

Załącznik Nr 2
do Zarządzenia nr 62/ 2010
Burmistrza Miasta Lubawa
z dnia 30 września 2010r.



STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA

Lubawa, wrzesień 2010r.

Przez wiele lat urzędy i urzędnicy kojarzyli się mieszkańcom z demonstracją władzy, brakiem przychylności, niejasnymi procedurami, piętreniem trudności w załatwianiu spraw administracyjnych.

Wprowadzenie Standardów Obsługi Klienta w Urzędzie Miasta Lubawa ma zmienić ten wizerunek. Chodzi o to, aby mieszkańcy miasta nabrali zaufania do Urzędu, a urzędników traktowali jak profesjonalistów służących pomocą w załatwianiu spraw administracyjnych.

Naszym nadrzędnym celem jest świadczenie usług najwyższej jakości oraz prawidłowa realizacja zadań publicznych wynikających z przepisów prawa .

Aby zapewnić realizację powyższych celów zobowiązujemy się do:

- 1. stałego podnoszenia jakości i kultury obsługi klientów,*
- 2. działania w sposób podnoszący zaufanie do administracji samorządowej, w szczególności poprzez:*
 - * zapewnienie przejrzystości naszych działań,*
 - * załatwianie spraw klientów zgodnie z wymaganiami prawnymi,*
 - * udzielanie klientom należytej i wyczerpującej informacji w sprawach ich dotyczących,*
- 3. doskonalenia organizacji i funkcjonowania Urzędu,*
- 4. ciągłego podnoszenia kwalifikacji i rozwijania umiejętności zawodowych pracowników,*
- 5. wykorzystywania nowoczesnych technologii informatycznych,*
- 6. stałego monitorowania procesów realizowanych w Urzędzie oraz identyfikowania obszarów do poprawy jakości.*

Z myślą o wszystkich klientach administracji w Urzędzie Miasta Lubawa opracowany został program działań, którego celem jest przede wszystkim poprawa jakości usług świadczonych przez administrację samorządową. Program ten nazwaliśmy „ Przyjazny Urząd” . W ramach programu między innymi zostały wprowadzone Standardy Obsługi Klienta, które mają podnieść jakość świadczonych usług oraz ułatwić pracę urzędnikom.

Celem stosowania standardów jest profesjonalne i skuteczne załatwianie spraw administracyjnych mieszkańców Lubawy.

Zbudowanie pozytywnego wizerunku Urzędu Miasta Lubawa jest ważne zarówno dla osób zatrudnionych w Urzędzie jak i dla Klientów, czyli mieszkańców Lubawy.

STANDARZY OGÓLNE

I. STANDARZY PODSTAWOWE

STANDARD 1

Pamiętaj, że w każdej sytuacji reprezentujesz Urząd Miasta Lubawa

Uzasadnienie wprowadzenia

Reprezentujesz Urząd nie tylko na swoim stanowisku pracy. Reprezentujesz go również w wielu innych sytuacjach publicznych. Pamiętaj, że sprzedawczyni w sklepie, fryzjer, nowi znajomi z przyjęcia – te osoby też mogą wiedzieć, że jesteś urzędnikiem administracji publicznej. Te osoby są potencjalnymi Klientami Urzędu Miasta Lubawa .

Zalecenia:

1. Zawsze przyjmuj odpowiedzialność za Urząd i współpracowników przed Klientem.
2. Pamiętaj o Kliencie wewnętrznym, którym jest pracownik innego wydziału. Traktuj go tak, jak Klienta zewnętrznego.
3. Zawsze pamiętaj o tym, że poza Urzędem możesz być rozpoznany jako pracownik Urzędu Miasta Lubawa .
4. W różnych sytuacjach publicznych, w których bierzesz udział, bądź przygotowany do udzielenia informacji o Urzędzie.
5. Zawsze pamiętaj o podstawowych normach dobrego zachowania.
6. Nie wygłaszaj uwag krytycznych na temat Urzędu, nie przekazuj plotek.
7. Zrób wszystko, aby tworzyć pozytywny wizerunek Urzędu i urzędników.

STANDARZY OGÓLNE

I. STANDARZY PODSTAWOWE

STANDARD 2

Stale poszerzaj swoją wiedzę o obowiązujących przepisach i procedurach

Uzasadnienie wprowadzenia

Urzędnik Urzędu Miasta Lubawa powinien doskonale znać i stale aktualizować swoją wiedzę na temat obowiązujących przepisów i procedur. Tylko w ten sposób może zawsze jasno i wyczerpująco odpowiedzieć na wszystkie pytania, które są zadawane przez Klientów. Klientowi wygodniej jest, jeśli informacje w interesującej go sprawie otrzymuje od jednej osoby.

Zalecenia:

1. Systematycznie poszerzaj swoją wiedzę o obowiązujących przepisach i procedurach. W szczególności zajmuj się tymi z nich, które są w zakresie Twoich obowiązków.
2. Wykorzystując wszelkie dostępne źródła (telewizja, prasa, materiały wewnętrzne Urzędu), gromadź informacje o wszystkich zmianach, które mogłyby dotyczyć Klientów Urzędu Miasta Lubawa.

STANDARZY OGÓLNE

I. STANDARZY PODSTAWOWE

STANDARD 3

Dbaj o swój wygląd zewnętrzny, czyli służbowy wygląd urzędnika

Uzasadnienie wprowadzenia

Klient już w pierwszych chwilach kontaktu z urzędnikiem wyrabia sobie opinię zarówno o nim, jak i o Urzędzie.

Przesłanki opinii Klienta mogą być różnorodne, często dotyczą jego wrażeń estetycznych. Twój zewnętrzny wygląd w pracy może więc zdecydować o sposobie, w jaki będzie się on do Ciebie odnosił. Im bardziej starannie zadbasz o to, jak będziesz się prezentował w pracy, tym lepsze wrażenie zrobisz na swoich Klientach. Stosowny ubiór i wygląd człowieka zadbanego podniosą w oczach Klientów Twoją wiarygodność jako przedstawiciela Urzędu.

Odpowiednio ubrany pracownik Urzędu tworzy wrażenie osoby profesjonalnej, przygotowanej na spotkanie z Klientem.

Zalecenia:

1. Zawsze pamiętaj, że reprezentujesz bardzo specyficzną instytucję, jaką jest Urząd. Twój ubiór i wygląd zawsze muszą budzić zaufanie Klientów.
2. Dbaj o czystość i higienę osobistą.
3. Starannie dbaj o wygląd rąk, paznokci, włosów.
4. Nie ulegaj sezonowym modom; pamiętaj, aby ubrania dobrać odpowiednio do swojej osoby (wiek, typ sylwetki, etc), pory dnia i powagi Urzędu, który reprezentujesz.
6. Decydując się na makijaż i ozdoby pamiętaj, aby były dyskretne i nie rzucające się w oczy.
7. Twój wygląd powinien mieć charakter służbowy.

STANDARZY OGÓLNE

I. STANDARDY PODSTAWOWE

STANDARD 4

Dbaj o swoje stanowisko pracy

Uzasadnienie wprowadzenia

Od tego, czy Twoje stanowisko pracy jest dobrze zorganizowane, czy panuje na nim porządek, zależy efektywność Twojej pracy oraz opinia, jaką wyrabia sobie na Twój temat Klient. Uporządkowane stanowisko wzbudza zaufanie Klientów do Urzędu i do Ciebie. Dołóż więc wszelkich starań, aby je jak najlepiej zagospodarować.

Zalecenia:

1. Dbaj o porządek na swoim biurku, przechowuj na nim tylko przedmioty związane z wykonywaną pracą.
2. Na biurku przechowuj tylko dokumenty dotyczące aktualnie obsługiwanego Klienta / załatwianej sprawy. Inne dokumenty na bieżąco odkładaj na miejsce do tego przeznaczone.

STANDARZY OBSŁUGI KLIENTA

II. PROCES OBSŁUGI

STANDARD 5

Wykazuj zainteresowanie Klientem

Uzasadnienie wprowadzenia

Wchodząc do Urzędu Klient powinien odczuć życzliwość i zainteresowanie ze strony pracowników. Powinien od razu przekonać się, że urzędnicy szybko i chętnie pomagają mu, zajmą się jego sprawą.
Od chwili wejścia Klient powinien poczuć się ważny i zauważony.

Zalecenia:

1. Zwracaj uwagę na wchodzących do placówki Klientów akcentując to skinieniem głowy, przyjaznym uśmiechem.
2. Gdy po zachowaniu Klienta widzisz, że czuje się On niepewnie w Urzędzie, pomóż Mu kierując Go do punktu informacyjnego (Sekretariatu) bądź sam udziel informacji gdzie może załatwić swoją sprawę.
3. Gdy Klient podejdzie do twojego stanowiska, jak najszybciej rozpocznij Jego obsługę.
4. Jeżeli musisz dokończyć czynności i nie możesz natychmiast zająć się Klientem, przywitaj Klienta, krótko wyjaśnij mu przyczynę, przeproś za zwłokę i poproś o chwile cierpliwości.
5. Jeśli pamiętasz Klienta staraj się zaakcentować, że go rozpoznajesz. (uśmiechem, skinieniem głowy, gestem, krótkim komentarzem nawiązującym do poprzedniej wizyty).

STANDARZY OBSŁUGI KLIENTA

II. PROCES OBSŁUGI

STANDARD 6

Uprzejmie witaj Klientów i oferuj im swoją pomoc

Uzasadnienie wprowadzenia

Miły uśmiech i zaoferowanie pomocy upewnia Klienta w przekonaniu, iż jest miłym gościem. Życzliwe powitanie jest dobrym początkiem rozmowy. Klient jest zadowolony, że obsługująca go osoba chce mu pomóc.

Zalecenia:

1. Skup uwagę wyłącznie na Kliencie, do którego się zwracasz.
2. Jeśli pozwala na to architektura stanowiska i warunki, wstań podczas powitania.
3. Podczas powitania zawsze utrzymuj kontakt wzrokowy z Klientem.
4. Witając Klienta, zawsze użyj zwrotu grzecznościowego „Dzień dobry” .
5. Pamiętaj o tym, aby stać/ siedzieć przodem do Klienta, z którym rozmawiasz.
6. Mów do Klienta spokojnie i wyraźnie.
7. Staraj się dokładnie zrozumieć powód wizyty Klienta w Urzędzie, zadając mu – jeśli będzie taka potrzeba – dodatkowe pytania.
8. Skieruj Klienta do właściwej osoby lub – jeśli masz takie kompetencje – załatw sprawę Klienta.

STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA

II. PROCES OBSŁUGI

STANDARD 7

Obsługując Klienta bądź skoncentrowany na nim i jego sprawie

Uzasadnienie wprowadzenia

Klient, kiedy czuje uwagę urzędnika skoncentrowaną na jego sprawie utwierdza się w przekonaniu, że Urząd podchodzi do niego poważnie, a jego sprawa zostanie załatwiona w sposób staranny i rzetelny.

Zalecenia:

1. Odpowiadaj wyczerpująco na pytania i wątpliwości Klienta.
2. Odbierając telefon w trakcie obsługi staraj się, aby Klient nie czekał długo na kontynuowanie obsługi.
3. Odchodząc ze stanowiska wyjaśnij, dlaczego to robisz i określ w przybliżeniu czas, jak długo cie nie będzie.
4. Podczas obsługi nie zajmuj się czynnościami, które nie są związane z załatwieniem sprawy Klienta.
5. Nie spożywaj posiłków w obecności Klienta.

STANDARZY OBSŁUGI KLIENTA

II. PROCES OBSŁUGI

STANDARD 8

Rozpocznij obsługę od wyjaśnienia Klientowi w jasny i zrozumiały sposób, jak załatwić sprawę

Uzasadnienie wprowadzenia

Klient, przychodząc do Urzędu, nie zawsze wie, jak daną sprawę załatwić. Interesuje go, w jaki sposób powinien to zrobić, jakie dokumenty wypełnić, kto może mu w tym pomóc i ile czasu będzie to trwało. Klient chciałby załatwić sprawę szybko i od razu dobrze. Dlatego tak istotne jest, aby przekazać mu na początku wszystkie niezbędne informacje. Dzięki temu Klient jest świadomy przebiegu sprawy i wie, czego może się spodziewać.

Zalecenia:

1. Postępuj tak, aby Klient odczuł, że jesteś po to, żeby pomóc mu w załatwieniu jego sprawy.
2. Zorientuj się, czy Klient załatwia tę sprawę po raz pierwszy. Taka sytuacja może wymagać od Ciebie szczególnej pomocy Klientowi.
3. Wyjaśnij w sposób uporządkowany, co Klient powinien zrobić, aby załatwić sprawę, z którą przyszedł do Urzędu.
4. Zadawaj pytania, aby dokładnie zrozumieć sprawę, z jaką przyszedł Klient.
5. Przekaż informacje rzeczowo i w możliwie najkrótszym czasie.
6. Upewnij się, że Twoje wyjaśnienia zostały dobrze zrozumiane przez Klienta.
7. W przypadku złożonych procedur zapytaj, czy zapisać Klientowi na kartce listę wszystkich czynności, które powinien wykonać.

STANDARZY OBSŁUGI KLIENTA

II. PROCES OBSŁUGI

STANDARD 9

Przekazując Klientowi wymagane przez procedury formularze, wyjaśnij cel oraz sposób ich wypełnienia

Uzasadnienie wprowadzenia

Klient za każdym razem powinien otrzymać wszystkie formularze, które są wymagane w przypadku załatwiania danej sprawy. Klient czasami decyduje się na wypełnienie ich poza Urzędem.

Opuszczając Urząd, powinien dokładnie wiedzieć co zrobić i dlaczego, jakie informacje i gdzie wpisać, gdzie szukać lub skąd wziąć odpowiednie dane do formularza. Dzięki temu Klient powróci do Urzędu z kompletem prawidłowo wypełnionych dokumentów.

Zalecenia:

1. Miej zawsze przygotowane zestawy formularzy.
2. Wykorzystaj wzory wypełnionych formularzy do wytłumaczenia Klientowi, jak wypełnić dany formularz.
3. Wyjaśnij cel wypełniania formularzy, liczbę egzemplarzy oraz zakres informacji.
4. Poinformuj Klienta, do kogo ma złożyć wypełnione formularze (podaj numer stanowiska lub pokoju,).
5. Przekaż Klientowi listę dokumentów dodatkowych, które powinien dostarczyć do Urzędu .
6. Jeśli Klient nie wie, przekaz jak w prosty sposób może uzyskać potrzebne do wypełnienia dane.
7. Poinformuj Klienta o wszystkich opłatach, które powinien uiścić. Wskaż możliwe miejsca (bank, poczta, kasa Urzędu) wraz z informacją o braku prowizji przy wpłatach w kasie Urzędu.
8. Upewnij się, że wszystko jest zrozumiałe dla Klienta.

STANDARZY OBSŁUGI KLIENTA

II. PROCES OBSŁUGI

STANDARD 10

Pomóż Klientowi na miejscu sprawnie i prawidłowo wypełnić formularze oraz przygotować wymagane dokumenty

Uzasadnienie wprowadzenia

Klient nie ma obowiązku znać fachowych określeń, skrótów stosowanych na co dzień przez pracowników Urzędu.

Każdy Klient ma natomiast prawo uzyskać informacje od pracownika w zrozumiałej formie, po to, aby mógł wypełnić formularz.

Pamiętaj, że wielu Klientów nie ma odwagi zapytać, co oznacza nazwa lub określenie, które od Ciebie usłyszeli.

Zalecenia:

1. Upewnij się, że sposób wypełnienia formularza jest zrozumiały dla Klienta. Jeśli nie, zaproponuj Klientowi pomoc podczas jego wypełniania.
2. Wyjaśnij Klientowi, jak wypełnić formularz, co i jak wpisać w poszczególne jego pola.
3. Wyjaśnij Klientowi, skąd może wziąć odpowiednie dane do formularza.
4. Wskaż Klientowi najdogodniejsze miejsce do wypełnienia formularza w Urzędzie.
5. Zaproponuj wykonanie kserokopii oryginalnych dokumentów, jeżeli Klient wcześniej ich nie przygotował.

STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA

II. PROCES OBSŁUGI

STANDARD 11

Potwierdź prawidłowość składanych przez Klienta dokumentów

Uzasadnienie wprowadzenia

Ważne jest, aby złożone dokumenty nie wymagały poprawienia lub uzupełnienia w przyszłości z powodów proceduralnych. Klient powinien wyjść z Urzędu z przekonaniem, że dzięki profesjonalnej pomocy pracownika, złożył wszystkie wymagane dokumenty w krótkim czasie, za pierwszym razem i prawidłowo wypełnione. Klient oczekuje także podania dokładnego terminu załatwienia jego sprawy, bo – kiedy np. prowadzi działalność gospodarczą – wpływa to na jego plany, a często i obroty.

Zalecenia:

1. Wyjaśnij Klientowi cel sprawdzania dokumentów.
2. Jeżeli pojawiły się błędy w składanych formularzach lub dokumentach, znajdź sposób poprawienia błędu w jak najmniej uciążliwy dla Klienta.
3. Nie pouczaj Klienta, wskazując mu popełnione przez Niego błędy w formularzach.
4. Potwierdź, że Klient wypełnił prawidłowo formularz.
5. Podaj dokładny termin załatwienia jego sprawy.
6. Poproś o numer telefonu w celu skontaktowania się w razie potrzeby uzyskania dodatkowych informacji lub wyjaśnień.

STANDARZY OBSŁUGI KLIENTA

II. PROCES OBSŁUGI

STANDARD 12

Bądź dyskretny i dbaj o poufność spraw Klienta

Uzasadnienie wprowadzenia

Klient zawsze liczy na dyskrecję w sprawach go dotyczących. Czuje się mało komfortowo, gdy informacje o nim słyszą inni. Dlatego pracownik powinien dołożyć wszelkich starań, aby w trakcie obsługi Klienta eliminować takie sytuacje, w których do osób trzecich docierają jakiegokolwiek informacje o Kliencie i jego sytuacji.

Zalecenia:

1. Dbaj o to, aby w trakcie obsługi Klientów przy twoim stanowisku znajdowała się tylko osoba aktualnie obsługiwana.
2. Osoby usiłujące uzyskać informacje w trakcie obsługi innego Klienta poproś grzecznie o chwilę cierpliwości, aż skończysz obsługę. Poproś także o zachowanie odpowiedniej odległości od stanowiska.
3. Nigdy nie rozmawiaj przy Kliencie o sprawach innych Klientów.
4. Dokumenty Klientów przechowuj w taki sposób, aby inni Klienci nie mieli możliwości ich odczytania.

STANDARBY OBSŁUGI KLIENTA

II. PROCES OBSŁUGI

STANDARD 13

Traktuj Klienta z szacunkiem

Uzasadnienie wprowadzenia

Każdy człowiek chce być traktowany z szacunkiem. Okazuj szacunek każdemu Klientowi bez względu na płeć, wiek, wygląd, status społeczny. Tylko w ten sposób możesz zbudować dobre relacje z Klientami.

Zalecenia:

1. Traktuj wszystkich Klientów z jednakowym szacunkiem, bez względu na to, jak wyglądają, jak mówią, z jaką sprawą przychodzą do Urzędu .
2. Nie komentuj opinii, decyzji, sytuacji życiowej Klienta.
3. Nie oceniaj sprawy Klienta jako mało ważnej, nieistotnej. Pamiętaj, że dla Klienta jego sprawa jest najważniejsza.
4. Nie pouczaj Klienta – życzliwie informuj. Nie kpij, nie bądź ironiczny, nie wyśmiewaj Klienta, ani jego zachowań. Bądź życzliwy.
5. Nie okazuj zniecierpliwienia, gdy Klient czegoś nie rozumie. Wy tłumacz jeszcze raz – to ułatwi sprawne załatwienie sprawy.

STANDARZY OBSŁUGI KLIENTA

II. PROCES OBSŁUGI

STANDARD 14

Zakończ w uprzejmy sposób rozmowę z Klientem

Uzasadnienie wprowadzenia

Odpowiednie zakończenie obsługi pozostawia w pamięci Klienta pozytywne wrażenie . Przez to podkreśla się fakt, że Klient jest ważny w opinii Urzędu. Także pozytywnie nastawia do przyszłych kontaktów z Urzędem i innymi urzędami administracji publicznej.

Zalecenia:

1. Przekaż numery telefonów kontaktowych, jeżeli taka potrzeba wynika z przeprowadzonej rozmowy z Klientem.
4. Poproś o numer telefonu w celu skontaktowania się w razie potrzeby uzyskania dodatkowych informacji lub wyjaśnień.
5. Zapytaj, w czym jeszcze możesz pomóc Klientowi.
6. Pożegnaj Klienta uprzejmie.

STANDARZY OBSŁUGI KLIENTA

III. ROZMOWA TELEFONICZNA

STANDARD 15

**Dzwoniąc do Klienta
przeprowadź rozmowę w miły i
profesjonalny sposób**

Uzasadnienie wprowadzenia

Zachowanie pracownika w trakcie rozmowy telefonicznej powinno wpływać na budowanie pozytywnego wrażenia Klienta na temat Urzędu i jego pracowników. Pracownik przedstawiając cel swojego telefonu do Klienta porządkuje w ten sposób rozmowę. Klient wie, czego dotyczy rozmowa i jakie tematy zostaną poruszone.

Zalecenia:

1. Zanim zadzwonisz do Klienta przygotuj się do rozmowy (jakie informacje chcesz przekazać, numery telefonów, etc).
2. Powitaj Klienta, upewnij się, że rozmawiasz z właściwą osobą.
3. Podaj nazwę Urzędu, swoje imię i nazwisko oraz swój Wydział (lub swoje stanowisko).
4. Przedstaw jasno cel swojego telefonu do Klienta. Jeśli to możliwe powołaj się na jakiś fakt (np. wcześniejszą rozmowę).
5. Zapytaj się, czy Klient może teraz z Tobą rozmawiać przez X minut.
6. Kończąc, podziękuj Klientowi za rozmowę i pożegnaj Go uprzejmie.

STANDARZY OBSŁUGI KLIENTA

III. ROZMOWA TELEFONICZNA

STANDARD 16

Przestrzegaj zasad rozmowy telefonicznej

Uzasadnienie wprowadzenia

Używanie narzędzi ułatwiających komunikację wymaga stosowania pewnych zasad. Zasady te dotyczą szczególnie rozmów służbowych. Rozmowy takie powinny podkreślać szacunek do rozmówcy, chęć pomocy przy jednoczesnej oszczędności czasu (i kosztów) obu stron.

Zalecenia:

1. Odbieraj telefon możliwie jak najszybciej.
2. Przedstaw się wyraźnie, podając, nazwę Urzędu i wydziału, swoje imię i nazwisko.
3. Dzwoniąc do Klienta, upewnij się z kim rozmawiasz i czy jest to dobry moment na rozmowę.
4. Rozmawiając, nie zajmuj się innymi sprawami (np. jedzeniem, pracą przy komputerze).
5. Informacje dotyczące danego Klienta przekazuj zawsze tylko i wyłącznie bezpośrednio jemu.
6. Używaj krótkich zdań – są one bardziej zrozumiałe.
7. Dbaj o to, aby Twój głos brzmiał życzliwie.
8. Dbaj o to, aby do Klienta nie docierały głosy osób trzecich (współpracowników). Szczególnie zwróć na to uwagę, gdy odkładasz słuchawkę i odchodzisz od stanowiska.
9. Staraj się nie tłumaczyć przez telefon spraw skomplikowanych. Zaproś, o ile to możliwe, Klienta do Urzędu.
10. Upewnij się, że klient dobrze zrozumiał przekazaną wiadomość. Powtórz uzgodnienia.
11. Po zakończeniu rozmowy nie odkładaj słuchawki zanim nie zrobi tego Twój rozmówca.

STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA

III. ROZMOWA TELEFONICZNA

STANDARD 17

Traktuj Klienta dzwoniącego do Urzędu w miły i profesjonalny sposób i staraj się aby rozmowę prowadził z właściwą osobą

Uzasadnienie wprowadzenia

Klient powinien odczuć, że każda jego sprawa jest rozpatrywana indywidualnie.

Klient powinien mieć odczucie, że każda sprawa, z którą zwraca się do Urzędu jest załatwiana sprawnie i z należytą uwagą.

Właściwe przełączenie rozmowy sprawi, że Klient nie będzie czuł się odsyłany od pracownika do pracownika. Powinien być przekonany, że osoba, z którą rozmawia przez telefon dokładnie wie, kto najlepiej zajmie się jego sprawą. Klient zrozumie także, że dzięki dobrej organizacji pracy w Urzędzie załatwienie jego sprawy jest możliwe za pierwszym razem.

Zalecenia:

1. Przywitaj się, podaj nazwę wydziału, swoje imię i nazwisko.
2. Zapytaj, w czym możesz pomóc.
3. Przekaż Klientowi możliwie dokładne informacje, do których masz dostęp. Ewentualnie poproś o numer telefonu wyjaśniając, że oddzwonisz tego samego - najpóźniej następnego – dnia.
4. Jeśli w ustalonym terminie nie masz dla Klienta obiecanych informacji, zadzwoń do Niego podając nowy termin kontaktu.
5. Zawsze kontaktuj się z Klientem w ustalonym z Nim terminie.
7. Jeśli sprawa, z którą dzwoni Klient nie należy do twoich kompetencji przełącz rozmowę do właściwej osoby.
8. Poinformuj Klienta do kogo przełączasz. Przedstaw pracownika z imienia i nazwiska, podaj jego stanowisko.
9. Upewnij Klienta, że osoba, z którą go połączysz jest najbardziej odpowiednia , aby zająć się jego sprawą.
10. Gdy połączysz się z osobą, której będziesz przekazywać rozmowę, powiedz w kilku słowach w jakiej sprawie dzwoni Klient.
11. Jeżeli przełączenie trwa dłużej niż kilkadziesiąt sekund lub jeśli z innych powodów połączenie Klienta z właściwą osobą jest w danej chwili niemożliwe , wróć do rozmowy z Klientem i daj Mu możliwość wyboru sposobu załatwienia sprawy:
 - pracownik Urzędu oddzwoni z informacją do Klienta.
 - Klient sam zadzwoni w późniejszym terminie.

STANDARZY OBSŁUGI KLIENTA

III. ROZMOWA TELEFONICZNA

STANDARD 18

Nie prowadź prywatnych rozmów telefonicznych w obecności Klienta.

Uzasadnienie wprowadzenia

Klient powinien mieć pewność, że w godzinach pracy urzędnik zajmuje się wyłącznie sprawami Klientów i jest całkowicie do ich dyspozycji.

Zalecenia:

1. Prywatny telefon komórkowy w godzinach pracy ustaw na wyciszenie.
2. W wyjątkowych przypadkach, ważnych sprawach prywatne rozmowy telefoniczne prowadź tylko wtedy, gdy nie obsługujesz Klientów. Rób to tak, aby inni Klienci nie słyszeli prowadzonej przez Ciebie rozmowy.

STANDARZY OBSŁUGI KLIENTA

IV. TRUDNE SYTUACJE

STANDARD 19

Przekazuj Klientowi decyzję odmowną w sposób okazujący poszanowanie jego osoby

Uzasadnienie wprowadzenia

Odmowa jest zawsze trudna do przekazania Klientowi. Czasami Klient nie spełnia warunków niezbędnych do wydania pozytywnej decyzji w jego sprawie. Dlatego też trzeba dołożyć wszelkich starań, aby Klient zrozumiał, że odmowa dotyczy aktualnej sytuacji i decyzja może się zmienić w przyszłości, jeśli sytuacja Klienta ulegnie zmianie.

Zalecenia:

1. Rozpocznij rozmowę w sposób adekwatny do sytuacji (bez okazywania emocji). Skoncentruj się na sprawie, z jaką Klient zgłosił się do Urzędu. Szybko przejdź do przekazania trudnej informacji.
2. Przekaż decyzję odmowną w sposób jasny i zdecydowany. Precyzyjnie określ, czego ona dotyczy.
3. Przedstaw Klientowi dokładne uzasadnienie odmowy. Należy powoływać się w nim jedynie na fakty.
4. Okaż zrozumienie dla emocji Klienta. Pozwól mu wyrazić swoje emocje. Powiedz: „Wyobrażam sobie, że czuje się Pan /i zdenerwowana /ny”, jeżeli taka sytuacja ma miejsce. Nie mów, że wiesz, jak czuje się klient.
5. Ewentualnie zaproponuj rozwiązanie alternatywne, które pomoże Klientowi rozwiązać jego problem.
6. Pożegnaj Klienta. Docień jego wysiłki pozytywnego załatwienia swojej sprawy.

STANDARZY OBSŁUGI KLIENTA

IV. TRUDNE SYTUACJE

STANDARD 20

Skargi od Klienta przyjmuj ze zrozumieniem oraz wykaż inicjatywę w rozwiązaniu problemu Klienta

Uzasadnienie wprowadzenia

W sytuacji skargi ze strony Klienta pracownik powinien umieć załagodzić jego emocje, a także zademonstrować, że zależy mu na sprawnym rozwiązaniu problemu Klienta. Warto wykorzystać każdą skargę jako wskazówkę, na jakim obszarze należy poprawić działania Urzędu. W ten sposób możliwy jest ciągły rozwój poziomu świadczonych usług.

Zalecenia:

1. Nie przerywaj Klientowi, nie staraj się już na samym początku wytłumaczyć sytuacji. Wysłuchaj Klienta.
2. Jeśli jest taka możliwość, zaproponuj Klientowi spokojne miejsce, w którym można porozmawiać.
3. Okaż Klientowi, że rozumiesz problem. Przedstaw własnymi słowami sprawę relacjonowaną przez Klienta. Upewnij się, że dobrze zrozumiałeś.
4. Nie proś Klienta, żeby się uspokoił – to tylko pogorszy sprawę. Skoncentruj się na problemie. Bądź opanowany i mów spokojnym głosem.
5. Nigdy nie mów, że Klient nie ma racji.
6. Powiedz, że jest Ci przykro w związku z zaistniałą sytuacją.
7. Ustal, co było przyczyną skargi.
8. Nie obwiniaj innych pracowników Urzędu, przepisów, procedur.
9. Zaproponuj Klientowi rozwiązanie sprawy.
10. Spytaj, czy będzie zadowolony z takiego rozwiązania. Jeśli nie, spytaj, jakie działania z Twojej strony spotkałyby się z jego aprobatą.
11. Poinformuj o kolejnych krokach, które podejmiesz; powiedz Klientowi, kiedy i jak poinformujesz go, że sprawa została załatwiona.

STANDARZY OBSŁUGI KLIENTA

IV. TRUDNE SYTUACJE

STANDARD 21

Przekazuj Klientowi jak najszybciej informację o pomyłce wraz z propozycją jej naprawienia

Uzasadnienie wprowadzenia

Każdy pracownik Urzędu powinien dołożyć wszelkich starań, aby pomyłki się nie zdarzały. Jeżeli jednak popełniono błąd, Klient powinien być o nim niezwłocznie poinformowany. Należy podjąć szybkie działania mające na celu zminimalizowanie niekorzystnych następstw błędów. Klienci potrafią docenić przyznanie się do błędu, jeżeli w ślad za tym idzie informacja, jak błąd zostanie poprawiony.

Zalecenia:

1. Rozpocznij rozmowę w uprzejmy sposób.
2. Poinformuj Klienta o pomyłce/ błędzie Urzędu w sposób jasny i otwarty.
3. Przepróś za zaistniałą sytuację.
4. Przedstaw konsekwencje, jakie ta pomyłka spowodowała. Nie przerysowuj sytuacji, rzetelnie podaj fakty.
5. Wyjaśnij wszelkie wątpliwości Klienta.
6. Przedstaw Klientowi sposób, w jaki chcesz naprawić pomyłkę.
7. Upewnij się, że ten sposób odpowiada Klientowi.
8. Ustal z nim, jakie będą następne kroki.
9. Pożegnaj Klienta i zapewnij go, że dołożysz wszelkich starań, aby sytuacja się nie powtórzyła.

STANDARZY OBSŁUGI KLIENTA

IV. TRUDNE SYTUACJE

STANDARD 22

Obsługując agresywnego Klienta doprowadź do obniżenia poziomu jego emocji i załatwienia sprawy, z którą przyszedł

Uzasadnienie wprowadzenia

W sytuacji agresywnego zachowania ze strony Klienta pracownik powinien umieć złagodzić jego emocje, a także zademonstrować, że zależy mu na sprawnym obsłudze Klienta. Poprzez umiejętny sposób reagowania urzędnik ma możliwość pokazania Klientowi swojego profesjonalnego podejścia do wszystkich Klientów Urzędu.

Zalecenia:

1. Nie przerywaj Klientowi, nie staraj się już na samym początku wytłumaczyć sytuacji. Wysłuchaj Klienta.
2. Jeśli jest taka możliwość zaproponuj Klientowi spokojne miejsce, w którym można porozmawiać.
3. Sprawdź, czy rozumiesz powód zdenerwowania Klienta. Powtórz relacjonowany przez Klienta problem swoimi słowami. Upewnij się, czy o to właśnie chodziło Klientowi.
4. Bądź opanowany, ale uważaj, aby twój spokojny ton nie kontrastował zbyt mocno z tonem Klienta. Skoncentruj się na problemie, a nie na emocjach Klienta
5. Nigdy nie mów, że Klient nie ma racji.
6. Zignoruj obraźliwe słowa, gdy pojawia się po raz pierwszy w niezbyt napastliwej formie. Jeśli jednak Klient jest wulgarny lub obraża Cię po raz kolejny, stanowczo choć spokojnie zaprotestuj: „Chcę pomóc w załatwieniu Pańskiej sprawy. Proszę jednak mnie nie obrażać”.
7. Pokaż, że chcesz rozwiązać problem Klienta
8. W zależności od sytuacji powołaj się na właściwą podstawę prawną lub zarządzenie.
9. Nie obwiniaj innych pracowników Urzędu, przepisów, procedur.
10. Jeśli sytuacja tego wymaga:
 - Zaproponuj Klientowi rozwiązanie sprawy.
 - Spytaj, czy będzie zadowolony z takiego rozwiązania. Jeśli nie, spytaj, czego oczekuje od Ciebie, ze strony Urzędu.
 - Poinformuj go o krokach, które podejmiesz.

STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA

IV. TRUDNE SYTUACJE

STANDARD 23

Obsługując osoby starsze i niepełnosprawne spraw, aby jak najmniej doświadczyły trudności, wynikających z ich wieku / niepełnosprawności

Uzasadnienie wprowadzenia

Osoby starsze i niepełnosprawne często czują się bardziej zagubione w urzędach niż pozostali Klienci. Kiedy spotykają się z cierpliwym i miłym podejściem ze strony pracowników Urzędu, czują się ważni i docenieni. Efektem takiego podejścia jest również szybsze i sprawniejsze załatwienie sprawy Klienta przez Urząd.

Zalecenia:

1. Jeżeli jest taka możliwość, obsługuj osoby starsze i niepełnosprawne w miejscu do tego przeznaczonym.
2. Jeśli Urząd nie dysponuje takim miejscem, należy zapewnić tej osobie obsługę na terenie Urzędu w miejscu dla niej dogodnym.
3. Bądź wyczulony, ale delikatny: po niektórych osobach nie widać niepełnosprawności; inne z kolei nie lubią być w sposób szczególnie traktowane.

STANDARZY OBSŁUGI KLIENTA

IV. TRUDNE SYTUACJE

STANDARD 24

Uprzejmie, ale zdecydowanie odmawiaj przyjęcia prezentu od Klienta

Uzasadnienie wprowadzenia

Często Klienci ujęci uprzejmością i fachowością urzędnika go obsługującego, chcą wyrazić swoją wdzięczność w postaci prezentu. Zdarza się również, że poprzez prezent chcą zobowiązać pracownika do potraktowania ich sprawy w wyjątkowy sposób. W obydwu sytuacjach Klient powinien opuścić Urząd z przekonaniem, że kompetentna i miła obsługa jest tu obowiązującą normą.

Zalecenia:

1. Uprzejmie, ale zdecydowanie odmów przyjęcia prezentu od Klienta. Powiedz na przykład: „To naprawdę niepotrzebne”, „Nie mogę tego przyjąć”, „Nie przyjmę tego, ale zajmę się Pańską sprawą najlepiej jak można ”.
2. Wyraź równie swoje zadowolenie z zadowolenia Klienta. Powiedz na przykład: „Cieszę się, że jest Pan / i zadowolony/ a . Pańskie zadowolenie całkowicie mi wystarczy.”.
3. Zaproponuj inną formę wyrażenia swojej wdzięczności i zadowolenia (pochwała u Burmistrza , wypełnienie ankiety etc.).
4. Odmów przyjęcia prezentu w taki sposób, aby Klientowi nie było przykro.