

PATVIRTINTA  
UAB „Skuodo vandenys“  
Direktorius 2018 m. kovo 20 d.  
Įsakymu Nr. V1-17



## UAB „SKUODO VANDENYS“ KLIENTŲ APTARNAVIMO NUOSTATAI IR STANDARTAI



## Turinys

1. Standarto aprašas.....	3
2. Standarto nauda .....	3
3. Bendrovės misija, vizija ir vertybės .....	4
4. Paliekamas įspūdis .....	4
4.1. Darbo vieta .....	4
4.2. Pasirengimas aptarnauti klientus .....	5
4.3. Išvaizda.....	5
4.4. Akių kontaktas.....	6
4.5. Šypsena.....	6
4.6. Pasisveikinimas .....	6
4.7. Korektiškumas .....	6
4.8. Atsisveikinimas .....	7
5. Bendrosios aptarnavimo taisyklės.....	7
5.1. Požiūris .....	7
5.2. Kontakto su klientu užmezgimas.....	7
5.3. Bendravimo kalba.....	8
5.4. Pokalbis .....	8
5.5. Žodynas .....	8
5.6. Informacijos teikimas klientui .....	8
5.7. Lankstumas .....	8
5.8. Problemų sprendimas .....	9
5.9. Atsiprašymas .....	9
6. Bendravimas telefonu.....	10
6.1. Balsas.....	10
6.2. Skambutis klientui .....	10
6.3. Atsiliepiant telefonu .....	10
6.4. Prašymas palaukti, sujungimas su kitu darbuotoju.....	11
6.5. Pokalbio telefonu pabaiga .....	11
7. Bendravimas paštu ir el. paštu.....	11
7.1. Raštai .....	11
7.2. El. paštas.....	12
8. Išvados.....	12

## 1. Standarto aprašas

Šiame dokumente išdėstyti klientų aptarnavimo, kurio uždaroji akcinė bendrovė „Skuodo vandenys“ (toliau Bendrovė) tikisi iš savo darbuotojų visų klientų atžvilgiu, principai, normos ir praktika. Šie aptarnavimo standartai grindžiami Bendrovės požiūriu į elgesį, kuris užtikrina klientų pasitenkinimą ir sukuria malonią darbo aplinką. Aptarnavimo standartas kuriamas remiantis klientų ir Bendrovės atliekamu veiklos vertinimu ir visada padeda aptarnauti kuo geriau.

Klientas pamiršta aptarnavimo detales, bet visada atsimena patirtą jausmą. Klientas pamiršta technines smulkmenas, bet arogancijos, abejingumo ir priešiško – niekada.

Paslaugų versle kliento pasitenkinimas – visų darbuotojų darbo rezultatas. Klientams regima veikla tiek pat svarbi, kiek ir neregima. Visi darbuotojai turi atminti, kad UAB „Skuodo vandenys“ – paslaugų bendrovė, kurioje aptarnaujami klientai: pasirašius sutartį bendradarbiavimas tik prasideda, o ne baigiasi.

Tiesiogiai klientus aptarnaujantys darbuotojai atstovauja Bendrovę, o klientams yra Bendrovės atspindys.

Netiesiogiai klientus aptarnaujantys darbuotojai pasirūpina, kad būtų vykdomi klientui duoti pažadai. Jie užtikrina tiesiogiai klientus aptarnaujančių darbuotojų veiklą, teikdami būtiną informaciją apie vandentvarkos ūkį, priemones ir veikiančias informacines sistemas.

Aptarnavimo standartas padeda visiems klientus aptarnaujantiems darbuotojams jaustis tvirtai žinant, kad klientams duoto žodžio laikomasi.

Visa surinkta ar saugoma informacija apie klientus lieka konfidenciali.

## 2. Standarto nauda

Klientai žino, kad

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

Darbuotojai

- aiškiai supranta, ko reikalauja klientas ir ko tikisi darbdavys;
- žino, kokios nuostatos ir veiksmai padeda klientui ir Bendrovei pasiekti geriausių rezultatų;
- sumažina įtampą ir išvengia klaidų;
- žino, kaip elgtis įvairiomis aplinkybėmis;
- pasitiki ir neabejoja, kad darbas taip pat teikia džiaugsmą ir pasitenkinimą.

Bendrovė

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

### 3. Bendrovės misija, vizija ir vertybės

Bendrovės misija - tiekti kokybišką vandenį, teikti kokybiškas vandens tiekimo ir nuotekų šalinimo paslaugas. Misijoje įvardinta kokybė siejama su naujų sprendimų įgyvendinimu, darbo organizavimu ir pakankamu finansavimo užtikrinimu. Nuolat kintančioje aplinkoje uždaroji akcinė bendrovė užtikrindama kokybišką paslaugų teikimą privalo diegti naujas technologijas savo veiklos procesuose, vystyti bendrovės vidaus kultūrą keliant darbuotojų kvalifikaciją ir užtikrinti finansinį stabilumą, kuris leistų būti patraukliai darbovietai ir patikimam partneriui.

Bendrovės vizija - technologiškai pažangi, aplinkai ir vartotojams draugiška įmonė. Vizijoje pabrėžiamas naujų technologijų diegimas ir taikymas, atvirumas visuomenei ir finansinio stabilumo užtikrinimas.

Misijos įgyvendinimą, vizijos siekimą ir visą savo veiklą UAB „Skuodo vandenys“ grindžia šiomis vertybėmis:

1. Atvirumu.
2. Efektyvumu.
3. Rezultatu.

Vertybėmis išreiškiama nuostata, jog esame atviri ir pasiruošę aplinkoje vykstančioms permainoms, dirbdami efektyviai ir organizuotai siekiame optimalaus rezultato bendrovės, klientų, visuomenės ir darbuotojų labui.

### 4. Paliekamas įspūdis

Žinau, kad klientui palieku įspūdį tik kartą. Stengiuosi kiek įmanydamas, kad susitikimas su manimi būtų teigiama patirtis klientui, todėl bendraudamas su juo kuriu draugišką ir malonią atmosferą. Mano, kaip paslaugų teikėjo, veiksmai lemia, ar klientas susies savo ateitį su mumis. Mano gebėjimai taip pat nulemia, kiek Bendrovės klientų rinksis ir naudosis mūsų paslaugomis.

#### 4.1. Darbo vieta

- Bendrovės biuru durys atidaromos tiksliai nurodytu laiku ar, pageidautina, 5 minutėmis anksčiau.
- Pasirūpinu, kad klientai matytu tik jiems aptarnauti skirtas priemones.
- Siekdamas, kad klientai ir kolegos gerai jaustųsi, užtikrinu, kad darbo vieta būtų švari ir tvarkinga, joje būtų tinkama temperatūra visą darbo dieną.
- Pasirūpinu, kad baldai ir visos darbui reikalingos priemonės būtų geros būklės ir išdėstyti taip, kad klientu būtų patogiu.
- Siekdamas sukurti malonią darbo atmosferą, stebiu, kad darbo vietoje nebūtų įkyrių ir nemalonių garsų ar kvapų.
- Pasirūpinu, kad eksponuojama reklaminė medžiaga būtų galiojanti ir klientams pasiekiami.
- Aptarnaudamas klientą jo namuose ar biure, užtikrinu, kad ir ten liktu švaru ir tvarkinga. Su savimi pasiimu visas būtinas medžiagas ir naudojuosi tik tinkamomis priemonėmis.
- Laukiančius klientus aptarnauju net ir pasibaigus oficialiam darbo laikui.
- Prireikus darbo metu išvalyti klientų aptarnavimo vietą, tai padarau netrikdydamas klientų.
- Baigęs darbą įsitikinu, kad darbo stalas paruoštas kitai darbo dienai.
- Užtikrinu, kad mūsų patalpose klientams būtų saugu: pastebiu slidžius laiptus, nedegančias šviesas, nukritusius daiktus, judėjamą ribojančius objektus ir pan. ir pasirūpinu, kad kliuviniai būtų greitai pašalinti.

## 4.2. Pasirengimas aptarnauti klientus

Bendrovėje klientai turi jaustis laukiami, o geriausias būdas šito pasiekti – pademonstruoti, kad bet kuriuo metu esate pasirengę juos aptarnauti.

- Prieš pradėdamas darbo dieną nusiteikiu tinkamai atlikti savo vaidmenį.
- Paruošiu viską, ko reikia klientams sklandžiai aptarnauti, ir patikrinu, ar visa techninė įranga veikia be sutrikimų.
- Vadovaujuosi naujausia informacija.
- Visada žinau, kur prireikus ieškoti pagalbos ir informacijos.
- Kad klientus aptarnaučiau užtikrintai, kiekvieną savaitę randu laiko naujovėms, permainoms ir aktualiai medžiagai išsinagrinėti. Žinioms papildyti išnaudoju ir pertraukas.
- Patikimumo įspūdį palieku tik tada, kai esu gerai pasirengęs ir pasitikiu savimi.
- Aptarnaudamas klientus, vengiu su klientų aptarnavimu nesusijusios veiklos ir pokalbių.
- Atėjus klientui, savo pasirengimą jį aptarnauti demonstruoju nutraukdamas su klientų aptarnavimu tiesiogiai nesusijusią veiklą ir užmegzdamas akių kontaktą.

## 4.3. Išvaizda

Mano išvaizda – neatskiriama Bendrovės įvaizdžio dalis ir sudaro įspūdį, kad darbą atlieku tinkamai, esu patikimas. Tvarkinga išvaizda byloja apie pagarbą sau, klientams ir kolegoms.

- Aptarnaudamas klientus ir atlikdamas savo pareigas visada vilkiu švarius, darbui tinkamus drabužius.
- Mano drabužiai ir avalynė visada švarūs ir tvarkingi. Darbe mano makiažas, papuošalai ir kvapai yra nuosaikūs.
- Plaukai ir rankos švarūs, prižiūrėti.
- Vyrai nusiskutę, o jei turi barzdą, ji kruopščiai prižiūreta.
- Mano išvaizda negali trikdyti klientų dėmesio.
- Aptarnaudamas klientus visada vilkiu Bendrovės duotą uniformą ir (arba) aksesuarus – kaklaskarę ar kaklaraištį. Jei uniformos neturiu, vilkiu švarius ir nuosaikius drabužius.

1 lentelė  
Tinkama Bendrovės darbuotojų apranga

Moterų	Vyrų
Darbo uniforma (jei išduota)	Darbo uniforma (jei išduota)
Kasdienis dalykiškas stilius	Kasdienis dalykiškas stilius

Bendrovės darbuotojų kasdienis dalykiškas stilius:

**Vyrų:** vienspalvės tamsesnės spalvos kelnės, ilgos vasarinės kelnės, vienspalvis švarkas, smulkiaraštis ar juostuotas megztinis, teniso, polo, golfo marškinėliai (marškinėliai su apykakle, ilgomis rankovėmis, nedideliais langeliais ir (arba) dryžiais, vasariniai marškiniai trumpomis rankovėmis).

**Moterų:** kasdienis dalykiškas stilius – darbui skirta nešokiruojanti neutralių spalvų apranga.

## Tokią aprangą ir (arba) aksesuarus dėvėti draudžiama

Moterims	Vyrams
Peršviečiamos palaidinės	Šortai ir kelius siekiančios kelnės
Juosmenį atidengiančios palaidinės	Basutės ir kita atvira avalynė
Ilgas skeltukas	Atsainus stilius (odinė liemenė, sportiniai marškinėliai, kaubojiški ar kelioniniai batai)
Gilios iškirptės (dekoltė)	Odinės kelnės ir baikerių stilius
Daugybė kaklo papuošalų ir žiedų	Tatuiruotės matomoje vietoje
Tatuiruotės matomoje vietoje	Auskarai ausyse ir kitose matomose vietose
Matomi apatiniai (pvz., liemenėlės nepridengiantys viršutiniai marškinėliai siauromis petnešėlėmis)	Netvarkinga barzda
Džinsinis stilius	

## 4.4. Akių kontaktas

Pirmas užmezgu akių kontaktą su klientais ir taip parodau, kad jie laukiami. Žmonėms patinka jaustis pastebėtiems ir jie neprieštaruoja šiek tiek palaukti.

Kai aptarnaujant klientą ar sprendžiant su klientu susijusius klausimus (pvz., užbaigiant su pirmesniu klientu susijusius veiksmus, tvarkant dokumentus) įeina kitas klientas, taip pat pasižiūriu į jį.

## 4.5. Šypsena

Šypsodamasis klientui demonstruoju draugiškumą, geranoriškumą, kuriu malonią, be įtampos atmosferą. Taip klientas pajunta, kad jis brangus ir man svarbus.

Žinau, kad šypsotis nesunku (dirba tik 14 mažųjų veido raumenų), o šypsena veikia kaip veidrodis – žmonės taip pat atsako šypsena. Darbe šypsena kuria pozityvią atmosferą ir padeda būti draugiškiems.

## 4.6. Pasisveikinimas

Su kiekvienu, užėjusiu į Bendrovę, draugiškai pasisveikinu ir parodau, kad noriu kuo geriau jį aptarnauti.

Pasirūpinu, kad klientas žinotų, su kuo bendrauja.

Prireikus prisistatau klientui garsiai ir aiškiai išvardamas savo vardą, pavardę ir pareigas.

Nuvykęs pas klientą, taip pat visada prisistatau garsiai ir aiškiai išvardamas savo vardą, pavardę bei pareigas.

## 4.7. Korektiškumas

Klientų akivaizdoje nekalbu asmeniniais klausimais ir nekritikuoju kitų klientų, darbuotojų, Bendrovės paslaugų arba Bendrovės darbo pobūdžio.

Užtikrinu, kad neįgaliotiems asmenims nebūtų prienami asmeniniai kliento duomenys. Su klientu susijusią informaciją naudoju profesionaliai, moku išlaikyti konfidencialumą.

Neįgaliam klientui rodau ypatingą dėmesį, prireikus korektiškai, nepabrėždamas kliento specialiųjų poreikių, padedu pagalbos prašančiam klientui. Pasirūpinu, kad klientas jaustųsi puikiai, neatsidurtų nemalonioje situacijoje ir nesusilauktų nereikalingo dėmesio.

#### 4.8. Atsisveikinimas

Pasibaigus pokalbiui visada pakartoju, dėl ko susitarėme.

Atsisveikindamas su klientu jam padėkoju ir palieku įspūdi, kad mums visada malonu jį aptarnauti. Visada paklausu, kuo dar galėčiau pasitarnauti.

Šypsausi klientui ir tada, kai jis išeina. Mano elgesys atsisveikinant lemia, kaip klientai prisimena mus ir mūsų aptarnavimą.

### 5. Bendrosios aptarnavimo taisyklės

Mano bendravimo gebėjimai lemia Bendrovės paslaugų bei pardavimo sėkmę ir kliento pasitenkinimą. Kiekvienam klientui randu labiausiai tinkantį pasiūlymą ir darau viską, ką galiu, kad patenkinčiau kliento pageidavimą ir greitai rasčiau jo problemos sprendimą.

#### 5.1. Požiūris

Į klientus visada žiūriu pagarbiai, draugiškai, be išankstinių nuostatų.

Kaip aptarnaujantysis darbuotojas, visada atstovauju Bendrovei ir nepaisau savo asmeninio vertinimo bei nuomonės.

Esu visada malonus, geros nuotaikos, mandagus, elgiuosi paslaugiai, supratingai, dalykiškai ir natūraliai.

Branginu kliento laiką ir stengiuosi kuo greičiau rasti optimalų sprendimą.

Informuoju klientą, kai aptarnaujant atsiranda trukdžių ar įsivelia klaidų, ir iškart jo atsiprašau.

Sąžiningai elgiuosi su klientu net ir tada, kai turiu perduoti nemalonią informaciją, jo neklaidinu ir nieko neslepiu.

Valdausi ir žinau, kaip prisitaikyti prie kliento.

#### 5.2. Kontakto su klientu užmezgimas

Esu aktyvus ir pirmas pradedu pokalbį. Visada pirmas pasveikinu klientą ir vadovauju pokalbiui, bet išlieku budrus, kad nebūčiau įkyrus, ir randu kiekvienam klientui labiausiai tinkantį bendravimo būdą.

Jei klientas prisistatė, bet neišgirdau jo vardo, perklausiu, kuo jis vardu. Kad nepamirščiau, vardą užsirašau.

Kalbėdamasis į klientą kreipiuosi vardu.

Kreipiuosi daugiskaitos antruoju asmeniu (taip pat bendraudamas raštu ar el. paštu), nebent klientas pageidauja, kad į jį būtų kreipiamasi vienaskaitos antruoju asmeniu, nors pats jo nepažįstu.

Vengiu beasmenių sakinių.

### 5.3. Bendravimo kalba

Bendraujant su klientais, darbo kalba yra lietuvių.

Paprastai pokalbį pradedu gimtąja kalba. Klientui pageidaujant kalbėti kalba, kurios gerai nemoku, atsiprašau, randu reikiama kalba kalbantį kolegą ir bendravimą perduodu jam.

### 5.4. Pokalbis

Vadovauju pokalbiui, bet nesu pernelyg įkyrus ar įžūlus.

Kalbu negarsiai, ramiai ir maloniai. Kalbu aiškiai, bet ne greitakalbe. Vengiu žargono ir klientui nesuprantamų terminų.

Kalbėdamasis išlaikau akių kontaktą, šypsauisi.

Esu geras, aktyvus ir dėmesingas klausytojas. Rodau susidomėjimą kliento poreikiais, užduodu, atkartoju ir vartoju konkretizuojančius klausimus, kurie suteikia galimybę išsiaiškinti kliento poreikius ir rasti klientui optimalų sprendimą.

Be reikalo nepertraukiu kliento ir esu paslaugus jam dėstant poreikius ir pageidavimus. Užduodu atvirus ir pagalbinius klausimus. Savais žodžiais perfrazuoju kliento pageidavimą ir išsiaiškinu detales.

### 5.5. Žodynas

Kalbu paprasta kalba, vartoju klientui suprantamus žodžius. Žinau, kad dalykinė terminologija, santrumpos ir kasdienis žargonas gali kelti nesusipratimų, todėl sudėtingus terminus paaiškinu paprastai ir aiškiai.

Kasdien vartoju mandagumo žodžius „ačiū“, „prašau“, „prašom“ ir pan.

Klientui pakartoju svarbiausius dalykus ir išsiaiškinu, ar teisingai suprato, ypač finansinius klausimus.

### 5.6. Informacijos teikimas klientui

Klientui pateikiu informaciją, kuri, mano žiniomis, yra tiksli ir teisinga. Jei abejoju, atsiprašau ir pasitikslinu arba paklausiu labiau patyrusio kolegos.

Niekada nepaliekau kliento klausimo neatsakyto. Jei klausimas sudėtingas ir reikia išsamesnės informacijos, paprašau, kad klientas paliktų kontaktinius duomenis, ir pažadu atsakyti sutartu laiku. Užtikrinu, kad, kaip ir žadėta, klientas gautų atsakymą į klausimą.

Klientui pateikiu tik tikslią ir konkrečią informaciją apie kainas, nurodau galimas papildomas išlaidas ir reikalavimus.

Neperduodu klientui informacijos apie Bendrovės paslaugų trūkumus, kuria jis galėtų pasinaudoti.

### 5.7. Lankstumas

Savo veikloje vadovaujuosi nustatyta darbo tvarka ir suprantu, kad instrukcijose negali būti numatytos visos situacijos.

Nenumatytomis aplinkybėmis visada vadovaujuosi principu, kad kliento problemas privalu spręsti neapsunkinant kliento ir nesukeliant jam papildomų rūpesčių.

Jei pagal suteiktus įgaliojimus negaliu iškart išspręsti problemos, kreipiuosi pagalbos į kolegas ar tiesioginį vadovą.



Jei kliento problemai, klausimui, pageidavimui aptarti reikia daugiau laiko, atsiprašau kliento, pasižyminiu jo problemą, pageidavimą, kontaktinę informaciją ir sutariu dėl laiko, kada jam atsakysiu.

Neišleidžiu kliento susirūpinusio ir nesu abejingas jo rūpesčiams. Kliento problema – mano problema tol, kol ją išsprendžiu.

## 5.8. Problemų sprendimas

Bet kuriomis aplinkybėmis išlieku ramus, mandagus, elgiuosi profesionaliai.

Įtemptose situacijose valdau balsą, greitį, judesius ir neparodau nuoskaudos ar nerimo.

Nepabrėžiu nederamų pasakymų ir išlieku mandagus net tada, kai klientas kalba nemandagiai (kraštutiniais atvejais randu būdą mandagiai užbaigti pokalbį).

Jei klientas akivaizdžiai nusiteikęs agresyviai ir įžeidinėja, mandagiai užbaigiu pokalbį ir paprašau kliento išeiti. Neblaivūs klientai neaptarnaujami. Prireikus iškviečiu policiją ar apsaugos tarnybą.

Matydamas, kad kolega turi bėdų su agresyviu ar neblaiviu klientu, padedu kolegai išliikdamas ramus ir elgdamasis profesionaliai.

Su klientu nesiginčiju ir nebandau įrodyti, kad jis klysta. Susitelkiu tik į problemos sprendimą ir vengiu kaltinimų, pateisinimų ir emocinio vertinimo.

Kilus nesusipratimui su klientu, išsiaiškinu aplinkybes, kad suprasčiau kliento nuomonę ir problemos esmę.

Vengiu sudaryti iš emocijų kylančią konfliktinę situaciją. Jei įmanoma, bendrauju su klientu taip, kad negirdėtų kiti klientai. Įdėmiai, paslaugiai klausau kliento, nepertraukdamas net tada, jei jam nepritariu; leidžiu klientui išsakyti tai, ką jis nori, ir taip sumažinu įtampą.

Demonstruoju norą suprasti ir stengiuosi numaldyti nemalonus emocijas. Ramiai išaiškinu klientui situaciją ir išreiškiu nuoširdų norą kuo greičiau išspręsti problemą.

Jei problema kilo dėl kliento klaidos, draugiškai ir taktiškai paaiškinu Bendrovės poziciją ir pasiūlau galimus sprendimo būdus.

Nepriekaištauju klientui ir visada darau prielaidą, kad klientas buvo nepakankamai informuotas.

Nekaltinu kliento melu net ir tada, kai kliento nuomonė akivaizdžiai klaidinga. Aiškindamas vadovaujuosi faktais ir sąlygomis.

Jei klientas reikalauja pasikalbėti su mano tiesioginiu vadovu, pirma pats stengiuosi išspręsti problemą sakydamas klientui:

„Pasakykite man, nes privalau išsiaiškinti informaciją ir ją tiksliai perduoti.“

„Prašau išdėstyti savo problemą raštu, kad būtų užfiksuotos svarbios detalės.“

Jei klientas ir toliau laikosi savo nuomonės, kreipiuosi pagalbos į tiesioginį vadovą.

Stengiuosi taktiškai išspręsti visus nesusipratimus.

Jeį įmanoma, išsiaiškinu, ar klientas patenkintas sprendimu.

## 5.9. Atsiprašymas

Visada atsiprašau kliento, jei jis patyrė nepatogumų ar problemų.

Spręsdamas problemas, atstovauju Bendrovei ir atsiprašau.

Nekaltinu kolegų ar paslaugų.

Nuoširdžiai ir atvirai pripažįstu (Bendrovės) klaidą ir iškart atsiprašau.

Nuoširdžiai padėkoju klientui, kad jis atkreipė dėmesį į problemą.

## 6. Bendravimas telefonu

Nors per telefoninį pokalbį nematau pašnekovo, žinau, kad ir tuomet klientas jaučia mano dėmesį ir susidomėjimą. Todėl telefonu taip pat bendrauju dėmesingai.

### 6.1. Balsas

Žinau, kad kalbant telefonu ypač svarbu balsas, todėl labai atidžiai jį kontroliuoju. Mano balsas perteikia draugišką nusiteikimą ir šilumą, bet visada išlieka dalykiškas.

Kalbu tokiu greičiu, kad klientas sektų mintį. Žodžius tariu aiškiai, vartoju gražias formuluotes.

Šypsauti net ir kalbėdamas su klientu telefonu, nes šypsantis balsas skamba draugiškiau, šilčiau, džiaugsmingiau. Klientai tai jaučia, o aš šypsodamasis galiu geriau aptarnauti.

### 6.2. Skambutis klientui

Prieš skambindamas klientui pasitikrinu, kam skambinu ir kodėl. Žinau kliento vardą, paslaugas, kuriomis jis naudojasi, mūsų ankstesnius pasiūlymus, kontaktus ir kitą būtiną informaciją, kurią galiu susirasti Bendrovės duomenų bazėje.

Pasiruošiu pokalbio temas ir pasižymiu svarbiausius klausimus, kuriuos norėčiau aptarti. Po ranka turiu ant ko užsirašyti.

Skambindamas visą dėmesį skiriu pokalbiui ir netvarkau kitų reikalų. Jei įmanoma, pasirūpinu, kad klientas negirdėtų biure vykstančių pokalbių, skambančios muzikos ar pan.

Trumpai prisistatau (ne ilgiau kaip 10–20 sek.): paminu Bendrovės pavadinimą, savo vardą ir pavardę.

Prireikus išsiaiškinu į skambutį atsiliepusio asmens tapatybę.

Prisistatęs paklausiu, ar klientas gali kalbėti. Trumpai pasakau, kokių reikalų ir tikslu skambinu. Jei klientas nepageidauja tęsti šio pokalbio, paklausiu, kada galėčiau paskambinti kitą kartą. Klientui atsakius, kad jis gali kalbėti, padėkoju.

### 6.3. Atsiliepiant telefonu

Branginu skambintojo laiką ir telefonu atsiliepiu nuskambėjus ne daugiau kaip 3 signalams.

Jei skambant telefonui aptarnauju kitą klientą, gerbdamas klientą, kurį aptarnauju, į telefono skambutį neatsiliepiu. Tas pats pasakytina ir apie mobiliuosius telefonus.

**PATARIMAS.** Ypatingu atveju, kai žinau, kad man skambins sutartu laiku, aptarnaudamas kitą klientą iš anksto jį įspėju apie galimą telefono skambutį:

*„Atleiskite, esu susitaręs, jog 12.30 val. man paskambins klientas, todėl iš anksto norėčiau atsiprašyti, kad turėsiu atsilipti“.*

Pakėlęs telefono ragelį, iš karto pasakau Bendrovės pavadinimą ir prisistatau. Tai paprasčiausias būdas išvengti klaidų. Tada pasisveikinu su skambintoju ir pradėdame pokalbį.

Visada sudarau sąlygas klientui išsakyti visą klausimą/ pageidavimą/ problemą ir niekada nepertraukiu, nes turiu galimybę išgirsti visą su klausimu susijusią informaciją. Jei man kas nors neaišku, užduodu konkrečių klausimų.

Kalbėdamas užsirašau, kad klientui nereikėtų kartoti.

Prireikus susirasti su klausimu susijusias bylas ar dokumentus, paprašau kliento palaukti ir greitai susirandu reikiamą informaciją. Nepalieku skambintojo laukti nežinioje.

Visada patikrinu, ar klientas suprato aiškinimą, siūlomą sprendimą ir ar jis patenkintas.

#### 6.4. Prašymas palaukti, sujungimas su kitu darbuotoju

Jei asmens, su kuriuo nori pasikalbėti klientas, šiuo metu nėra, paklašiu, ar aš galėčiau padėti klientui. Paprašau kliento palikti pranešimą ir paklašiu skambintojo vardo bei telefono numerio.

Jei man reikia papildomos informacijos išsamiam atsakymui suteikti, apie tai informuoju skambintoją ir paprašau jo palaukti. Jei atsakymui prireikia daugiau laiko, paklašiu, ar skambintojas palauks, o gal aš jam paskambinsiu. Paprašau, kad skambintojas nurodytų kontaktinį numerį, ir paklašiu, kada galiu paskambinti. Jei klientas pageidauja atsakymo neįgyvendinimu laiku (pernelyg greitai), apie tai informuoju.

Pažadėjęs klientui paskambinti, paskambinu sutartu laiku. Jei iki to laiko atsakymo nerandu, paskambinu klientui, atsiprašau ir susitariu dėl kito skambučio.

Darbuotojas, su kuriuo sujungiamas skambintojas, apibendrina pokalbį ir paklašia, ar teisingai suprato klausimą.

Besikalbant suskambus kitam telefonui, atsiprašau ir paklašiu, ar galiu atsiliepti, kad sužinočiau, kas skambina, tada atsiliepiu telefonu ir, jei galiu, iškart sprendžiu skambintojo klausimą. Jei klausimui ar problemai reikia ilgesnio atsakymo, paprašau skambintojo palikti savo telefono numerį ir progai pasitaikius jam paskambinu.

Paprašęs skambintojo palaukti, pasirūpinu, kad skambintojas negirdėtų jam neaktualių pokalbių.

Išsiaiškinęs, kad į klausimą turi atsakyti specialistas, apie tai informuoju skambintoją ir sujungiu su specialistu arba, jei galimybės sujungti nėra, skambintojo pageidavimu nurodau telefonu numerį, kuriuo skambinti. Prieš sujungdamas, specialistą informuoju, kas ir kokių klausimų skambina.

Jei problemos sprendimas užtruks, paaiškinu klientui tolesnius veiksmus ir kada jis bus informuotas.

#### 6.5. Pokalbio telefonu pabaiga

Pokalbį baigia skambintojas. Padėkoju pašnekovui ir palinkiu jam geriausios kloties.

Prieš baigdamas pokalbį, jį apibendrinu ir patvirtinu susitarimą.

Jei atrodo, kad skambintojas tikisi, jog pokalbį baigsiu aš (ar pradeda nemandagiai kalbėti), randu galimybę mandagiai užbaigti pokalbį.

### 7. Bendravimas paštu ir el. paštu

Bendraudant raštu, išlaikoma teigiama nuostata ir vartojami kuo tikslesni sakiniai. Rašant raštą ar laišką, atsižvelgiama į galimą gavėjo reakciją. Rašydami raštą ar laišką, niekada nepamirškite, kad jį išsiuntę nieko nebepakeisite ir nebeištaysite.

#### 7.1. Raštai

Visi laiškai atidžiai perskaitomi, o prireikus peržiūrima ir ankstesnė korespondencija su klientu.

Klientui pareikalavus rašytinio atsakymo, pateikiamas mandagus, dalykiškas ir aiškus, galiojančiais dokumentais pagrįstas atsakymas.

Atsakymas turi būti išsamus, kad klientui nereikėtų dar kartą kreiptis tuo pačiu klausimu. Imamasi tik tų užduočių, kurias galima atlikti.

Patikrinama, kad atsakymas būtų nedviprasmiškas, surašytas be klaidų, informacija pateikta logiškai. Prireikus pateikiama nuorodų į ankstesnius dokumentus ar esamus priedus, naudojamus informacijai pagrįsti.

Klientui padėkojama už laišką.

Bendraujant raštu laikomasi paprasto, bet dalykiško stiliaus.

Rašant laiškus, vartojami pagarbūs kreipiniai. Laiško pabaigoje prieš nurodant vardą, pavardę, pareigas, parašoma deramą pagarbą išreiškianti frazė.

Laiško pabaigoje nurodomas vardas, pavardė, pareigos ir kontaktai, kad klientas galėtų užduoti konkrečius klausimus.

Prieš išsiųsdamas laišką, patikrinu klaidas ir atidžiai jį perskaitau.

Dar kartą patikrinu, ar laiško blankas ir vokas atitinka Bendrovės reikalavimus ir Bendrovės įvaizdį, t. y. logotipą.

## 7.2.El. paštas

Rašant el. laišką, paisoma visų standartiniam raštui keliamų reikalavimų.

Klientai tikisi, kad atsakymo greičiau sulauks el. paštu nei paprastu paštu. Jei atsakymui prireikia nuodugnesnio tyrimo ar kompetentesnio kolegos pagalbos, klientui nusiunčiamas trumpas pranešimas, kuriame paaiškinama, kad jo el. laiškas persiųstas kitam darbuotojui, ir nurodomas apytikslis atsakymo laikas.

Į visus el. laiškus atsakoma ne vėliau kaip per 24 valandas. Į skubius el. laiškus atsakoma kuo greičiau, bet ne vėliau kaip per 12 valandų.

Jei atsakyti į el. laišką nėra galimybės (pvz., darbuotojas išvykęs į mokymus, atostogauja ir pan.), paliekamas pranešimas (pvz., automatinis atsakymas), kuriame nurodoma, kada jis grįš ir pavaduojančiojo asmens kontaktiniai duomenys.

Visada užpildomas temos laukelis, kad gavėjas žinotų el. laiško turinį. Jei įmanoma, nurodomas kliento bendrovės pavadinimas ir el. laiško paskirtis.

El. laiške nurodomi visi siunčiami priedai. Jei el. laiške pateikiamos interneto svetainių nuorodos, prieš išsiųsdami tokį el. laišką patikrinkite, ar jos tinkamai atsidaro ir juose nurodyta tinkama ir teisinga informacija. Šalia glaustai nurodomas nuorodos turinys.

Bendraujant el. paštu ir rašant atsakymą, palikti ankstesnius tekstus laikoma geru tonu, kad klientas nesivargintų prisimindamas pirmiau aptartus dalykus.

## 8. Išvados

Visi uždarosios akcinės bendrovės „Skuodo vandenys“ darbuotojai privalo veikti išvien vadovaudamiesi šiais nuostatais ir deramai aptarnauti bet kurį klientą – ir vidaus, ir išorės.

Ir mums ir klientams svarbu, kad aptarnavimas būtų geras.