візитів та ін.)
- 4) При консультуванні важливо використовувати друковані матеріали, приклади. По можливості давати Клієнту з собою «пам'ятку» з графіком роботи, переліком необхідних документів, адресами установ куди необхідно звернутись тощо.
- 5) Проявляти доброзичливість та спонукати Клієнта задавати додаткові питання.



# Стандарти обслуговування

## Дії при виникненні конфліктних ситуацій

### 1) Вислухати звернення Клієнта:

- Співробітник уважно слухає Клієнта до кінця, не зупиняючи;
- Співробітнику слід поводити себе впевнено, спокійно, терпляче та уважно;
- Якщо звернення Клієнта досить об'ємне, інформацію краще занотувати, для того щоб не перепитувати та не викликати додаткову агресію Клієнта;
- Якщо Клієнт поводить себе агресивно, варто по можливості продовжити з ним/нею діалог в окремому приміщенні. Агресію слід ігнорувати та акцентувати увагу на вирішенні питання/запиту, а не на емоціях Клієнта.

### 2) Нейтралізація емоцій під час роботи з Клієнтом:

- Співробітник повинен почувати себе впевнено, втім не варто сперечатися з Клієнтом. У відповідях на питання варто спиратись на професійні знання та факти;
- Відповіді повинні бути переконливими, аргументи вагомими;
- Разом із Клієнтом проаналізувати ситуацію та знайти варіанти вирішення питання

**Важливо:** якщо для вирішення запиту/конфліктної ситуації потрібно більше часу або залучення додаткових осіб повідомити про це Клієнта та зорієнтувати скільки потрібно часу





# *Стандарти обслуговування*

## **Надання послуги/завершення обслуговування**

- 1) Підготуватись до надання послуги (перевірити надані Клієнтом документи, задати уточнюючі питання);
- 2) Якщо пакет документів не повний попередити Клієнта, роз'яснити подальші дії, запропонувати альтернативний варіант отримання послуги (якщо це можливо);
- 3) Безпосередньо перейти до надання послуги;
- 4) По завершенню уточнити у Клієнта чи залишились ще питання/потреби;
- 5) Надати контакти/інформацію/друковані матеріали для подальших кроків;
- 6) Подякувати за візит.



# Стандарти обслуговування

## Важливі деталі при роботі з чергою

- 1) В першу чергу обслуговувати Клієнта, який прийшов особисто (не відволікатись на телефонні дзвінки, сторонні розмови тощо);
- 2) Вміло КЕРУВАТИ чергою (спрямовувати Клієнта до потрібного спеціаліста, надавати зразки документів, відповідати на запитання про робочий графік може адміністратор/охоронець, якщо такий присутній в залі);
- 3) Рівномірно направляти потік Клієнтів до спеціалістів;
- 4) Звертати увагу Клієнта на те, що підійшла його/її черга;
- 5) Підтримувати оперативний темп обслуговування;
- 6) Следить за общим емоциональным фоном очереди, поддерживать атмосферу деловой доброжелательности. Предупреждать конфликты;
- 7) Аналізувати моменти «пікової» активності та забезпечувати наявність усіх спеціалістів на робочих місцях.





## Стандарти обслуговування

### Робота з телефонними зверненнями:

#### Алгоритм роботи з вхідними дзвінками (короткий запит або консультація):

- 1) Прийняти дзвінок;
- 2) Виявити ціль телефонного дзвінка ;
- 3) Відповісти на запит Клієнта. Якщо питання не можна вирішити по телефону, запропонувати візит до організації.

#### Особливості поведінки при спілкуванні по телефону:

- 1) чітка, зрозуміла мова;
- 2) «посмішка по телефону»;
- 3) Переключення Клієнта на іншого спеціаліста, якщо питання не знаходиться в компетенції того, хто прийняв дзвінок;
- 4) Використання режиму очікування (hold) для уточнення відповіді на «короткі» запити;
- 5) Завершення телефонної розмови.





# Стандарти обслуговування

## Загальні стандарти поведінки:

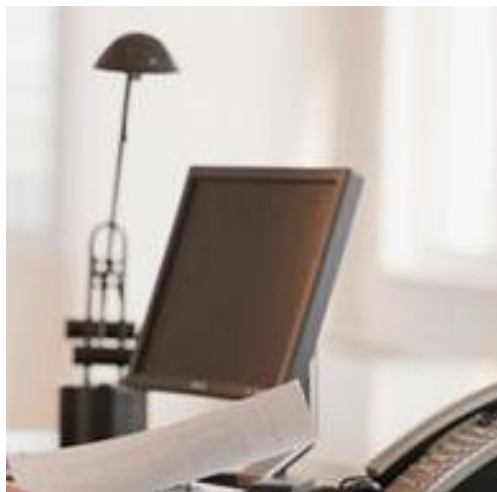
- 1) Мова співробітника - грамотна, інтонація – впевнена, думки висловлюються чітко та ясно;
- 2) Розмовляти з Клієнтом слід тією мовою, якою звертається Клієнт (якщо співробітник не може вільно розмовляти мовою Клієнта, краще попросити Клієнта продовжити розмову як зручно);
- 3) Персоналізоване звернення до Клієнта (використовуючи ім'я, уникаючи таких звернень як «жіночко, бабусю, чоловіче» тощо);
- 4) Під час спілкування співробітник підтримує з Клієнтом зоровий контакт, посміхається;
- 5) Поводитись доброзичливо, щиро намагатись допомогти Клієнту;
- 6) Компетентність та обізнаність у професійних питаннях;
- 7) Використовувати зрозумілі Клієнту терміни;





# Стандарти обслуговування

## Стандарти зовнішнього вигляду та робочого місця



### Стандарт робочого місця:

- 1) Правильне зберігання документації та інформації;
- 2) Порядок на робочому місці;
- 3) Коректна поведінка на робочому місці;
- 4) Дотримуватись тиші на робочому місці;
- 5) Використовувати табличку «технічна перерва», бажано з використанням тривалості перерви.



Проект «Покращення якості адміністративних послуг медичної і соціальної сфери в обраних регіонах України», що впроваджується ВБО «Всеукраїнська мережа ЛЖВ» за підтримки Європейського Союзу

Всеукраїнська Мережа ЛЖВ



All-Ukrainian Network of PLWH

Дякую за увагу!