



PANEVĖŽIO AUTOBUSŲ PARKAS

PATVIRTINTA

UAB „Panevėžio autobusų parkas“

Generalinio direktoriaus

2022-12-06 d. įsakymu Nr. 38

UAB „PANEVĖŽIO AUTOBUSŲ PARKAS“ KLIENTŲ APTARNAVIMO STANDARTAS

Keleiviai ir siuntų siuntėjai, besirenkantys mūsų bendrovės teikiamas paslaugas, mus įpareigoja stengtis intensyviai siekti, kad pas mus apsilankę žmonės savo kelionę pradėtų kuo maloniau ir norėtų vėl pas mus sugrįžti. Gerąją klientų patirtį kuriame visi drauge – tiek autobusų parko darbuotojai, tiek čia veikiantys mūsų partneriai. Bendrą įspūdį apie mus sudaro net mažiausios detalės, apie kurias dažnai net nepagalvojame.

Šiuo Klientų aptarnavimo standartu (toliau – Standartas) siekiama padėti darbuotojams, kurie tiesiogiai dirba su keleiviais arba sprendžia klausimus, susijusius su keleiviais, siekti klientų aptarnavimo kokybės ir formuoti pozityvų UAB „Panevėžio autobusų parkas“ (toliau - Bendrovė) įvaizdį. Standarte pateikiami darbuotojų elgesio principai, normos ir praktika bendraujant su klientais bei atitinkamų aptarnavimo sąlygų reikalavimai, kurių privalo laikytis kiekvienas klientą aptarnaujantis darbuotojas. Darbuotojai pasirūpina, kad būtų vykdomi klientui duoti pažadai.

Standartas grindžiamas Bendrovės požiūriu į klientą, kuris užtikrina klientų pasitenkinimą ir sukuria bendradarbiauti skatinančią darbo aplinką. Standartas tarnauja tiek klientams, tiek darbuotojams. Klientams padeda žinoti, kad jie gauna į klientus orientuotas, profesionalias paslaugas, aptarnaujančiais darbuotojais galima pasitikėti sprendžiant aktualius klausimus. Darbuotojams standartas padeda aiškiai suprasti, ko reikalauja klientas ir ko tikisi darbdavys. Žinoti, kokios nuostatos ir veiksmai padeda klientui ir Bendrovei pasiekti geriausius rezultatus, žinoti, kaip elgtis įvairiomis aplinkybėmis, sumažinti galimą įtampą bei išvengti klaidų.

Standarto įgyvendinimą organizuoja ir kontroliuoja Bendrovės administracija.

Standartas taikomas įprastomis Bendrovės veiklos sąlygomis.

Klientas – fizinis arba juridinis asmuo, kuris kreipiasi į Bendrovę.

Klientų aptarnavimas – Darbuotojo veiksmai, apimantys klientų aptarnavimą, keleivių bei bagažo pervežimą, teikiamą informaciją.

Konfidenciali informacija – tai informacija, susijusi su asmens duomenimis ir kurios platinimas reglamentuojamas teisės aktais.

1. PAGRINDINIAI BENDRAVIMO SU KLIENTAIS PRINCIPAI

Orientacija į Klientą ir profesionalus elgesys. Svarbus kiekvienas klientas, dėl jų dirbame. Profesionalumą Darbuotojai demonstruoja kompetentingai atlikdami užduotis ir pozityviai žvelgdami į iššylančius iššūkius bei problemas. Labai vertinamas kliento grįžtamasis ryšys, nes jis leidžia tobulėti.

Pagarba ir bendradarbiavimas. Visi klientai ir bendradarbiai nusipelno tokio pat pagarbaus ir mandagaus elgesio. Darbuotojai turi siekti padėti kiekvienam, besinaudojančiam Bendrovės paslaugomis. Tik bendradarbiaujant su klientu ir su bendradarbiais galima aptarnauti kokybiškai.

Reprezentuojanti išvaizda ir elgesys. Darbuotojai privalo atrodyti dalykiškai, tvarkingai, nes tai atspindi visos Bendrovės požiūrį klientą. Aptarnaujant visą dėmesį darbuotojas turi skirti klientui, būti atidus kliento poreikiams.

MUMS RŪPI KLIENTAI IR JŲ ĮSPŪDŽIAI, TAD BŪKIME:

Vieningi– visi drauge stenkimės dėl klientų poreikių, supraskime juos ir įsitraukime į jų išpildymo procesą. Net jeigu kiltų kokių nors trukdžių ar nesklandumų, jeigu norėsime suprasti situaciją ir ją išspręsti, kartu visada rasime geriausią būdą tai padaryti.

Atsakingi– pradėkime nuo savęs ir pamatę tobulintinų dalykų ženklime bent vieną žingsnį link to įgyvendinimo. Būkime profesionalūs, domėkimės, ką veikia kolegos, išmanykime Bendrovės struktūrą ir paslaugas, kad galėtume atsakyti į visus klientams kylančius klausimus.

Entuziastingi ir rūpestingi– stebėkime situaciją, maloniai bendraukime su besikreipiančiais klientais, išlikime pozityvūs ir tolerantiški įvairiose iškylančiose situacijose.

Inovatyvūs– numatykime galimus klientų poreikius ir pradėkime juos įgyvendinti, senoms situacijoms ieškokime naujų sprendimų, domėkimės naujovėmis, kitų autobusų parkų praktika ir būkime originalūs.

APLINKA IR SĄLYGOS KOKYBIŠKAM APTARNAVIMUI

Atsakingas Darbuotojas pasirūpina, kad iškabos ar informacija Bendrovės, autobusų stoties teritorijoje esančiuose informaciniuose stenduose ir autobusuose būtų aiški, tiksli, pateikta tvarkingai, nuolat atnaujinama.

Darbuotojai palaiko bendrų patalpų švarą ir tvarką, o pamatę netvarką ar sugadintą inventorių, apie tai informuoja atsakingus asmenis.

Darbo vietoje neturi būti jokių pašalinių, su darbu nesusijusių priemonių (pavyzdžiui: maisto produktų, gėrimų, pirktinių krepšių ar kitų asmeninių daiktų).

Darbo vietoje neturi būti įkyrių kvapų ar garsų.

KOKYBIŠKAS ELGESYS TIESIOGIAI APTARNAUJANT KLIENTUS

Darbuotojai, aptarnaudami klientus:

Su aptarnaujamu klientu stengiasi pasisveikinti pirmi, žodžiu, linktelėdami galva ar nusišypsodami. Klientams, kuriuos sutinka ne pirmą kartą, parodo, kad juos atpažįsta („Malonu ir vėl Jus matyti“).

Aptarnaujant klientus nekalbama telefonu asmeniniais reikalais, kalbant darbiniais klausimais, kliento atsiprašoma už priverstinį laukimą.

Su klientu bendrauja pozityviai nusiteikę ir be išankstinių nuostatų. Viso bendravimo metu laikosi nuostatos padėti.

Išklauso 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.

Bendraudami kreipiasi klientui priimtinu kreipiniu „Jūs“. Vartokite teigiamus žodžius: „prašau“, „taip“, „dėkoju“, „ačiū“ ir pan. Išlaikykite pozityvų ar neutralų bendravimo toną.

Bendraudami su klientais nevertokite 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.

Jei klientui tenka palaukti ilgiau nei įprasta, užtrukti kelionėje (pvz., sutrinka sistema, trūksta informacijos, dėl eismo sąlygų negalima laiku atvykti į numatytą stotį (stotelę)), įspėkite jį, kad aptarnavimas užtruks. Pabaigę aptarnauti klientą, padėkokite už supratingumą.

Kalba aiškia, taisyklinga lietuvių kalba (kai klientas kalba lietuviškai), nevartodami profesinio žargono ar sudėtingų, klientui nesuprantamų terminų ar trumpinių. Kai tik galima, su klientais bendraukite ta kalba, kuria jie į jus kreipiasi arba sutarkite kalbėti kita, abiem žinoma kalba. Jei tai nepavyksta, pasirūpinkite, kad klientą aptarnautų abiem žinomą kalbą mokantis kolega.

Mūsų teikiamos paslaugos yra kompleksinės, todėl nesvarbu kas blogai atliko savo darbą, jokių būdu nesiteisinti klientui, jog tai ne mūsų kaltė.

Darbuotojas neturi ginčytis ir nervinti klientų, net jeigu jie neteisūs. Geriau pritariamai linktelėti galva, taip tariamai pritariant jų pozicijai. Negavę pasipriešinimo, jie greitai nusiramins.

Darbuotojas niekada neturi pritarti klientams „juodinantiems“ ir menkinantiems Bendrovę ar kolegas.

Stengiasi išspręsti sudėtingas situacijas ir padaryti daugiau, nei to iš mūsų tikėjosi mūsų klientai.

Deda visas pastangas išspręsti iškilusias problemas, jei nepavyksta – informuoja apie susidariusią problemą vadovybę. Tam reikalinga informuoti klientą, kad su juo susisieks vadovas ir užsirašyti jo telefono numerį.

Elgesys suklydus. Pastebėjęs klaidą, Darbuotojas nedelsdamas turi imtis visų reikalingų priemonių klaidai ištaisyti. Jei apie padarytą klaidą informuoja klientas, darbuotojas turi dėmesingai išklausyti, padėkoti už padarytą pastabą (pavyzdžiui: „Ačiū už pastabą“), atsiprašyti kliento už padarytą klaidą (ne tik už savo, bet ir už bendradarbio), nedelsdamas imtis reikalingų priemonių klaidai ištaisyti. Jei klaida negali būti ištaisyta iš karto, darbuotojas turi informuoti klientą, kokių bus imtasi priemonių klaidai ištaisyti ir per kiek laiko tai bus padaryta.

KLIENTŲ SU NEGALIA APTARNAVIMAS

Darbuotojas, suteikdamas paslaugas Klientams, turintiems negalią, bendrauja taip pat, kaip su visais klientais – pagarbiai, nedemonstruojant gailesčio ar užuojautos.

Darbuotojas, suteikdamas paslaugą, kreipiasi ir kalba tiesiogiai su neįgaliuoju ir, jei reikia, su jį lydinčiu asmeniu, pasirūpina priemonėmis, padedančiomis susikalbėti su negalią turinčiu klientu (pvz. pieštukas su lapu).

Darbuotojas pokalbio pradžioje pasisveikinęs (ir prisistatęs, jei aptarnaujamas klientas su regos negalia) trumpai ir aiškiai pasiteirauja, ar klientui reikalinga pagalba. Jei klientas jos paprašo – darbuotojas turi paklausti kaip ji turėtų būti suteikta. Jei klientas pagalbos atsisako, darbuotojas nesiūlo pagalbos pakartotinai. Darbuotojas, aptarnaudamas Klientą, **judantį vežimėlio pagalba:**

nestumia, neliečia, nesiremia ant vežimėlio, neatsiklausęs kliento;

norėdamas pasisveikinti su kitu asmeniu, nesilenkia, netiesia rankos per klientą, sėdintį vežimėlyje;

autobusų stoties pastato rampos ir vežimėliais pravažiuojamos durys į pastatą turi būti neužblokuotos ir neužrakintos;

jei klientų aptarnavimo vieta yra per aukšta, (kasos langelis, siuntų skyriaus priėmimo stalas ir t.t.) kad neįgaliojo vežimėlio naudotojas matytų darbuotoją, darbuotojas, pagal poreikį, turi išeiti iš už jo, kad suteiktų paslaugą.

klientui, norinčiam patekti į autobusą, vairuotojas, lydinčio asmens pagalba, (jei tokio nėra - autobusų stoties darbuotojo pagalba) padeda klientui patekti į autobusą, prieš tai pasiklausęs kaip tinkamai ta pagalba turėtų būti suteikta, kaip teisingai sulankstyti ir padėti į bagažo skyrių vežimėlių transportavimui.

Darbuotojas, aptarnaudamas Klientą, **besinaudojantį ramentais ar kitomis pagalbėmis judėjimo priemonėmis:**

neima kliento už rankų (jos reikalingos pusiausvyrai išlaikyti);

prisitaiko prie kliento judėjimo tempo, lipant laiptais – lipa vienodu ritmu.

Darbuotojas, aptarnaudamas Klientą, **turintį klausos sutrikimą:**

išsiaiškina, kaip Klientui būtų patogiu bendrauti (gestų kalba, užrašant ar kalbant);

nenaudoti gestų kalbos, jei jos gerai nemoka;

prieš kalbėdamas su kurčiuoju ar turinčiu žymų klausos sutrikimą, įsitikina, kad atkreiptas jo dėmesys;

aiškiai artikuliuoja žodžius, neužsidengia veido ir burnos jei reikalinga, naudoja permatomus veido skydelius (neprigirdintieji dažnai skaito burnos ir lūpų judesius), nešaukia (klausos aparatas gali iškraipyti garsus), žiūri tiesiai į klientą, kalba trumpais, aiškiais sakiniais su pauzėmis tarp jų. Prieš pradėdamas naują temą, išlaiko pakankamą pauzę, kuri padeda Klientui susiorientuoti;

nepetraukia kalbančio kliento, neužbaigia kliento pradėto sakinio, nespėlioja užstrigusią žodžių – pagarbiai laukia.

Darbuotojas, suteikdamas paslaugą klientui, **turinčiam regos negalią (aklumas arba stiprūs regos sutrikimai):**

pirmas prisistato klientui (pavyzdžiui, „Laba diena, esu Vardenė (-is), „specialistas“ (vairuotojas, dispečeris ...));

kalba, žiūri ir kreipiasi į Klientą, o ne į lydinčius asmenis;

apibūdina pokalbio erdvę;

nepalieka Kliento vieno iš anksto apie tai jam nepranešęs, supranta, kad Klientui svarbi žodinė informacija;

jei asmeniui reikalinga palydovo pagalba, darbuotojas pasiūlo savo ranką, o ne ima ją už rankos. Palydėdamas trumpai apibūdina supančią erdvę (pavyzdžiui, „priėjome prie laiptų“, „priėjome prie autobuso, dešinėje yra porankis“). Jei asmuo turi šunį vedlį, eikite priešingoje pusėje, nei šuo;

Klientas informuojamas apie pokalbio ir (arba) paslaugos suteikimo pabaigą;

praėjimuose neturi būti kliūčių. Jei aklieji ar regos negalią turintys žmonės yra nuolatiniai klientai, praneškite jiems apie bet kokius fizinius pokyčius, pavyzdžiui, perstatytus baldus, įrangą ar kitus perkeltus daiktus.

Darbuotojas, suteikdamas paslaugą Klientui, **turinčiam komunikacijos negalią (pažintinių funkcijų ir bendravimo sutrikimai), intelekto sutrikimų**– kalba konkrečiai, aiškiai, pateikia informaciją pamažu, palieka laiko informacijai suprasti.

2. ELGESIO DARBO VIETOJE TAISYKLĖS

Savo darbo aplinką sutvarkykite taip, kad ji būtų patogi darbui ir patraukli klientams.

Prieš pradėdami dirbti, užsitikrinkite, kad darbo vietoje turite visas reikalingas darbo priemones. Atsižvelgiant į teikiamas paslaugas, užtikrinkite, kad klientams gerai matomoje vietoje būtų visa aktuali informacija.

Klientams matomoje vietoje neturi būti jūsų asmeninių daiktų, taip pat su klientų aptarnavimu nesusijusių reikmenų (pvz. asmeninių telefonų, kavos puodelių, cigarečių).

Aptarnaudami klientus darbo vietoje, neturėkite ir nenaudokite mobiliųjų telefonų asmeninėms reikmėms. Klientams matant darbo vietoje nevalgykite, nekramtykite gumos ar saldainių.

Nevartokite alkoholinių gėrimų ar kitų svaiginančių medžiagų.

Autobusų stoties teritorijoje nerūkykite viešose vietose –rūkyti galima tik specialiai tam skirtose vietose. Nelaikykite cigarečių ant stalo ar kitose klientams matomose vietose.

Pasirūpinkite, kad darbo vieta būtų švari ir tvarkinga. Reguliarus patalpų valymas suteiks vizualinį patrauklumą lankytojams. Taip pat kasdien patikrinkite ar veikia visi apšvietimo įrenginiai. Jei aplinkui matote netvarkingai išsklaidytus informacinius lapelius ar numestą šiukšlę - sutvarkykite. Prireikus, kreipkitės pagalbos į atsakingą darbuotoją. Neklijuokite informacijos pranešimų ant stiklinių pertvarų bei sienų lipnia juosta, pasirūpinkite, kad reikiama informacija būtų įrėmintą arba jos pateikimui gali būti naudojamos specialios informacijai skirtos lentos, specialūs lipdukai arba tam tikslui pritaikyti informaciniai stoveliai. Naudojama reklaminė medžiaga turi būti aktuali, vizualiai tvarkinga.

3. DARBUOTOJŲ IŠVAIZDA IR DARBO LAIKAS

Darbe dėvėkite tvarkingą aprangą. Rekomenduojama dėvėti šviesius vienspalvius marškinius bei tamsias kelnes ar sijonus. Drabužiai turi būti švarūs, nesuglamžyti, nesuplyšę. Avalynė – klasikinė, visuomet švari. Darbe netoleruoti: aptempti mini sijonai, šortai, palaidinės su petnešėlėmis, blizgantys arba peršviečiami rūbai, gilios iškirptės, ryškus makiažas, dideli papuošalai, matomos tatuiruotės, sandalai, įspiriamos šlepetės.

Plaukai turi būti švarūs, sušukuoti taip, kad nedengtų veido. Nagai turi būti švarūs.

Į darbą atvykite kiek anksčiau nei prasideda jūsų darbo laikas, kad galėtumėte atsikvėpti, pasisveikinti su kolegomis, pasiruošti ir nusiteikti darbui.

Klientams lengvai pastebimoje vietoje nurodykite tikslias darbo valandas ir dirbkite jų laikydamiesi.

Jei darbo metu paliekate darbo vietą ir laikinai neteikiate paslaugos, palikite informacinį stovelį –su informacija kada vėl teiksime paslaugą arba kur klientui kreiptis tuo metu. Informaciją visada atspausdinkite – ranka rašyti pranešimai yra neleistini.

4. POKALBIŲ TELEFONU STANDARTAI

Kiekvienas atsakantis į telefono skambučius arba pats paskambindamas formuoja Bendrovės įvaizdį, todėl į telefono skambutį darbuotojas turi atsiliiepti laiku (iki 3-čio signalo). Jei skambinama tuo metu, kai darbuotojas priima Klientą, tačiau į skambutį atsiliiepti būtina, jis turi Kliento atsiprašyti ir atsiliiepti telefonu. Tokiu atveju būtina pagal galimybes kalbėti kiek galima trumpiau arba pasakyti skambinančiajam, kad jam bus perskambinta kiek vėliau.

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.

Atsiliepdamas į telefono skambutį darbuotojas turi pasakyti bendrovės *pavadinimą* ir (pvz. informacija, dispečerinė, siuntų skyrius, ir pan.) padalinį, prisistatyti, pasisveikinti, atidžiai išklaudyti skambinantįjį, kalbėti mandagiai, ramiai, pozityviai, glaustai, atsakinėti į klausimus trumpai ir aiškiai, kreiptis į skambinantįjį tik „Jūs“.

Pokalbį telefonu pirmasis turi pabaigti tas, kuris skambino. Darbuotojas neturi rodyti nekantrumo, vengti pasiteisinimų, kad esate labai apkrauti, jei Klientas nori gauti išsamesnę informaciją.

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 svaigiuųjų medžiagų ir dėl to asmens neįmanoma tinkamai aptarnauti, darbuotojas įspėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus nutraukia pokalbį.

Jei darbuotojui kalbant telefonu su klientu suskamba asmeninis mobilusis telefonas, darbuotojas privalo nutildyti skambutį ir tęsti pokalbį.

Jeigu nežinote atsakymo, nurodyti kas gali atsakyti į kliento klausimus.

5. REIKALAVIMAI BENDRAUJANT ELEKTRONINĖMIS PRIEMONĖMIS

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, „Laba diena“); pateikti konkrečią informaciją, vengti ilgų sakinių, mintis dėstyti pastraipomis, rašyti taisyklinga valstybine kalba, nerašyti vien tik didžiosiomis raidėmis; kai elektroniniai laišakai parašyti užsienio kalba, darbuotojas informaciją gali teikti ir kita, ne valstybine kalba, o neturint reikiamos kompetencijos, užsienio kalba parašyti elektroniniai laišakai, turi būti persiunčiami elektroniniu paštu info@panevezioautobusai.lt.

Pareiškėjui kreipiantis pakartotinai galima naudoti „Dėkojame už Jūsų pakartotinį kreipimąsi.“

Elektroninio laiško atsakymo pabaigoje nurodyti savo vardą, pavardę, pareigas ir kontaktinius duomenis.

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, įgaliojantiems 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 IŠSAKYTI NUSISKUNDIMĄ – NEPERTRAUKDAMI JĮ IŠKLAUSYKITE**
Kai klientas emociškai reiškia mintis, išklauskite jį nepertraukdami. Neskyrus pakankamai laiko išklausti kliento emocijas šiame etape, jos niekur nedings – išsivers vėliau. 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 PRIEŽASTI**
Prieš spręsdami bet kokį klausimą turite tiksliai žinoti kas nutiko. Darbuotojas atidžiai, nepertraukdamas ir rodydamas pagarbą, turi išklausti Kliento nusiskundimą, tiksliai išsiaiškinti, kuo jis skundžiasi.
- 3. PARODYKITE, KAD SUPRANTATE KLIENTĄ, JO NEPASITENKINIMĄ**
Prieš išsakydamas savo nuomonę, prieš teikdamas pasiūlymus, darbuotojas turi klientui pasakyti, kad supranta jo situaciją („Suprantu Jus“, „Taip, tai nemaloni situacija“, „Suprantu Jūsų nusivylimą“). Supratimo parodymas nereiškia, kad klientas yra visiškai teisybės. **Jei kliento pretenzijos yra nepagrįstos**, pateikti pagrįstus argumentus bei nurodyti priežastis, dėl kurių kliento pretenzijų negalima patenkinti (pretenziją perduoti tiesioginiam vadovui)
- 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 apgailėstą: „*Apgailėstauju, 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 jį sprendimo vietą).
- 6. POZITYVIAI UŽBAIKITE POKALBĮ**
Pasidžiaukite rastu sprendimu („*Džiaugiuosi, kad radome priimtina sprendimą*“), padėkokite klientui („*Dėkojame už kantrybę*“, „*Ačiū, kad pranešėte apie klaidą*“), mandagiai atsisveikinkite.

Jei Klientas elgiasi nepagarbiai, įžeidinėja darbuotoją (pavyzdžiui, asmeniškai), grasina ar yra pagrįstų įtarimų, kad klientas yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių medžiagų, psichotropinių ar kitų svaiginančių medžiagų ir dėl šios priežasties klientui neįmanoma tinkamai suteikti paslaugos, nesiduokite išprovokuojamas ir nereaguokite į emociingas pastabas. Ramiai ir pagarbiai paprašykite nutraukti tokį elgesį. Kalbėdami stenkitės naudoti uždarus klausimus, į kuriuos jis atsakytų „taip“ arba „ne“.

Prireikus kreipkitės į vadovą, kuris gali nutraukti paslaugos teikimą. Esant būtinybei, kai nepavyksta išspręsti problemos ir jaučiant kliento agresiją - iškvieskite specialiąsias tarnybas.

NETINKAMI VEIKSMAI KILUS KONFLIKTUI:

Nemenkinkite kliento situacijos: 20 minučių vėlavimas – tikrai nieko tokio. Ne jums pirmam, ne jums vieninteliam neatvyko siunta.

Neprieštaraukite klientui ir su juo nesiginčykite, nevertokite tokių teiginių: To negali būti. Jūs neteisus. Tai yra neįmanoma! Mano kolega taip negalėjo pasakyti, nes... Taip, bet...

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

Nevertokite 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.

Neignoraukite kliento: Nedemonstruokite nežodinio elgesio, rodančio, kad „nieko nematau, nieko negirdžiu“.

Nedemonstruokite netinkamos kūno kalbos: Nenusisukite nuo kliento. Nekalbėkite pro sukąstus dantis. Konflikto metu venkite šypsotis, ant krūtinės sukryžiuoti rankas.

7. PUIKIŲ DARBUOTOJŲ TAISYKLĖS

1. NUOLATOS ŠYPSOKITĖS NE TIK KLIENTAMS, BET IR KOLEGOMS.
2. Į DARBĄ ATEIKITE TIK SU GERA NUOTAIKA.
3. IŠKILUS KLAUSIMAMS AR PROBLEMOMS DRĄSIAI KREIPKITĖS Į VADOVĄ.
4. JEI KĄ NORS KRITIKUOJATE, PRAŠOME SIŪLYTI SAVO SPRENDIMĄ.
5. NESUSTOKIT NIEKADA TOBULĖTI.
6. PADĖKIT SAVO KOLEGOMS, NES KAI REIKĖS PAGALBOS JUMS, PADĖS IR JIE.
7. DARBO METU VISĄ DĖMESĮ SKIRKITE DARBUI IR TIK DARBUI.

UAB „Panevėžio autobusų parkas“
Profsąjunga

Pirmininkas S.Petrauskas

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

Pirmininkas E.Pribušauskas

Panevėžio autobusų parko
Profesinė darbininkų sąjunga

Tarybos pirmininkas B.Šulčis