

PATVIRTINTA
UAB „Panevėžio autobusų parkas“
Generalinio direktoriaus
2018-09-14 d. įsakymu Nr. 51

UAB „PANEVĖŽIO AUTOBUSŲ PARKAS“ KLIENTŲ APTARNAVIMO STANDARTAS

Mieli kolegos,

Siekdami, kad pas mus apsilankę žmonės savo kelionę pradėtų kuo maloniau ir norėtų vėl sugrįžti, kviečiu rūpintis savo darbo kokybe ir kasdien bent truputį viršyti klientų lūkesčius.

Sėkmės visiems!

1. PAGRINDINIAI BENDRAVIMO SU KLIENTAIS PRINCIPAI

1. Su aptarnaujamu klientu stenkitės pasisveikinti pirmi žodžiu, linktelėdami galva ar nusišypsodami. Klientams, kuriuos sutinkate ne pirmą kartą, parodykite, kad juos atpažįstate („Malonu ir vėl Jus matyti“).
2. Su klientu bendraukite pozityviai nusiteikę ir be išankstinių nuostatų. Viso pokalbio metu laikykitės nuostatos padėti.
3. Išklauskite klientą. Užduokite papildomus klausimus, kad tiksliau suprastumėte jo poreikius ir situaciją. Bendraudami su klientu jo neskubinkite ir nepertraukinėkite. Atkreipkite dėmesį į kliento emocijas – tai padės dar geriau suprasti jo poreikius.
4. Kalbėdami su klientu vartokite teigiamus žodžius: „prašau“, „taip“, „dėkoju“, „ačiū“ ir pan. Išlaikykite pozityvų ar neutralų bendravimo toną.
5. Bendraudami su klientais, nevartokite galinčių juos pažeminti ar apkaltinti teiginių („Kaip galima nežinoti šių taisyklių?“, „Taigi jau sakiau“). Niekada neišsakykite įžeidžiančių ar dviprasmiškai suprantamų komentarų dėl kliento amžiaus, rasės, lyties, religijos, negalios, tautybės, lytinės orientacijos, šeimyninės padėties ar politinių pažiūrų.
6. Jei klientui tenka palaukti ilgiau nei įprasta (pvz., sutrinka sistema, trūksta informacijos), įspėkite jį, kad aptarnavimas užtruks. Pabaigę aptarnauti klientą, padėkokite, kad palaukė.
7. Kalbėkite aiškia, taisyklinga lietuvių kalba (kai klientas kalba lietuviškai), nevartodami profesinio žargono ar sudėtingų, klientui nesuprantamų terminų ar trumpinių. Kai tik galite, su klientais bendraukite ta kalba, kuria jie į jus kreipiasi, arba sutarkite kalbėti kita, abiem žinoma kalba. Jei tai nepavyksta, pasirūpinkite, kad klientus aptarnautų tą kalbą mokantis kolega.
8. Jei klientas kreipiasi į jus, kai bendraujate su kitu klientu ar atliekate tuo metu būtinus darbus, jo neignoruokite, parodykite dėmesį tokiais žodžiais: „Tuoju Jus aptarnausiu“, „Aš Jus aptarnausiu, kai tik...“.
9. Mūsų teikiamos paslaugos yra kompleksinės, todėl nesvarbu kas blogai atliko savo darbą, jokių būdu nesiteisinkite klientui, jog tai ne mūsų kaltė, bet nuoširdžiai atsiprašykite.
10. Nesiginčykite ir nenervinkite klientų, net jeigu jie neteisūs. Geriau pritariamai linktelėti galva, taip tariamai pritariant jų pozicijai. Negavę pasipriešinimo, jie greitai nusiramins.

11. Garsiai rékiantiems ar susijaudinusiems klientams leiskite išsirékti, be jokių replikų ar komentary.
12. Stenkités išsprésti sudétingas situacijas ir padaryti daugiau, nei to iš mūsų tikéjosi mūsų klientai.
13. Dékite visas pastangas išsprésti iškilusius konfliktus, jei nepavyksta – informuokite klientą, kad su juo susisieks vadovas ir užsirašykite jo telefono numerj.

2. ELGESIO DARBO VIETOJE TAISYKLÉS

1. Savo darbo aplinką sutvarkykite taip, kad ji būtų patogi darbui ir patraukli klientams.
2. Prieš pradédami dirbti, užsitikrinkite, kad darbo vietoje turite visas reikalingas darbo priemones.
3. Atsižvelgiant j teikiamas paslaugas, užtikrinkite, kad klientams gerai matomoje vietoje būtų visa aktuali informacija.
4. Klientams matomoje vietoje neturi būti jūsų asmeninių daiktų, taip pat su klientų aptarnavimu nesusijusių reikmenų (pvz. asmeninių telefonų, kavos puodelių, cigarečių).
5. Aptarnaudami klientus darbo vietoje, neturékite ir nenaudokite mobiliųjų telefonų asmeninėms reikmém.
6. Klientams matant darbo vietoje nevalgykite, nekramtykite gumos ar saldainių.
7. Autobusų stoties teritorijoje nerūkykite viešose vietose – galima tik specialiai tam skirtose vietose.
8. Pasirūpinkite, kad darbo vieta būtų švari ir tvarkinga.
9. Reguliarus patalpų valymas suteiks vizualinį patrauklumą lankytojams.
10. Kasdien patikrinkite ar veikia visi apšvietimo jrenginiai.
11. Jei aplink matote netvarkingai išsklaidytus informacinius lapelius ar numestą šiukšlę - sutvarkykite. Prireikus, kreipkités pagalbos j atsakingą darbuotoją.
12. Nekljuokite informacijos pranešimų ant stiklinių pertvarų bei sienų lipnia juosta, pasirūpinkite, kad reikiama informacija būtų jréminta arba jos pateikimui gali būti naudojamos specialios informacijai skirtos lentos, specialūs lipdukai arba tam tikslui pritaikyti informaciniai stoveliai.
13. Naudojama reklaminé medžiaga turi būti aktuali, vizualiai tvarkinga.

3. DARBUOTOJŲ IŠVAIZDA IR DARBO LAIKAS

1. Darbe dévékite tvarkingą aprangą. Rekomenduojama dévėti šviesius vienspalvius marškinius bei tamsias kelnes ar sijonus.
2. Drabužiai turi būti švarūs, nesuglamžyti, nesuplyšę. Avalyné visuomet švari.
3. Darbe netoleruoti: aptempti mini sijonai, šortai, palaidinés su petnešélémis, blizgantys arba peršviečiami rūbai, gilios iškirptés, ryškus makiažas, dideli papuošalai, matomos tatuiruotés, jspiriamos šlepetés.
4. Plaukai turi būti švarūs, sušukuoti taip, kad nedengtų veido.
5. Rankos ir nagai turi būti švarūs.
6. Moterims: subtilūs papuošalai, dieninis, kuklus makiažas. Vyrams: nusiskutę arba tvarkingai pakirpta barzdelé.
7. Klientams lengvai pastebimoje vietoje nurodykite tikslias darbo valandas ir dirbkite jų laikydamiesi.
8. Jei darbo metu paliekate darbo vietą ir laikinai neteikiate paslaugos, palikite informacinj stovelj – su informacija kada vél teiksitate paslaugą arba kur klientui kreiptis tuo metu. Informaciją visada atspausdinkite – ranka rašyti pranešimai yra neleistini.

4. POKALBIŲ TELEFONU STANDARTAI

1. Kiekvienas atsakantis j telefono skambučius arba pats paskambindamas formuoja kompanijos jvaizdj, todél j telefono skambutj darbuotojas turi atsiliepti laiku (iki 3-čio signalo). Jei skambinama tuo metu, kai darbuotojas priima Klientą, tačiau j skambutj atsiliepti būtina, jis turi Kliento atsiprašyti ir atsiliepti telefonu. Tokiu atveju būtina pagal galimybes kalbėti kiek galima trumpiau arba pasakyti skambinančiajam, kad jam bus perskambinta kiek véliau.

2. Teikdamas informaciją telefonu, darbuotojas turi kalbėti taisyklinga valstybine kalba. Tais atvejais, kai Klientas nesupranta valstybinės kalbos, darbuotojas informaciją gali teikti ir kita ne valstybine kalba (rusų, anglų).
3. Atsiliepdamas į telefono skambutį darbuotojas turi pasakyti Bendrovės (pvz. informacija, siuntų skyrius, kasos, autobusų stotis) padalinį, pasisveikinti, prisistatyti, atidžiai išklausti skambinantįjį, kalbėti mandagiai, ramiai, pozityviai, glaustai, atsakinėti į klausimus trumpai ir aiškiai; kreiptis į skambinantįjį tik „Jūs“.
4. Pokalbį telefonu pirmasis turi pabaigti tas, kuris skambino. Darbuotojas neturi rodyti nekantrumo, vengti pasiteisinimų, kad esate labai apkrauti, jei Klientas nori gauti išsamesnę informaciją.
5. Jeigu telefoninio pokalbio metu aptarnaujamas asmuo įžeidinėja jį aptarnaujantį darbuotoją, jam grasina arba asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų svaigiųjų medžiagų ir dėl to asmens neįmanoma tinkamai aptarnauti, darbuotojas įspėja asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus bus kreiptasi į teisėsaugos institucijas, nutraukia pokalbį.
6. Jei darbuotojui kalbant telefonu su Klientu suskamba asmeninis mobilusis telefonas, darbuotojas privalo nutildyti skambutį ir tęsti pokalbį.
7. Jeigu nežinote atsakymo, nurodyti kas gali atsakyti į kliento klausimus.

5. REIKALAVIMAI BENDRAUJANT ELEKTRONINĖMIS PRIEMONĖMIS

1. Rašydamas atsakymus Klientams į gautus paklausimus e. paštu (e. erdvėje) skiltyje „Tema“ darbuotojas turi išlaikyti tokią laiško struktūrą: pasisveikinti („Gerbiamas p. Vardeni Pavardeni“, Gerbiamas p. Pavardeni, Gerb. p. Pavardeni, „Sveiki“, „Laba diena“); pateikti konkrečią informaciją, vengti ilgų sakinių, mintis dėstyti pastraipomis, rašyti taisyklinga valstybine kalba, nerašyti vien tik didžiosiomis raidėmis; kai elektroniniai laiškai parašyti užsienio kalba, darbuotojas informaciją gali teikti ir kita, ne valstybine kalba, o neturint reikiamos kompetencijos, užsienio kalba parašyti elektroniniai laiškai, turi būti persiunčiami elektroniniu paštu info@autobusuparkas.lt.
2. Pareiškėjui kreipiantis pakartotinai galima naudoti „Dėkojame už Jūsų pakartotinį kreipimąsi.“
3. Elektroninio laiško atsakymo pabaigoje nurodyti savo vardą, pavardę, pareigas ir kontaktinius duomenis.
4. Kai Klientas e. paštu (e. erdvėje) pateikė pretenziją (skundą), darbuotojas nustatyta tvarka turi identifikuoti pareiškėjo duomenis, informuoti apie gavimą, susipažinti su turiniu ir, pagal kompetenciją, atsakyti arba nedelsiant persiųsti pretenziją (skundą) administracijai ar kitiems kompetentingiems darbuotojams, įgaliotiems nagrinėti pateiktą informaciją. Apie pretenzijos (skundo) persiuntimą informuoti Klientą.

6. KONFLIKTINIŲ SITUACIJŲ SPRENDIMAS

Nesvarbu, dėl ko kilo nepasitenkinimas, tačiau jį reikšdamas klientas tikisi pagalbos sprendžiant jo problemą, nori būti išklaustas ir suprastas. Prieš imantis spręsti situaciją, būtina parodyti, kad kliento klausotės ir suprantate, kaip jis jaučiasi. To nepadarius, net ir geriausio sprendimo gali nepakakti, kad klientas liktų patenkintas. Tam svarbu nuosekliai žengti 6 žingsnius:

1. LEISKITE KLIENTUI „NULEISTI GARĄ“ – NEPERTRAUKDAMI JĮ IŠKLAUSYKITE

Kai klientas emociškai reiškia mintis, išklauskite jį nepertraukdami. Neskyrus pakankamai laiko išklausti kliento emocijas šiame etape, jos niekur nedings – išsivers švelniau. Dėmesį klientui parodykite veido išraiška, linktelėjimu, žodžiais (*Taip... Suprantu...*), palaikykite neįkyrų ryšį akimis. Matydami, kad mintis garsiai reiškiantis piktas klientas gali trikdyti kitus žmones, jei tik įmanoma, pakvieskite jį pereiti į nuošalesnę vietą ar kitą patalpą.

2. IŠSIAIŠKINKITE, PASITIKSLINKITE NEPASITENKINIMO PRIEŽASTĮ

Prieš spręsdami bet kokį klausimą, turite tiksliai žinoti, kas nutiko, kas būtent klientui kelia nepasitenkinimą. Dėl to užduokite jam klausimus ir tikslinkitės, kad aiškiai suprastumėte

susiklosčiusią padėtį („Ar teisingai suprantu, kad Jūsų vairuotojo elgesys?“, „Gal galėtumėte įvardyti, kas konkrečiai Jums kelia nerimą (netinka)?“).

3. PARODYKITE, KAD SUPRANTATE KLIENTĄ, JO NEPASITENKINIMĄ

Prieš išsakydami savo nuomonę, prieš teikdami pasiūlymus, parodykite, kad suprantate, kaip klientas jaučiasi („Suprantu Jūsų nerimą“, „Taip, tai nemaloni situacija“, „Suprantu Jūsų nusivylimą“). Supratimo parodymas nereiškia, kad klientas yra visiškai teisybės. Parodydami, kad jūs suprantate, pereisite į tą pačią „barikadų“ pusę – tapsite sąjungininkais, nusiteikusiai spręsti susidariusią situaciją kartu („Suprantu Jus, aš Jūsų vietoje taip pat jausčiausi“).

4. ATSIPRAŠYKITE, JEI TO REIKALAUJA SITUACIJA

Jei klientas skundžiasi dėl to, kas įvyko dėl Jūsų, kolegų ar bendrovės kaltės, atsiprašykite. Tai padarykite trumpai ir aiškiai, nieko nekaltindami ir nesiteisindami („Atsiprašome dėl autobuso vėlavimo.“, „Atsiprašau dėl įvykusios klaidos“). Jei situaciją lėmė ne nuo Jūsų priklausančios aplinkybės, išreikškite apgailestavimą: „Man gaila, kad tai sukėlė Jums nepatogumų“.

5. PATEIKITE SITUACIJOS SPRENDIMĄ AR PAKVIESKITE KLIENTĄ JO IEŠKOTI KARTU

Išklausę klientą, paaiškinkite situaciją, kaip ją matote jūs (Bendrovė), ir kokie galimi sprendimo būdai: „Šiuo metu galime pasiūlyti tokį variantą...“, „Šioje situacijoje galima...“. Būkite lankstūs, ieškodami klientui palankaus sprendimo. Prireikus paaiškinkite, dėl ko siūlote būtent tokį sprendimą, stenkitės pabrėžti savo siūlymo naudą klientui: „Tai geriausias šiuo metu galimas variantas, kaip Jums pasiekti kelionės tikslą mažiausiai vėluojant.“ Jei klientas reikalauja spręsti situaciją būtent taip, kaip nori jis, nesakykite „Ne, tai neįmanoma“. Pabrėžkite tai, ką šioje situacijoje galite padaryti: „Mes negalime ..., tačiau tikrai galime ...“ Pasiteiraukite kliento, ar jam tinka pasiūlytas variantas: „Ar Jūs sutinkate su tokiu variantu?“, „Ką manote apie pateiktus variantus?“, „Ką renkatės?“. Jei paaiškėja, kad kliento situaciją geriausiai gali išspręsti kito padalinio ar įmonės darbuotojai, įvardinkite tai klientui ir aiškiai nurodykite, kur jam kreiptis. Negalėdami išspręsti konfliktinės situacijos savarankiškai arba kai kliento netenkina Jūsų siūlymas, informuokite savo tiesioginį vadovą (jei įmanoma, pakvieskite į sprendimo vietą).

6. POZITYVIAI UŽBAIKITE POKALBĮ

Pasidžiaukite rastu sprendimu („Džiaugiuosi, kad radome priimtą sprendimą“), padėkokite klientui („Dėkojame už kantrybę“, „Ačiū, kad pranešėte apie klaidą“), mandagiai atsiveikinkite. Kai klientas yra nusiteikęs priešiški, yra agresyvus, nesiduokite išprovokuojamas ir nereaguokite į emociingas pastabas. Jei klientas jus užgaulioja, tvirtai paprašykite nutraukti tokį elgesį: „Mums bus sunku bendrauti, jei ir toliau taip elgsitės“, „Mes galėsime pratęsti pokalbį, kai Jūs liausitės“. Kai klientas labai šnekus, klausdami stenkitės naudoti uždarus klausimus, į kuriuos jis atsakytų „taip“ arba „ne“. Jei klientas plačiai ką nors pasakoja, pasinaudoję pauze įsiterpkite – parodykite, kad girdėjote jį.

NETINKAMI VEIKSMAI KILUS KONFLIKTUI:

1. Nemenkinkite kliento situacijos:

- 20 minučių vėlavimas – tikrai nieko tokio. Ne jums pirmam, ne jums vieninteliame neatvyko siunta. Juokinga šitaip pykti.

2. Neprieštaraukite klientui ir su juo nesiginčykite:

-To negali būti. Jūs neteisybūs. Tai yra neįmanoma! Mano kolega taip negalėjo pasakyti, nes... Taip, bet...

3. Nesiteisinkite:

-Tai ne mano kaltė. Aš čia neseniai dirbu, nežinau visų tvarkų.

4. Nevartokite šiurkščių frazių:

-Tai ne mūsų reikalas. Aš jums dar kartą kartoju, kad... Visi žino, net maži vaikai supranta, kad... Jei Jūs atidžiai klausytumėtės, tai... Nusiraminkite, nesinervinkite, nesikarščiukite.

5. **Neignoruokite kliento:**

- Nedemonstruokite nežodinio elgesio, rodančio, kad „nieko nematau, nieko negirdžiu“, „kalbėk kalbėk, kada nors vis tiek nutilsi“.

6. **Nedemonstruokite netinkamos kūno kalbos:**

- Nenusisukite nuo kliento. Nekalbėkite pro sukąstus dantis. Konflikto metu venkite šypsotis, kilnoti antakius, vartyti akis, ant krūtinės sukryžiuoti rankas.

7. PUIKIŲ DARBUOTOJŲ TAISYKLĖS

1. NUOLATOS ŠYPSOKIS NE TIK KLIENTAMS, BET IR KOLEGOMS.
2. Į DARBĄ ATEIK TIK SU GERA NUOTAIKA.
3. IŠKILUS KLAUSIMAMS AR PROBLEMOMS, DRĄSIAI KREIPKIS Į VADOVĄ.
4. JEI KĄ NORS KRITIKUOJI, SIŪLYK SAVO SPRENDIMĄ.
5. NIEKADA NENUSTOK TOBULĖTI.
6. PADĖK SAVO KOLEGOMS, NES KAI REIKĖS PAGALBOS TAU, PADĖS IR JIE.
7. DARBO METU VISĄ DĖMESĮ SKIRK DARBUI IR TIK DARBUI.

UAB „Panevėžio autobusų parkas“
Profsąjunga

Pirmininkas S. Petrauskas



UAB „Panevėžio autobusų parkas“ Darbuotojų profesinė sąjunga „Solidarumas“

Pirmininkas E. Pribiškaitis



Tarybos pirmininkas B. Šulčis

