



## **AB LESTO KLIENTŲ APTARNAVIMO STANDARTAS**



## Turinys

|      |                                                                            |    |
|------|----------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.   | Ižanga (Daliaus Misiūno žodis) .....                                       | 3  |
| 2.   | Aptarnavimo standarto paskirtis .....                                      | 3  |
| 3.   | Pažadas klientui .....                                                     | 4  |
| 4.   | Pasirengimas pradėti darbą .....                                           | 6  |
| 4.1  | Darbuotojo išvaizda .....                                                  | 7  |
| 4.2  | Darbo laikas .....                                                         | 8  |
| 4.3  | Darbo vieta .....                                                          | 8  |
| 4.4  | Klientų aptarnavimo padalinys .....                                        | 9  |
| 4.5  | Transporto priemonė .....                                                  | 9  |
| 5.   | Bendri elgesio su klientais ir kolegomis principai .....                   | 10 |
| 5.1  | Pagarba ir pozityvumas .....                                               | 11 |
| 5.2  | Gebėjimas bendrauti .....                                                  | 11 |
| 5.3  | Mandagumas, kalbos kultūra .....                                           | 11 |
| 5.4  | Etiškas elgesys .....                                                      | 12 |
| 6.   | Pokalbio su klientu struktūra .....                                        | 13 |
| 6.1  | Kontakto pradžia .....                                                     | 14 |
| 6.2  | Poreikių išsiaiškinimas .....                                              | 14 |
| 6.3  | Informacijos ir paslaugų suteikimas .....                                  | 15 |
| 6.4  | Klientų abejonių ir prieštaravimų valdymas .....                           | 15 |
| 6.5  | Papildomų paslaugų pristatymas .....                                       | 16 |
| 6.6  | Kontakto pabaiga .....                                                     | 16 |
| 7.   | Tiesioginis bendravimas .....                                              | 17 |
| 7.1  | Aptarnavimas klientų aptarnavimo padalinyje .....                          | 18 |
| 7.2  | Aptarnavimas pas klientą .....                                             | 19 |
| 7.3  | Susitikimai mūsų biure/mūsų iniciatyva .....                               | 20 |
| 7.4  | Susitikimai pas klientą/kliento iniciatyva .....                           | 20 |
| 8.   | Bendravimas telefonu .....                                                 | 21 |
| 8.1  | Skambučio priėmimas .....                                                  | 21 |
| 8.2  | Skambinimas .....                                                          | 22 |
| 9.   | Bendravimas raštu .....                                                    | 23 |
| 9.1  | Bendravimas elektroniniu paštu .....                                       | 23 |
| 9.2  | Bendravimas kitomis elektroninėmis priemonėmis (pvz.: MS Lync) .....       | 24 |
| 9.3  | Klientams siunčiami dokumentai .....                                       | 24 |
| 10.  | Žmonių su negalia aptarnavimas .....                                       | 25 |
| 11.  | Sudėtingų situacijų valdymas .....                                         | 26 |
| 11.1 | Elgesys su klientu konfliktinėje ir/arba nestandartinėje situacijoje ..... | 26 |
| 11.2 | Elgesys kai klientui reikia pasakyti „NE“ .....                            | 26 |
| 11.3 | Elgesys su nemandagiu, familiariu klientu .....                            | 26 |
| 11.4 | Elgesys iškilus techninėms problemoms .....                                | 27 |
| 11.5 | Elgesys dėl mūsų ar kolegų padarytos klaidos .....                         | 27 |
| 11.6 | Elgesys dėl kliento padarytos klaidos .....                                | 27 |
| 11.7 | Elgesys gavus skundą .....                                                 | 27 |

## 1. Įžanga (Daliaus Misiūno žodis)

Mieli kolegos,

esame viena didžiausių įmonių grupių Lietuvoje ir tai mus įpareigoja pavyzdingai elgtis, atrodyti, bendrauti su aplinka. Pagal tai mus vertina visuomenė, į mus lygiuojasi kitos Lietuvos įmonės ir organizacijos. Keldami aukštus standartus sau, tuo pačiu nustatome ir kartelę, ko galime patys tikėtis iš mūsų partnerių, klientų, kolegų.

Siekiame sukurti modernią, efektyvią ir dinamišką organizaciją, kurioje veikla grindžiama bendromis vertybėmis, vidinė aplinka didina mūsų įsitraukimą, o klientams ir partneriams užtikriname kokybišką aptarnavimą.

Tam reikalingas mūsų visų susitarimas – standartas, kuriuo vadovausimės bendraudami su klientais ir kolegomis, spręsdami kylančius klausimus, augdami ir tobulėdami.

Visus kviečiu kasdieniame darbe vadovautis šiame klientų aptarnavimo standarte nubrėžtomis nuostatomis ir taip gerinti mūsų vidinę atmosferą, kurią netruks pajusti klientai, partneriai, akcininkai ir visuomenė.

Dr. Dalius Misiūnas, „Lietuvos energija“, UAB valdybos pirmininkas, generalinis direktorius

## 2. Aptarnavimo standarto paskirtis

Klientų aptarnavimo standartas – tai mūsų visų bendradarbiavimo susitarimas, garantuojantis kokybišką klientų aptarnavimą. Šis susitarimas bus gyvas tik tuomet, jei mes visi laikysimės esminių veiklos principų, vienodų nuostatų, elgesio reikalavimų ir sieksime bendrų tikslų, todėl standarto reikalavimai taikomi visiems darbuotojams. Dirbant bet kurį darbą ir bet kuriose pareigose, mums visiems svarbiausia, kad klientai (tiek išoriniai, tiek vidiniai) būtų patenkinti mūsų darbu ir paslaugomis, o mes patys galėtume pelnytai didžiulotis šiuo pasiekimu.

Standartas apima visas esmines darbo su klientais sritis: pradedant nuo to kaip pasirengiame sutikti klientus, kokių principų laikomės bendraudami (tiesiogiai, telefonu, raštu), kokia yra pokalbio struktūra, baigiant tuo kaip elgiamės sudėtingose situacijose.

Standarte aprašytos svarbiausios aptarnavimo nuostatos, tačiau realiame gyvenime pasitaiko pačių įvairiausių, netipinių situacijų. Tokiais atvejais visuomet prisimename mūsų vertybes – atsakomybę ir bendradarbiavimą siekiant geriausio rezultato. Drąsiai kreipiamės pagalbos į kolegą, savo tiesioginį ar aukštesnio lygio vadovą. Taip pat nepamirštame bendrų žmogiškų etikos ir elgesio normų – paprasčiausia šypsena gali daug.

### 3. Pažadas klientui

Kokybiškų paslaugų teikimo klientams užtikrinimas yra viena iš „Lietuvos energijos“ grupės strateginių krypčių. Vieningi klientų aptarnavimo kokybės standartai yra keliami visoms mūsų veikloms, kurios apima elektros ir šilumos energijos gamybą, tiekimą, elektros energijos prekybą ir skirstymą, prekybą gamtinėmis dujomis ir jų tiekimą, taip pat elektros energetikos ūkio aptarnavimą, jo plėtrą bei IT paslaugų teikimą.

Tik kurdami vertę Jums, galėsime įgyvendinti savo viziją - tapti vertingiausia energetikos įmone Baltijos šalyse. Siekdami šio rezultato įsipareigojame atsakingai bendradarbiauti ir JUMS, mūsų klientai, pažadame:

#### BŪSIME PASIEKIAMI

- ✓ Pateiksime aiškią, naudingą ir aktualią informaciją viešojoje erdvėje
- ✓ Užtikrinsime galimybę su mumis susisiekti Jums patogiu būdu

#### DĖMESINGAI BENDRAUSIME

- ✓ Reaguosime į kiekvieną Jūsų kreipinį
- ✓ Išklausysime ir įsigilinsime į Jūsų situaciją
- ✓ Bendrausime su Jumis pagarbiai
- ✓ Kalbėsime paprastai ir suprantamai

#### PROFESIONALIAI SPRĘSIME KLAUSIMUS

- ✓ Jūsų klausimus nagrinėsime objektyviai
- ✓ Pateiksime tikslius ir išsamius atsakymus
- ✓ Atsiprašysime, jei padarysime klaidą
- ✓ Bendradarbiausime su Jumis ieškodami sprendimų
- ✓ Dėsime visas pastangas, kad liktumėte patenkinti sprendimu

#### LAIKYSIMĖS TERMINŲ

- ✓ Susitarimus įvykdysime laiku
- ✓ Į Jūsų paklausimus atsakysime operatyviai
- ✓ Įsimės veiksmų nedelsiant, kai tik sužinosime, kad atsirado nesklandumų

#### TOBULĖSIME

- ✓ Sieksime gauti Jūsų atsiliepimus apie aptarnavimo kokybę
- ✓ Atsižvelgsime į pastabas ir pasiūlymus, o pagyrimus perduosime tiems, kam jie skirti
- ✓ Nuolatos tobulinsime veiklą ir procesus, siekdami suteikti geriausiai Jūsų poreikius atitinkančias paslaugas

---

### Tikimės, kad JŪS

- ✓ Pateiksite tikslius kontaktinius duomenis
  - ✓ Informuosite mus apie pasikeitusias aplinkybes
  - ✓ Atsakysite į mūsų paklausimus laikydamiesi sutartų terminų
  - ✓ Elgsitės pagarbiai su mūsų darbuotojais
  - ✓ Laikysitės sutartinių įsipareigojimų
- 

### Kartu kuriame vertę Jums!

#### 4. Pasirengimas pradėti darbą

*Mūsų išvaizda ir darbo aplinka - tai pirmiausia, ką pastebi klientai. Pagal tai jie susidaro pirmąjį įspūdį apie įmonę ir darbuotojus.*

| Situacija                | Elgesio norma                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.1. Darbuotojo išvaizda | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Darbe visuomet atrodome tvarkingai.</li> <li>• Identifikacinę vardo kortelę ar darbuotojo pažymėjimą segime gerai matomoje vietoje.</li> <li>• Mūsų apranga priklauso nuo užimamų pareigų ir darbo funkcijų.</li> <li>• Jei esame aukščiausio lygio vadovai, biuro administratoriai ar turime susitikimus su klientais, dėvime dalykinę verslo aprangą.</li> <li>• Jei dirbame biure ir neturime susitikimų su klientais, dėvime kasdieninę verslo aprangą.</li> <li>• Jei tiesiogiai dirbame su klientais ar esame techniniai darbuotojai ir mums skirta uniforma ar speciali apranga: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ dėvime uniformą visu darbo metu;</li> <li>○ nedėvime uniformos ne darbo metu, nebent važiuojant į ar iš darbo;</li> <li>○ uniformos komplektas atitinka oro sąlygas, darbo pobūdį ir darbų saugos reikalavimus;</li> <li>○ kitas, ne uniformos detalių spalvas prideriname prie uniformos spalvų</li> </ul> </li> <li>• Jeigu tiesiogiai nebendraujame su klientais ir neturime oficialių susitikimų, penktadieniais galime dėvėti tvarkingus laisvalaikio drabužius (išskyrus sportinę aprangą).</li> <li>• Dėvimi drabužiai švarūs ir išlyginti.</li> <li>• Avalynė – klasikinė, priderinta prie uniformos.</li> <li>• Plaukai – švarūs, tvarkingai sušukuoti.</li> <li>• Rankos – švarios. Nagai tvarkingi, nagų lakas neryškus.</li> <li>• Papuošalai ir aksesuarai – saikingi ir kuklūs, neryškios spalvos.</li> <li>• Makiažas – dieninis, kuklus, neryškus.</li> <li>• Kvapas – pasirūpiname, kad nuo mūsų nesklistų tabako, nešvaros, alkoholio, maisto ar kiti nemalonūs kvapai. Kvepalai santūrūs.</li> </ul> |

|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>4.2 Darbo laikas</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Darbe būname nustatytu laiku.</li> <li>• Nedarome ilgesnių pertraukų nei skirta.</li> <li>• Darbo laikas klientų aptarnavimo padaliniuose: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ant pastato durų, kur yra aptarnaujami klientai, turi būti aiškiai, matomoje vietoje nurodytas darbo laikas;</li> <li>○ niekuomet nepradedame dirbti vėliau ir nebaigiame darbo anksčiau nei skelbiamas darbo laikas;</li> <li>○ aptarnavimo salę atidarome likus 5 minutėms iki darbo laiko pradžios;</li> <li>○ nebūdami darbo vietoje, visuomet paliekame apie tai informuojantį stovėlį ar užrašą;</li> <li>○ klientų aptarnavimo salę uždarome pasibaigus darbo laikui;</li> <li>○ jei darbo laikas jau baigėsi, bet darbas su klientu dar ne – ramiai, neskubindami kliento iki galo baigiame bendrauti su juo. Taip aptarnaujame ir visus kitus iki darbo laiko pabaigos atėjusius ir laukiančius klientus bei palydime juos iki padalinio durų ir išleidžiame.</li> </ul> </li> </ul> |
| <p><b>4.3 Darbo vieta</b></p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kabinetas – švarus, tvarkingas, išvėdintas.</li> <li>• Darbo stalas yra švarus, tvarkingas, neapkrautas nereikalingais darbui daiktais.</li> <li>• Dokumentus laikome ir naudojame taip, kad jų turinio nematytų su jais nesusiję asmenys.</li> <li>• Kompiuterio ekrano darbatalis – tvarkingas, atitinkantis bendrąsias moralės normas.</li> <li>• Pasirūpiname, kad turėtume visas priemones, kurių reikia atlikti darbą kokybiškai.</li> <li>• Darbo priemonės – tvarkingai sudėtos, prireikus lengvai pasiekiamos.</li> <li>• Darbui naudojama įranga – veikianti.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

#### 4.4 Klientų aptarnavimo padalinys

- Prieš atidarant klientų aptarnavimo salę įsitikiname, kad ji tvarkinga ir palaikome tvarką visos darbo dienos metu:
  - informaciniai stendai – lengvai pasiekiami, tvarkingi, juose yra tik klientams aktuali informacija;
  - rašikliai, kuriais naudojasi klientai, yra rašantys, nesulūžę;
  - laikrodis rodo tikslų laiką, o kalendorius – tikslią datą;
  - ant baldų, palangių, grindų nėra dulkių, šiukšlių, kitų pašalinių daiktų;
  - augalai prižiūrėti ir švarūs;
  - nėra pašalinių kvapų;
  - nekeliamas triukšmas.
- Jei salėje yra klientų savitarnos vietos, užtikriname, kad:
  - įranga ir interneto ryšys veiktų tinkamai;
  - nebūtų matoma prieš tai buvusio kliento informacija.
- Klientų aptarnavimo vietoje tik tos priemonės, kurios reikalingos aptarnauti klientą.
- Jei iki kliento atėjimo dirbome su kitais dokumentais, pastarajam prieinant, dokumentus sudėkime į jiems skirtą vietą (lentyną arba stalčių).

#### 4.5 Transporto priemonė

- Užtikriname, kad darbui naudojama transporto priemonė yra švari, jos salonas – tvarkingas.
- Jei ant transporto priemonės yra įmonės užrašai, įsitikiname, kad jie tvarkingi, neišblukę. Priešingu atveju informuojame savo vadovą.
- Vairuodami transporto priemonę, būtinai laikomės Kelių eismo taisyklių, vairuojame kultūringai, automobilį statome tik tam skirtose vietose. Atvykus pas klientą be leidimo nevažiuojame į jo privačias valdas.
- Automobilyje nevežiojame tiesiogiai su darbu nesusijusių daiktų.

## 5. Bendri elgesio su klientais ir kolegomis principai

*Klientai ir kolegos - patys svarbiausi žmonės mūsų versle, jie - mūsų verslo dalis, jie tikisi ir nusipelno mūsų dėmesio.*

| <i>Elgesio principas</i>              | <i>Elgesio norma</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>5.1 Pagarba ir pozityvumas</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bendraudami su klientais ir kolegomis demonstruojame pozityvų santykį ir pagarbą.</li> <li>• Viso bendravimo metu laikomės nuostatos padėti.</li> <li>• Mūsų kolegos yra kartu ir mūsų vidiniai klientai, todėl bendraudami vadovaujamės vieningais principais.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>5.2 Gebėjimas bendrauti</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kalbame aiškiai, raiškiai, priimtinu klientui greičiu ir garsu.</li> <li>• Pokalbio metu nepertraukiame kliento ir jo neskubiname.</li> <li>• Klientą išklause neturėdami išankstinių nuostatų ar spėjimų apie jo poreikius.</li> <li>• Bendraudami su klientais visą savo dėmesį skiriame tik jiems, nedirbame jokių kitų darbų.</li> <li>• Jei galime, bendraujame su klientu jo pageidaujama kalba arba pasirinktame, kad jį aptarnautų tą kalbą mokantis kolega.</li> <li>• Bendraudami su klientais nevartojame kategoriškų, galimai klientą žeminančių ar kaltinančių teiginių („Kaip Jūs galite to nežinoti?“, „Nejaugi dar neaišku...“).</li> <li>• Nevartojame negatyvių teiginių („Pas mus visada daug problemų“, „Kaip visada yra sunkumų“).</li> <li>• Kalbame tik dalykiškai, atstovaudami įmonei, nereiškiame asmeninės nuomonės.</li> <li>• Jei bendraujant su klientu suskamba telefonas, atsiprašome kliento prieš atsiliepdami į skambutį. Telefonu bendraujame trumpai - pranešame, kad šiuo metu negalime šnekėti, sutariame, kad perskambinsime. Baigus pokalbį, padėkojame klientui, kad palaukė.</li> </ul> |
| <b>5.3 Mandagumas, kalbos kultūra</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Išliekame mandagūs visą bendravimo su klientu laiką, vartojame mandagumo žodžius, tokius kaip „ačiū“, „prašom“, „atleiskite“ ir pan.</li> <li>• Į klientus visuomet kreipiamės pagarbiai: „Jūs“, „pone“, „ponia“.</li> <li>• Kalbėdami vartojame klientui suprantamus terminus prisiderindami prie jo žinių lygio, o sudėtingus žodžius paaiškiname. Vengiame profesinio žargono.</li> <li>• Bendraudami su klientais vengiame mažiųjų žodžių („Sutartėlė“, „Skolelė“).</li> <li>• Kliento akivaizdoje nerūkome, neužkandžiujame, nekrantome gumos.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

#### 5.4 Etiškas elgesys

- Su klientais neaptarinėjame ir nekritikuojame įmonės politikos ir tvarkų, kitų nuo mūsų nepriklausančių sprendimų.
- Klientų informaciją laikome konfidencialia ir žinome bei kruopščiai laikomės galiojančių informacijos saugos bei asmens duomenų apsaugos reikalavimų.
- Užtikriname, kad bendraujant su klientu, prie darbo vietos nebūtų su klientu nesusijusių asmenų.
- Neaptarinėjame informacijos apie klientą, kolegą viešai, arba su asmenimis, kurie nesusiję su jo aptarnavimu.
- Netrukdomė kolegos, jei šis bendrauja su klientu.
- Girdint klientu nekritikuojame kolegų ir jų darbo, vidinių sistemų neveikimo, mūsų įmonės.
- Klientui girdint, nesikalbame asmeninio pobūdžio klausimais.

## 6. Pokalbio su klientu struktūra

*Ši dalis aktuali visiems, kas bendrauja su klientais. Joje pateikiama pokalbio struktūra ir pagrindinės taisyklės.*

| Situacija                   | Elgesio norma                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.1 Kontakto pradžia        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Su klientais sveikinamės mandagiai („Laba diena (rytas/vakaras)“), nevartojame neformalios pasisveikinimo formos („Labas“, „Sveikas“ ir pan.).</li> <li>• Sveikinamės su šypsena, žiūrėdami į akis.</li> <li>• Nuo pat kontakto pradžios kalbos tonas malonus, pozityvus, suinteresuotas pašnekovu.</li> <li>• Jei klientas atvyko pas mus, inicijuojame pokalbį atvirais klausimais, pasiteiraujant kuo galime padėti („Klausau Jūsų“, „Kuo galiu būti naudingas?“).</li> <li>• Jei mes atvykome pas klientą, prisistatome, pasakome savo atvykimo tikslą ir apibūdiname darbus, kuriuos atliksime.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 6.2 Poreikių išsiaiškinimas | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kliento išklausome įdėmiai, nepertraukdami jo kalbos.</li> <li>• Leidžiame klientui išdėstyti mintis jam priimtinu tempu, neskubiname.</li> <li>• Išsiaiškiname poreikius ir pasitiksliname situaciją užduodami papildomus klausimus.</li> <li>• Kliento klausomės atidžiai ir aktyviai, t. y. nepraleidžiame jo klausimų ar prieštaravimų, nedelsdami į juos atsakome („Suprantu...“, „Taip...“).</li> <li>• Įsimename ar pasižymime kliento pateiktą informaciją, faktus reikalingus aptarnavimo eigoje.</li> <li>• Išklausę klientą, įsitikiname, ar gerai suprantame jo poreikį – savais žodžiais pakartojame ir apibendriname kliento situaciją. Apibendrinimą formuluojame kaip klausimą („Kaip supratau, Jūs norėtumėt...?“, „Ar teisingai suprantu, kad...?“).</li> <li>• Jeigu galime išspręsti visus klientui kylančius klausimus, aptarnaujame jį patys. Kitu atveju, palydime jį pas kolegą, kuris gali padėti. Palydėję klientą kolegai trumpai apibūdiname situaciją.</li> </ul> |

### 6.3 Informacijos ir paslaugų suteikimas

- Esame iniciatyvūs konsultuodami klientą.
- Klientui suteikiame visą jam aktualią informaciją (nurodome pilną kainą, konkrečius paslaugos įvykdymo terminus ir pan.).
- Pasiūlome klientui sprendimą, kuris patenkina jo poreikius, sprendžia jo problemas.
- Siūlydami sprendimus akcentuojame jų naudą ir atitikimą kliento poreikiams („Kaip aptarėme, Kaip Jūs sakėte, Jums tikrai tiktų...“, „Kaip suprantu iš mūsų pokalbio, Jums būtų naudingiausia rinktis...“, „Jūs minėjote, patogiausias būdas...“).
- Jei yra galimybė, papildomai įteikiame lankstinuką.
- Atsakome į kliento pateiktus klausimus ir sprendimus teikiame užtikrintai.
- Gavę kliento pritarimą pasiūlytam sprendimui apibendriname pokalbį („Puiku, kad Jums tinka šios sąlygos“, „Tai sutariame, kad...“).
- Jei kyla abejonių dėl informacijos ar galimo sprendimo, pasikonsultuojame su kolega ar vadovu. Jei neturime galimybės pasikonsultuoti iš karto, sutariame dėl atsakymo pateikimo vėliau. Konkrečiai nurodome, per kiek laiko klientą informuosime. Visuomet įvykdome susitarimą.
- Jei žinome, kad klientas kreipiasi ne pirmą kartą ir turėjo spręstinių klausimų, pasidomime, ar pavyko juos išspręsti.
- Užtikriname, kad mūsų suteikta informacija ir/ar paslauga būtų kokybiška ir klientui netektų pakartotinai kreiptis tuo pačiu klausimu.

### 6.4 Klientų abejonių ir prieštaravimų valdymas

- Visada dėmesingai išklausome kliento prieštaravimus/abejones ir patvirtiname, kad juos supratome.
- Nepertraukiame kliento, nepuolame ginčytis, mokyti. Jei akivaizdu, kad klientas prieštarauja, nes neturi reikiamos informacijos, neparodome savo susierzinimo.
- Pasitiksliname, ar teisingai supratome tikrąją prieštaravimų/abejonių priežastį ir atsakome, pateikdami argumentus ir informaciją.
- Atsakę į kliento prieštaravimą/abejonę, įsitikiname, kad jis mus teisingai suprato.

### 6.5 Papildomų paslaugų pristatymas

- Kai klientui suteikiame paslaugą, dėl kurios jis kreipėsi, supažindiname su teikiamomis papildomomis paslaugomis ir naujovėmis.
- Prieš siūlydami naują ar papildomą paslaugą atvirais klausimais išsiaiškiname kliento poreikį ir galimybes naudotis siūloma paslauga (pvz.: „Ar naudojotės internetu?“, „Kokiu būdu atsiskaitote?“ ir pan.).
- Pristatydami naujas ar papildomas paslaugas klientui, pabrėžiame ir išaiškiname siūlomos paslaugos naudas, susiedami jas su jo poreikiais.
- Jei yra galimybė, pailiustruojame, pademonstruojame, kaip jos veikia.
- Klientas turi pats priimti sprendimą, jis neturi jaustis spaudžiamas dėl sutikimo naudotis papildoma paslauga.
- Jei klientas negali priimti sprendimo „čia ir dabar“, pasiteiraujame, kada galėtumėme susisiekti ir sužinoti jo sprendimą, pasitiksliname, kaip geriausia būtų su juo susisiekti. Susisiekiame sutartu laiku.

### 6.6 Kontakto pabaiga

- Pabaigoje trumpai reziumuojame pokalbį („Kaip sutarėme, mes padarysime..., o Jums reikės atlikti šiuos žingsnius...“, „Paslauga ... Jums yra užsakyta“ ir pan.).
- Įsitikiname, kad visi klausimai išspręsti, klientui viskas aišku – tuomet galime baigti pokalbį („Ar dar turite klausimų?“, „Ar galiu dar kuo padėti?“).
- Prieš atsisveikindami su klientu padėkojame, pasiūlome kreiptis, jei dar iškils klausimų.
- Atsisveikiname su klientu tik tada, kai jau atsisveikina pats klientas.
- Atsisveikiname ir palinkime „Geros dienos“, „Linksmų švenčių“ ir pan.
- Užtikriname, kad pokalbio su klientu pabaiga būtų maloni ir sklandi.
- Neskubiname kliento, skiriame tiek laiko, kiek jam reikia, leidžiame jam ramiai susidėti dokumentus ir daiktus.
- Atsisveikindami esame vienodai pagarbūs ir malonūs visiems, net ir tuo atveju, jeigu pokalbis nebuvo malonus.

## 7. Tiesioginis bendravimas

*Atminkime, kad pagrindinės sėkmingo bendravimo sąlygos yra:*

- *klaudyti ir girdėti, ką sako klientas;*
- *užduoti tinkamus klausimus.*

| <i>Situacija</i>                                | <i>Elgesio norma</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.1 Aptarnavimas klientų aptarnavimo padalinyje | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jei Klientų aptarnavimo padalinyje yra įrengta klientų srauto valdymo sistema ir automatizuotu būdu iškvieistas asmuo neprieina prie mūsų, jo reikėtų palaukti 15-20 sekundžių, po to kviešti kitą klientą.</li> <li>• Parodome klientui, kad jį pastebėjome - sutinkame žvilgsniu, galvos linktelėjimu, šypsena.</li> <li>• Priėjusiam klientui pasiūlome atsisėsti.</li> <li>• Jei klientui tenka laukti eilėje, visada padėkojame, kad palaukė.<br/>Su atvykusiu klientu bendraujame vadovaudamiesi 6 skyriuje aprašyta pokalbio struktūra.</li> </ul> |

## 7.2 Aptarnavimas pas klientą

- Prieš vykdami pas klientą, pasirengiame vizitui: įsitikiname, kad išvaizda atitinka keliamus reikalavimus, turime visus reikalingus dokumentus (darbuotojo pažymėjimas, užduotis ir t. t.) bei priemones, kad visos jos tvarkingos, tinkamos naudoti.
- Jei būtinas kliento dalyvavimas, susisiekiame ir suderiname atvykimo laiką.
- Atvykstame į vietą sutartu laiku.
- Jei matome, kad vėluojame, kiek įmanoma anksčiau apie tai informuojame klientą, atsiprašome ir pasakome, kiek laiko vėluosime. Atvykę dar kartą atsiprašome už sukeltus nepatogumus.
- Duris atidarius vaikui, palaukiame, kol ateis suaugęs. Be suaugusiųjų į kliento namus neiname.
- Atvykę su klientu bendraujame vadovaudamiesi 6 skyriuje aprašyta pokalbio struktūra.
- Prisistatome nurodydami vardą, pavardę, darbovietę ir pareigas, parodome darbo pažymėjimą.
- Jei atvykstame pas klientą, rodome pagarbą ne tik pačiam klientui, bet ir jo fizinei aplinkai:
  - neimame nieko, kas nesusiję su tiesioginiu darbo atlikimu;
  - jei tenka užėiti į kliento gyvenamąsias patalpas, nusiauname batus arba apsiauname vienkartinę avalynę, išskyrus tuos atvejus, kai klientas pasiūlo to nedaryti;
  - užėję į namus stengiamės, kad apsilankymas nesukeltų papildomų rūpesčių šeimininkams;
  - stebime, kad atlikdami darbą turimais įrankiais ir savo atliekamais veiksmais nepažeistume, neišteptume kitų daiktų ar paviršių;
  - baigę darbą sutvarkome darbo vietą ir paliekame ją švarią.
- Atlikdami darbus skiriame klientui pakankamai dėmesio, kad atsakytume į visus jo klausimus.
- Jei klientas domisi, pakomentuojame savo atliekamus veiksmus.
- Jei atliekant darbus klientui negalima dalyvauti, paaiškiname, kad taip siekiama sumažinti atliekamų darbų pavojų ir riziką.
- Jei atliekame darbus kliento patalpose ar teritorijoje, apie daromą pertrauką informuojame klientą žodžiu.
- Išvykdami informuojame apie darbo rezultatus.

### 7.3 Susitikimai mūsų biure/mūsų iniciatyva

- Jei mes esame susitikimo organizatoriai, kvietime aiškiai nurodome: tikslus, laiką, vietą ir dalyvių sąrašą. Prisegame visus būtinus dokumentus.
- Į susitikimus kviečiame tik tiek dalyvių, kiek yra būtina klausimui išspręsti.
- Jei yra galimybė – susideriname laiką prieš siųsdami kvietimą.
- Suplanuojame daugumai dalyvių patogią susitikimo vietą (rezervuojame salę ar kitą patalpą, kurioje vyks susitikimas).
- Pagal poreikį pasirūpiname, kad būtų reikalinga įranga, kava/arbata/vanduo ir kt.).
- Esame pasiruošęs sutikti klientą 5 minučių iki susitikimo.
- Susitinkant pirmą kartą, prisistatome, supažindiname kitus dalyvius.
- Susitikimo pradžioje pristatome darbotvarkę. Jei būtina (pvz., susirinkimas periodinis, tęstinis), primename svarbiausius paskutinio susitikimo momentus.
- Būdami organizatoriai atsakome už sklandų susitikimo organizavimą, valdome laiką ir užtikriname, kad visi susitikimo dalyviai turėtų vienodas galimybes išsakyti savo nuomonę.
- Kiekvieno klausimo pabaigoje trumpai reziumuojame, kas sutarta (kas už ką atsakingas ir iki kada atliks) ir pritarus dalyviams pradedame kitą klausimą.
- Po susitikimo dalyviams išplatiname susitikimo protokolą ar laisvos formos susitarimų apibendrinimą.
- Telekonferencijos organizuojamos laikantis tų pačių principų kaip ir įprasti susitikimai.

### 7.4 Susitikimai pas klientą/kliento iniciatyva

- Gavę kvietimą susitikimui, kaip galima greičiau sureaguojame – priimdami ar atmesdami.
- Jei susitikime dalyvauti negalime, pasiūlome kitą laiką arba surandame, kas galėtų mus pakeisti.
- Kad susitikimai vyktų efektyviai, pasiruošiame susitikimui iš anksto.
- Į susitikimus atvykstame 5 minutėmis anksčiau nei sutarta.
- Jei matome, kad vėluosime, kiek įmanoma anksčiau pranešame apie tai klientui, atsiprašome ir pasakome, kada būsime. Atvykę dar kartą atsiprašome už sukeltus nepatogumus.

## 8. Bendravimas telefonu

*Telefonu kalbame daug ir dažnai. Bendraujant telefonu vienas svarbiausių veiksnių yra mūsų balsas. Mūsų balsas visuomet yra žvalus ir aktyvus, skleidžia teigiamą nuotaiką, pasirengimą bendrauti.*

| Situacija               | Elgesio norma                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8.1 Skambučio priėmimas | <ul style="list-style-type: none"><li>• Telefonuose naudojame neprovokuojančias, išlaikančias principines etikos normas skambučio melodijas, nenaudojame „Pyptonų“.</li><li>• Būdami darbo vietoje, visuomet atsiliepiame į telefono skambučius.</li><li>• Atsiliepiame iki trečiojo skambučio.</li><li>• Jei dirbame ne vieni, pasirūpiname, kad skambučiai netrikdytų kolegų darbo – jei negalime atsiliepti, išjungiame ar pritildome jo garsą.</li><li>• Jei iš karto negalime atsiliepti į skambutį, būtinai kuo skubiau perskambiname.</li><li>• Atsiliepiame raiškiu energingu balsu.</li><li>• Atsiliepdami į skambučius iš išorės pasakome organizacijos pavadinimą, savo vardą ir pasisveikiname.</li><li>• Jei skambinantysis prisistato, pasiteiraujame, koku klausimu galėtumėme padėti. Jei skambinantysis neprisistato, paklausiamo, su kuo bendraujame ir koku klausimu mums skambina.</li><li>• Bendraujame vadovaudamiesi 6 skyriuje aprašyta pokalbio struktūra.</li><li>• Kalbėdami telefonu vengiame garsų „hmm“, „eee“, „nuu“ ir t.t.</li><li>• Jei kalbame telefonu su klientu ir mums reikia trumpam atsitraukti, kad surastumėme informaciją, reikalingą klientui, trumpam atsiprašome jo, paaiškiname, kodėl atsitraukiame, o sugrįžę padėkojame, kad palaukė.</li><li>• Pasitaiko situacijų, kai mes patys negalime suteikti reikalingos informacijos skambinančiajam, tuomet:<ul style="list-style-type: none"><li>○ atsiprašome, kad iškart negalime atsakyti,</li><li>○ užsirašome kontaktinę informaciją,</li><li>○ informuojame, kad išsiaiškinsime kilusį klausimą ir perskambinsime,</li><li>○ įvardiname per kiek laiko jam perskambinsime,</li><li>○ surinkę reikiamą informaciją patys paskambiname ir atsakome į klausimą,</li><li>○ jei negalime perskambinti patys, pasirūpiname, kad tai padarytų kompetentingas asmuo,</li><li>○ jei peradresuojame skambutį kolegai, informuojame skambinantįjį, kam ir koku tikslu perjungiamas skambutis, o kolegai trumpai apibūdiname iškilusią problemą.</li></ul></li><li>• Jei klientas pageidauja bendrauti su generaliniu direktoriumi ar kitais aukščiausio lygio vadovais, pasiteiraujame, koku klausimu, pasiūlome savo pagalbą jei klausimas yra mūsų</li></ul> |

kompetencijos ribose. Tuo atveju, kai patys atsakyti negalime, sujungiame su administratoriumi arba nurodome klientui jo telefono numerį.

- Jei aptarnaujame klientus ir paliekame savo darbo vietą daugiau nei 30 min, peradresuojame savo skambučius kolegai arba sau į mobilų telefoną.
- Priėmę kolegos peradresuotą skambutį, paliekame jam žinutę su informacija kas, kada ir dėl ko skambino. Jei reikalas skubus – patys imame kuruoti klausimą.

## 8.2 Skambinimas

- Klientui skambiname numatytu laiku, iš anksto numatę pokalbio planą ir turėdami visas reikalingas priemones bei informaciją.
- Paskambinę klientui, pasisveikiname ir prisistatome nurodydami vardą, pavardę, darbovietę ir pareigas.
- Nevartojame žodžių „Jus trukdo“, geriau naudojame frazę - „Jums skambina“.
- Jei atsiliesęs asmuo neprisistato, pasitiksline ar paskambinome reikiamam asmeniui.
- Pasakome savo skambučio tikslą ir pasiteiraujame, ar klientas gali skirti laiko pokalbiui.
- Jei klientas tuo metu negali kalbėti, pasiteiraujame, kada jam būtų patogu pasikalbėti („Sakykite prašau, kada galėčiau Jums paskambinti?“).
- Bendraujame vadovaudamiesi 6 skyriuje aprašyta pokalbio struktūra.
- Būtinai paskambiname sutartu laiku.
- Jei klientas neatsiliepė ar atmetė skambutį ir neperskambino, skambiname pakartotinai.
- SMS žinutes klientų aptarnavime ir informavime naudojame tik standartizuotas. Vengiame rašyti trumpąsias SMS žinutes vietoje skambučio. SMS rašome tik esant ypatingai svarbiai situacijai, kai norime skubiai susisiekti ir negalime pasiekti kliento skambučiu.

## 9. Bendravimas raštu

*Elektroninis paštas – viena svarbiausių bendravimo su Klientu priemonių, todėl atkreipiame dėmesį į pagrindines el. laiškų rašymo taisykles ir rekomendacijas.*

| Situacija                          | Elgesio norma                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9.1 Bendravimas elektroniniu paštu | <ul style="list-style-type: none"><li>• Į gautus laiškus, kuriuose esame nurodyti kaip pagrindiniai gavėjai, atsakome ne vėliau kaip per 2 darbo dienas.</li><li>• Jei išsamiam atsakymui parengti reikės daugiau laiko, informuojame, kada galėsime atsakyti.</li><li>• Atsakome į visus klientų paklausimus, gautus elektroniniu paštu.</li><li>• Rašydami elektroninį laišką, sukuriame laiško pavadinimą – antraštę, kuri atspindėtų laiško turinį, t. y. pagrindinę temą, apie kurią bus kalbama laiške.</li><li>• Elektroninio laiško pradžioje pasisveikiname ar parašome kreipinį į asmenį: kai kreipiamės į išorinį klientą naudojame kreipinį „Gerbiamas Vardai Pavardė“, jei kliento vardo nežinome - „Gerbiamas Kliente“, o į kolegą kreipiamės vardu.</li><li>• Jei mes esame laiško iniciatoriai:<ul style="list-style-type: none"><li>○ prisistatome;</li><li>○ įvardijame, koks yra šio laiško tikslas;</li><li>○ išdėstome informaciją;</li><li>○ įvardijame veiksmus, kurių tikimės iš laiško gavėjo.</li></ul></li><li>• Jei atsakinėjame į kliento laišką:<ul style="list-style-type: none"><li>○ padėkojame už kreipimąsi;</li><li>○ pagal kliento klausimą, išdėstome kas buvo atlikta: nagrinėta, nustatyta, padarytos išvados ir pan.;</li><li>○ pagal kliento klausimą, pateikiame atsakymą, siūlomą sprendimą, atsiprašymą ir pan.</li></ul></li><li>• Laiško pabaigoje visada turi būti užbaigimo frazė ir rašančiojo parašas pagal prekės ženklo stiliaus vadovo reikalavimus:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Vardas Pavardė</li><li>○ Pareigų pavadinimas</li><li>○ Padalinio pavadinimas</li><li>○ Stacionaraus telefono numeris</li><li>○ Mobilaus telefono numeris</li><li>○ Elektroninio pašto adresas</li><li>○ Lesto logotipas</li><li>○ Žinutė apie aplinkosaugą, pagal stiliaus vadovo reikalavimus.</li></ul></li><li>• Įmonės viduje gali būti naudojamas sutrumpintas parašas: vardas, pavardė, stacionaraus telefono numeris.</li><li>• Sutrumpintą parašą naudojame ir tuomet, kai darbuotojo kontaktiniai duomenys neskelbiame. Tokiu atveju laiške nurodome, kokių bendruoju telefonu ar elektroninio pašto adresu galima kreiptis: trumpuoju numeriu 1802 arba el. paštu info@lesto.lt.</li></ul> |

|                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Laiškus rašome kiek galima trumpesnius, svarbiausia – konstruktyvus ir aiškus turinys.</li> <li>• Atsakant klientui elektroniniu laišku, nepersiuočiame įmonės vidaus darbuotojų susirašinėjimo.</li> <li>• Laiškus rašome lietuviškomis raidėmis.</li> <li>• Patikriname žinutės tekstą prieš siųsdami, kad nepaliktume gramatikos ir stiliaus klaidų.</li> <li>• Jei atostogaujame ar išvykstame ilgiau nei vienai darbo dienai ir neturime galimybės pasitikrinti savo elektroninio pašto, nustatome automatinį atsakymą: <i>„Laba diena, dėkoju Jums už laišką, tačiau šiuo metu negaliu jo perskaityti. Jums atsakysiu &lt;mėnesio&gt; &lt;diena&gt; d. Skubiais klausimais prašau kreiptis į kolegą &lt;Vardas Pavardė, el. paštas&gt;“</i></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>9.2 Bendravimas kitomis elektroninėmis priemonėmis (pvz.: MS Lync)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Naudojame standartinius automatinius statuso nustatymus, kurie atitinka MS Outlook kalendoriuje esančią informaciją.</li> <li>• MS Lync nuotraukos yra standartinės ir atitinka esančias MS Outlook.</li> <li>• Statusą „Do not disturb“ renkamės tada, kai tikrai neturime galimybės atsilipti arba bet koks kreipinys galėtų trikdyti atliekamą darbą.</li> <li>• Eilutę „What’s happening today?“ paliekame tuščią arba įrašome bendrąsias mandagumo normas atitinkančią ir konstruktyvią informaciją teikiančią turinį.</li> <li>• Inicijuojame skambutį ar žinutę tik tada, kai vartotojo statusas yra „Available“ (t.y. žalias).</li> <li>• Bendravimui Lync galioja tos pačios nuostatos kaip ir bendraujant el. paštu ar telefonu.</li> <li>• Jei į pokalbį yra prijungiamas naujas pokalbio dalyvis, trumpai pristatome diskusijos esmę bei informuojame, kad pokalbis vyksta tarp kelių dalyvių.</li> <li>• Jei kabinete dirbame ne vieni, Lync balsu kalbame tik tada, kai tai netrikdo kolegų darbo.</li> <li>• Jei bendravimo metu pokalbis ar vaizdas įrašomi, apie tai būtina įspėti pokalbio dalyvius.</li> <li>• Jei priimame vaizdo skambutį, atsakome vaizdo skambučiu.</li> <li>• Jei priimame garso skambutį – atsakome atitinkamai.</li> <li>• Jei neturime mikrofono ar kameros, atsakome žinute skambinančiajam.</li> </ul> |
| <b>9.3 Klientams siunčiami dokumentai</b>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visus dokumentus ruošiamo laikydamiesi dokumentų rengimo ir raštvedybos taisyklių.</li> <li>• Visus dokumentus, siunčiamus įmonės vardu, spausdiname ant bendrovės blankų su reikiama rekvizitais ir logotipais.</li> <li>• Dokumentai, siunčiami klientams, turi būti tvarkingi ir be klaidų.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## 10. Žmonių su negalia aptarnavimas

- Su žmonėmis, turinčiais negalią, elgiamės kaip ir su visais klientais – mandagiai, dalykiškai, nerodydami gailesčio ar užuojautos.
- Esant galimybei, klientų su matoma negalia pasiteiraujame, ar reikalinga pagalba ir tik gavę pritarimą, palydime iki aptarnavimo vietos, padedame prisėsti.
- Jei klientas atvyksta su jį lydinčiu asmeniu, kalbame tiesiogiai su klientu, ne vien su atlydėjusiu asmeniu.
- Aptarnaudami klientus, turinčius klausos negalią, aiškiai artikuliuojame žodžius ir žiūrime tiesiai į jį. Jei reikia, pasiūlome klientui bendrauti susirašinėjant ant popieriaus lapo.
- Aptarnaudami klientus, turinčius regos negalią, nuolat informuojame klientą ką darome ir ką planuojame daryti.
- Kai aptarnaujame klientus, turinčius kalbos sutrikimų, nepertraukinėjame ir visada leidžiame baigti pradėtą mintį.
- Aptarnaudami klientus, turinčius psichinę negalią, nerodome jų išskirtinumo, nereaguojame į pasisakymų nerealumą ir naudojame daugiau teigiamų teiginių: „Taip“, „Suprantu“, „Sutinku“. Vengiame staigių judesių, išlaikome tinkamą atstumą. Reikalui esant ieškome galimybės pereiti pokalbiui į ramesnę vietą.

## 11. Sudėtingų situacijų valdymas

**Atminkime, kad visada PRIVALOME išspręsti į mus besikreipiančio kliento problemą/ klausimą/pretenziją arba OPERATYVIAI PERDUOTI jų nagrinėjimą kompetentingiems kolegoms ar vadovui. Klientas NETURI išeiti iš mūsų organizacijos, negavęs atsakymo ar patarimo.**

| Situacija                                                                 | Elgesio norma                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11.1 Elgesys su klientu konfliktinėje ir/arba nestandartinėje situacijoje | <ul style="list-style-type: none"><li>• Su klientu bendraujame diskretiškai – kalbame taip, kad negirdėtų kiti klientai.</li><li>• Laikomės ramiai ir elgiamės profesionaliai.</li><li>• Nekeliame balso, negreitiname kalbos tempo, nesiginčijame.</li><li>• Pasisengiame, kad ankstesnis kontaktas nepaveiktų bendravimo su kitu klientu.</li><li>• Jokiu būdu nepertraukinėjame supykusio ar pretenzijas reiškiančio kliento. Nukreipiame dėmesį į realios problemos sprendimą ir nereaguojame į replikas, kurios nesusijusios su aptarnavimo procesu.</li><li>• Išklausome, įsigiliname į problemą, skatiname klientą išsakyti savo pastebėjimus.</li><li>• Išliekame objektyvūs: nekaltiname, nemenkiname, neignoruojame jo nusiskundimų ir nedarome skubotų išvadų.</li><li>• Klientui baigus kalbėti, išsiaiškiname ar gerai supratome jo nepasitenkinimą sukėlusias priežastis, užduodami jam papildomus, patikslinančius klausimus.</li><li>• Parodome klientui, kad jį suprantame, gebame įsijausti į jo padėtį ir mums aiškios jo nepasitenkinimo priežastys.</li><li>• Visada ieškome galimų klausimo sprendimo būdų, kurie padėtų rasti abiem pusėms priimtina sprendimą. Jį radus, išsyk gaukime Kliento pritarimą (pvz., „Ar Jums tiktų?“, „Ar sutiktumėte, jei...?“).</li><li>• Telefoninio pokalbio nenutraukiame patys. Jei Klientas numeta ragelį, jam perskambiname, atsiprašome už nutrūkusį pokalbį ir pasiūlome pabaigti išspręsti problemą.</li><li>• Jei negalime patys išspręsti konflikto, kreipiamės į kolegą ar vadovą. Trumpai paaiškiname konflikto esmę. Visada maloniai ir formaliai atsisveikiname.</li></ul> |
| 11.2 Elgesys kai klientui reikia pasakyti „NE“                            | <ul style="list-style-type: none"><li>• Mandagiai, bet tvirtai pasakome, kad negalime patenkinti kliento pretenzijos/prašymo. „Ne“ neturi skambėti kaip „galbūt“.</li><li>• Sakydami „Ne“, būtinai argumentuojame, kodėl priimtas būtent toks atsakymas, ir pasiūlome kitus sprendimo būdus.</li><li>• Nekaltiname kolegų, produktų/paslaugų ir įmonės.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 11.3 Elgesys su nemandagiu, familiariu klientu                            | <ul style="list-style-type: none"><li>• Nemandagų, familiarių klientą aptarnaujame kaip bet kurį kitą.</li><li>• Neperimame tokių klientų kalbėjimo manieras, nekreipiame į tai dėmesio.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liekame mandagūs ir dalykiški. Elgiamės ramiai – kontroliuojame kalbėjimo tempą bei intensyvumą.</li> <li>• Nekreipiame dėmesio į familiarius, grubius žodžius.</li> <li>• Jei klientas užgaulioja įmonę, kolegas, tvirtai paprašome nutraukti tokį elgesį ir konstruktyviai tęsiame pokalbį. Telefoninio pokalbio metu įspėjame, kad nutrauksime pokalbį.</li> <li>• Kritiniu atveju, kai klientas kelia grėsmę mums ar aplinkiniams, paprašome jį nusiraminti arba išeiti.</li> <li>• Jeigu reikia, kreipiamės pagalbos į savo tiesioginį vadovą arba apsaugos darbuotoją.</li> </ul> |
| <b>11.4 Elgesys iškilus techninėms problemoms</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atsiprašome klientų.</li> <li>• Sužinome laiką, kada bus pašalinti gedimai ar kitos problemos.</li> <li>• Liekame savo darbo vietoje.</li> <li>• Paaiškiname klientams, kas nutiko.</li> <li>• Aptarnaujame klientus – kiek įmanoma be technikos priemonių.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>11.5 Elgesys dėl mūsų ar kolegų padarytos klaidos</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atsiprašome ir glaustai paaiškiname situaciją (kodėl taip atsitiko, kaip greit klaida bus ištaisyta).</li> <li>• Klientui girdint nekaltiname kolegų ir įmonės dėl susidariusios situacijos.</li> <li>• Padėkojame klientui už pastabas.</li> <li>• Nedelsiant imamės veiksmų problemai spręsti ir klaidai ištaisyti.</li> <li>• Jei klaidai ištaisyti reikia daugiau laiko, suteikiame visą informaciją, per kiek laiko situacija bus ištaisyta ir būtinai informuojame klientą, kai klaida jau ištaisyta.</li> </ul>                                                                  |
| <b>11.6 Elgesys dėl kliento padarytos klaidos</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nepriekaištaujame ir nekaltiname kliento dėl klaidos.</li> <li>• Nesiginčijame su klientu ir nekeliamės balso.</li> <li>• Tiksliai ir argumentuotai paaiškiname klientui padėtį ir pasiūlome galimus būdus klaidai ištaisyti.</li> <li>• Nedelsiant imamės veiksmų problemai spręsti ir klaidai ištaisyti.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>11.7 Elgesys gavus skundą</b>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Parodome klientui, kad mums tikrai rūpi jo problema.</li> <li>• Padėkojame klientui.</li> <li>• Užregistruojame skundą.</li> <li>• Klientui paaiškiname, kokia tvarka ir terminais bus nagrinėjamas skundas.</li> <li>• Pasidomime, ar klientui yra aišku, kaip bus nagrinėjamas jo skundas, ar daugiau jis neturi klausimų.</li> <li>• Perduodame klausimo nagrinėjimą atitinkamam padaliniui pagal galiojančias tvarkas.</li> </ul>                                                                                                                                                   |

***Tikimės, kad Klientų aptarnavimo standartas bus naudingas kelrodis, kaip labiau susitelkti į aukščiausio lygio Klientų aptarnavimą ir siekti ne tik išpildyti Klientų lūkesčius, bet ir juos viršyti. Juk aptarnaujant Klientus svarbus abipusis***

*pasitenkinimas – kai Klientas jaučiasi, kad jis mums yra svarbus, geriau pasijuntame ir mes.*