

Klientų aptarnavimo Kauno miesto savivaldybės administracijoje standartas

I. Standarto aprašas

Šiame Klientų aptarnavimo standarte išdėstyti klientų aptarnavimo principai, normos ir praktika. Šis aptarnavimo standartas grindžiamas Savivaldybės administracijos požiūriu į pageidaujamą darbuotojų elgesį, kuris sudaro sąlygas užtikrinti tiek klientų pasitenkinimą, tiek malonią darbo aplinką. Šis standartas skirtas Kauno miesto savivaldybės administracijos vidinius ir išorinius klientus aptarnaujantiems darbuotojams. Vidiniai klientai – Savivaldybės administracijos darbuotojai, išoriniai klientai – fiziniai ir juridiniai asmenys, kurie kreipiasi į Kauno miesto savivaldybės administraciją.

Kliento pasitenkinimas teikiant (ir administruojant) Savivaldybės administracijos paslaugas – visų Savivaldybės administracijos darbuotojų darbo rezultatas. Klientams regima veikla tiek pat svarbi, kiek ir neregima. Visi darbuotojai turi atminti, kad Savivaldybės administracija – paslaugas teikianti įstaiga, kurioje aptarnaujami klientai – miesto gyventojai, svečiai, veikiančių organizacijų atstovai bei Savivaldybės administracijos darbuotojai.

Standarto tikslas – užtikrinti Savivaldybės administracijos kokybišką, vienodais principais bei taisyklėmis grindžiamą vidinių ir išorinių klientų aptarnavimą telefonu, raštu, elektroniniu paštu ir asmeniškai jiems atvykus į Savivaldybės administraciją. Standartas apibrėžia bendravimo būdus, kurie padeda efektyviai išsiaiškinti klientų poreikius, surasti jų poreikius atitinkančius sprendimus, juos informuoti bei konstruktyviai spręsti sudėtingas situacijas.

Klientas pamiršta aptarnavimo detales, technines smulkmenas, bet visada atsimena patirtą jausmą ir emociją. Savivaldybės administracijos darbuotojų pareiga – užtikrinti kokybišką klientų aptarnavimą vadovaujantis Savivaldybės administracijos vertybėmis ir laikantis klientų aptarnavimo principų.

II. Vertybės

Visi klientai yra vienodai svarbūs nepriklausomai nuo jų socialinio statuso, lyties, kultūros, tautybės, amžiaus, naudojamų paslaugų gausos ar kitų veiksnių. Darbuotojas padeda pagalbos prašančiam klientui ir rūpinasi, kad klientas jaustųsi puikiai, neatsidurtų nemalonoje situacijoje.

Vertybė	Bendravimo principai
Mūsų prioritetas – mūsų klientai	<ul style="list-style-type: none">• Atvykus klientui, visas dėmesys skiriamas jam• Aptarnaudamas klientą, darbuotojas nekalba mobilaus ar fiksuoto ryšio telefonu, nebendruoja su kolegomis ar draugais, išskyrus tuos atvejus, kai tema susijusi su kliento poreikių tenkinimu
Pagarba	<ul style="list-style-type: none">• Bendraujant su klientu laikomasi bendrųjų pagarbaus bendravimo taisyklių, etiketo reikalavimų (pvz., <i>Jūs, prašom, maloniai kviečiame</i> ir t. t.)• Klientai aptarnaujami be išankstinių nuostatų• Vengiama rodyti neigiamas emocijas ar susierzinimą
Dėmesingumas ir paslaugumas	<ul style="list-style-type: none">• Klientas atidžiai išklausomas ir išsiaiškinami jo poreikiai• Palaikoma pokalbio iniciatyva• Parodomas rūpestis klientu paslaugų teikimo metu• Padėkoma klientui

Geranoriškumas	<ul style="list-style-type: none"> • Bendraujama su klientu malonia veido išraiška, nuoširdžiu balso tonu, pagarbia kūno kalba • Klientų akivaizdoje nekritikuojami kolegos ar kiti asmenys
Profesionalumas ir lankstumas	<ul style="list-style-type: none"> • Suteikiama visa reikiama informacija klientams • Operatyviai sprendžiamos kliento problemos • Kultūringai vartojama lietuvių kalba • Klientai aptarnaujami greitai ir profesionaliai, taip pat užtikrinama, kad klientas nesijaustų skubinamas • Vadovaujamosi nustatyta darbo tvarka ir suprantama, kad instrukcijose negali būti numatytos visos situacijos

III. Bendrieji bendravimo principai

Kiekvienas darbuotojas yra Savivaldybės administracijos įvaizdžio dalis. Siekiant užtikrinti kokybišką klientų aptarnavimą bei parodyti pagarbą sau, klientams ir kolegoms yra svarbus tiek darbuotojų teisingas požiūris, bendravimo įgūdžiai ir etikos standartai, tiek darbuotojo tvarkinga išvaizda ir manieros, tiek tvarka darbo vietoje ir klientų aptarnavimo aplinkoje.

Kriterijus	Taisyklės / principai
Požiūris ir nusiteikimas	<ul style="list-style-type: none"> • Savivaldybės administracijoje klientai turi jaustis laukiami, o geriausias būdas šito pasiekti – pademonstruoti, kad bet kuriuo metu ir aptarnavimo kanalu darbuotojas yra pasirengęs ir norintis juos aptarnauti • Darbuotojas visada stengiasi mąstyti pozityviai ir ieškoti sprendimų, o ne pasiteisinimų • Darbuotojas brangina kliento laiką, stengiasi rasti optimalų sprendimą ir nesukelti jam papildomų rūpesčių • Darbuotojas informuoja klientą, kai aptarnaujant atsiranda trukdžių ar įsivelia klaidų ir iškart jo atsiprašo • Darbuotojas vadovaujasi naujausia informacija ir visada žino, kur prireikus ieškoti pagalbos ir naudingos informacijos • Darbuotojas domisi ir randa laiko naujovėms, permainoms ir skiria laiko aktualiai medžiagai bei informacijai išsinagrinėti • Kalbėdamas apie Savivaldybės administraciją bei kolegas, darbuotojas pabrėžia teigiamus dalykus. Darbuotojas klientų akivaizdoje nekalba asmeniniais klausimais ir nekritikuoja kitų klientų, darbuotojų, vadovų, politikų, Savivaldybės administracijos teikiamų paslaugų, darbo pobūdžio. Gavęs pastabą iš kliento, darbuotojas padėkoja už informaciją bei stengiasi į tai atsižvelgti
Konfidencialumas	<ul style="list-style-type: none"> • Jokia privati informacija apie klientus neteikiama ir neaptarinėjama privačiuose pokalbiuose nei darbo vietoje, nei už įstaigos ribų

	<ul style="list-style-type: none"> • Darbuotojas užtikrina, kad neįgalotiems asmenims nebūtų prienami asmeniniai konfidencialūs kliento (-ų) duomenys. Su klientu susijusią informaciją darbuotojas naudoja profesionaliai, moka išlaikyti konfidencialumą. Teikiant / prašant konfidencialios informacijos darbuotojas vadovaujasi galiojančiais teisės aktais • Kai darbuotojui reikia palikti darbo vietą (pvz., higieninė, pietų pertrauka ir pan.) turi būti į saugią vietą padedami antspaudai, su klientais ar kita konfidencialia informacija susiję dokumentai; pasirūpinama, kad kompiuterio ekrane nebūtų matoma konfidenciali informacija. Trumpam pasitraukdamas iš savo darbo vietos, darbuotojas turi užtikrinti, kad antspaudas, žymų spaudai, griežtos atskaitomybės dokumentai būtų saugioje vietoje, o kompiuteryje laikoma konfidenciali informacija – nematoma • Jei klientas telefonu prašo informacijos, kuri yra konfidenciali, darbuotojas informuoja klientą, kad tokią informaciją galima pateikti tik nustačius asmens tapatybę - atvykus į Savivaldybės administraciją ir (ar) pateikus klausimą raštu
Tvarkinga išvaizda	<ul style="list-style-type: none"> • Darbuotojas užtikrina, kad jo apranga būtų švari, tvarkinga ir dalykinė, atitinkanti nustatytas bendrąsias aprangos ir išvaizdos taisykles (žr. Priedas 1) • Darbuotojas turi turėti matomoje vietoje prisegtą identifikacinę kortelę • Darbuotojo plaukai visada sušukuoti ir švarūs, makiažas bei manikiūras – neryškūs, o aksesuarai – saikingi • Nuo darbuotojo nesklinda rūkalų, prakaito ar kitoks nemalonus kvapas
Tvarka kliento aptarnavimo vietoje	<ul style="list-style-type: none"> • Darbo vietoje klientai turi matyti tik jiems aptarnauti skirtas priemones • Baldai ir visos reikalingos priemonės turi būti geros būklės ir išdėstyti taip, kad klientui būtų patogu • Darbuotojas užtikrina, kad darbo vieta būtų švari ir tvarkinga, stebi, kad darbo vietoje nebūtų įkyrių ir nemalonių garsų ar kvapų, atsiradus – stengiasi pašalinti • Darbuotojas pasirūpina, kad eksponuojamos skrajutės, dalomoji, informacinė ir kita naudinga klientui medžiaga būtų galiojanti ir klientams matoma bei pasiekiamą • Darbuotojas pasirūpina, kad kompiuterio ekrano darbalaukio fono ir užsklandos paveikslėlis būtų neutralus (pvz., ekrano darbalaukio fono ir užsklandos paveikslėlis gali būti gamtovaizdis, gėlės, spalvų mozaika ar pan.) bei neblaškytų kliento • Švenčių metu darbuotojas puošiasi saikingai bei atitinkamai puošia savo darbo vietą - dekoracijos bei darbuotojo apranga neturėtų trukdyti tinkamam pareigų atlikimui, blaškyti kliento dėmesio ir pan.

	<ul style="list-style-type: none"> • Aptarnaudamas klientą jo namuose, ligoninėje ar kitoje vietoje, darbuotojas užtikrina, kad ir ten liktų švaru ir tvarkinga. Su savimi darbuotojas turi turėti visą būtiną medžiagą ir naudotis tik tinkamomis priemonėmis
Bendravimo kalba ir žodynas	<ul style="list-style-type: none"> • Bendraujant su klientais, darbo kalba yra lietuvių. Darbuotojas kalba paprasta kalba, pagarbiai, mandagiai ir maloniai, stengiasi vartoti klientui suprantamus žodžius, vengia mažybinių žodžių, laikosi bendravimo etiketo. Darbuotojas žino, kad dalykinė terminologija, santrumpos ir kasdienis žargonas gali kelti nesusipratimų, todėl sudėtingus terminus paaiškina paprastai ir aiškiai, bendraudamas stengiasi prisitaikyti prie kliento • Paprastai pokalbį darbuotojas pradeda lietuvių kalba. Klientui pageidaujant kalbėti kalba, kurios darbuotojas gerai nemoka, darbuotojas atsiprašo, randa reikiama kalba kalbantį kolegą ir bendravimą perduoda jam

IV. Klientų aptarnavimo proceso taisyklės

Klientas aptarnaujamas taip, kaip darbuotojas pats norėtų būti aptarnautas.

1. Kontakto su klientu užmezgimas

Situacija / žingsnis	Taisyklės / principai
Pasirengimas aptarnauti klientus	<ul style="list-style-type: none"> • Aptarnaudamas klientus klientų aptarnavimo salėje ir (arba) uždaroje klientų aptarnavimo patalpose darbuotojas išjungia savo mobiliojo telefono garsinį signalą • Įėjus (paskambinus telefonu ar kitom ryšio priemonėmis) klientui, savo pasirengimą jį aptarnauti darbuotojas demonstruoja nutraukdamas su klientų aptarnavimu tiesiogiai nesusijusią veiklą ir užmezgdamas akių kontaktą (ryšį), o aptarnavimo metu – vengia nesusijusios veiklos
Pasisveikinimas	<ul style="list-style-type: none"> • Sveikinamasi su visais į Kauno miesto savivaldybę atėjusiais žmonėmis (žodžiu ar trumpu linktelėjimu) • Visuomet stengiamasi su klientu pasisveikinti pirmam • Pasisveikinant turi būti akių kontaktas su klientu • Pasiūloma klientui prisėsti, jeigu tokia galimybė yra • Bendraudamas su klientu darbuotojas savo kūno išraiška turi parodyti, kad klientas laukiamas • Darbuotojas stengiasi prisitaikyti prie kliento, nebūti įkyrus ir ieško kiekvienam klientui labiausiai tinkančio bendravimo būdo • Nuvykęs pas klientą, darbuotojas pristato garsiai ir aiškiai išvardamas savo vardą, pavardę bei pareigas

Kai šalia yra keli klientai	<ul style="list-style-type: none"> • Aptarnaudamas vieną klientą, darbuotojas turi parodyti dėmesį kitiems laukiantiems klientams pažvelgdamas į juos ir nusišypsodamas • Pagal galimybes visi klientai aptarnaujami eilės tvarka
-----------------------------	---

2. Kliento poreikių išsiaiškinimas

Situacija / žingsnis	Taisyklės / principai
Klausimų uždavimas	<ul style="list-style-type: none"> • Darbuotojas užduoda klientui klausimus, siekdamas išsiaiškinti jo poreikius • Darbuotojas rodo susidomėjimą kliento poreikiais, užduoda ir vartoja tikslinančius, atvirus klausimus, kurie suteikia galimybę išsiaiškinti kliento poreikius ir rasti klientui optimalų sprendimą
Kliento išklausymas	<ul style="list-style-type: none"> • Darbuotojas išklauso kliento, nepertraukinėja jo ir reikalui esant pasitiksina, ar teisingai suprato • Kai kliento poreikiai nėra aiškūs, darbuotojas užduoda atvirus ir pagalbinius klausimus. Savais žodžiais perfrazuoja kliento pageidavimą ir stengiasi išsiaiškinti detales • Be kliento pageidautų paslaugų, prireikus darbuotojas suteikia informaciją apie kitas Savivaldybės administracijos teikiamas paslaugas ir galimybes

3. Informacijos suteikimas

Situacija / žingsnis	Taisyklės / principai
Atsakymas į kliento klausimus	<ul style="list-style-type: none"> • Darbuotojas atsako į visus kliento klausimus, kurie susiję su jo kreipimosi priežastimi • Jei tenka į kliento klausimą atsakyti „ne“ arba „nežinau“, šis atsakymas turi būti paaiškintas detaliau
Informacijos suteikimas	<ul style="list-style-type: none"> • Informacija pateikiama klientui aiškiai ir suprantamai • Klientui pateikiama tiksli ir teisinga informacija • Suteikdamas informaciją, darbuotojas turi remtis faktais, o ne nuomone • Jei klausimas sudėtingas ir reikia išsamesnės informacijos, darbuotojas kliento paprašo kontaktinių duomenų arba pateikti klausimus raštu, į kuriuos turi būti atsakyta sutartu laiku. Prioritetas yra suteikiamas bendravimui el. ryšio priemonėmis ir / arba el. dokumentų būdu

Darbų perdavimas ir pagalbos prašymas	<ul style="list-style-type: none"> Kai darbuotojas neturi reikiamos kompetencijos ar įgaliojimų išspręsti kliento paklausimo, išsiaiškina, kas galėtų atsakyti į klientui rūpimus klausimus, ir pasirūpina, kad klientas susisiektų (susitiktų) su kompetentingu darbuotoju
Aptarnavimas baigiantis darbo laikui	<ul style="list-style-type: none"> Pasibaigus darbo laikui, darbuotojas turi aptarnauti tą klientą, kurį priėmė iki darbo laiko pabaigos Visus kitus laukiančius klientus darbuotojas perspėja apie besibaigiantį darbo laiką ir informuoja, kiek dar klientų jis spės aptarnauti

4. Atsisveikinimas su klientu

Situacija / žingsnis	Taisyklės / principai
Patikslinimas	<ul style="list-style-type: none"> Darbuotojas paklausia kliento, ar jis suprato pateiktą informaciją, užduodamas uždarus klausimus Pasibaigus pokalbiui, darbuotojas pakartoja tai, kas buvo susitarta
Padėka	<ul style="list-style-type: none"> Jei klientas padėkoja, darbuotojas padėkoja taip pat
Atsisveikinimas	<ul style="list-style-type: none"> Mandagiai atsisveikinama

V. Klientų aptarnavimas telefonu

Situacija / žingsnis	Taisyklės / principai
Pasisveikinimas ir prisistatymas, kai skambina klientas	<ul style="list-style-type: none"> Darbuotojas turi pasisveikinti, įvardyti skyriaus pavadinimą, prisistatyti, pasakydamas savo vardą ir pavardę (pvz., <i>Laba diena, Klientų aptarnavimo skyrius, Vardenis Pavardenis</i>) Į skambučių turi būti atsiliepta ne vėliau nei po trečio signalo, išskyrus atvejus, kai skambant telefonui darbo vietoje yra tiesiogiai aptarnaujamas klientas
Pasisveikinimas ir prisistatymas, kai skambinama klientui	<ul style="list-style-type: none"> Pokalbiui su klientu privalu pasiruošti iš anksto – surinkti reikiamą informaciją ir suprantamai ją pateikti klientui Darbuotojas turi pasisveikinti ir prisistatyti nurodydamas institucijos, skyriaus ir pareigų pavadinimą bei vardą ir pavardę (pvz., <i>Laba diena, Jums skambina Kauno miesto savivaldybės administracijos Klientų aptarnavimo skyriaus vyriausiasis specialistas Vardenis Pavardenis</i>) Darbuotojas turi patikslinti, ar kalba su reikiamu asmeniu, ir pasiteirauti, ar klientas gali kalbėti

Kalbėjimas	<ul style="list-style-type: none"> • Kalbama aiškiai, mandagiu, dalykišku ir maloniu tonu, balsas atidžiai kontroliuojamas ir tokiu greičiu, kad klientas sektų mintį • Darbuotojas pasirūpina, kad klientas negirdėtų klientų aptarnavimo patalpose vykstančių pokalbių, skambančios muzikos ir pan. • Darbuotojas išklauso klientą ir jo nepertraukia. Jei išklausius klientą darbuotojui kas nors neaišku, jis užduoda konkrečių klausimų • Prireikus surasti su kliento klausimu susijusias bylas ar dokumentus, darbuotojas paprašo kliento palaukti ir greitai susiranda tinkamą informaciją. Darbuotojas nepalieka skambintojo laukti nežinioje • Atsakius į gyventojų klausimus, patartina pasitikslinti, ar jam aiškūs pateikti atsakymai • Jeigu pokalbio metu skambutis nutrūksta, būtina iš naujo paskambinti gyventojui, nepaisant to, ar skambino jis, ar buvo skambinama jam, išskyrus atvejus, kai gyventojas neprisistato ir nepalieka savo telefono numerio • Jei kliento paklausimas turi būti perduotas (peradresuojant skambutį) kitam darbuotojui, darbuotojas klientui paaiškina, kodėl paklausimą perduoda kitam darbuotojui, ir pateikia informaciją, kuriam skyriui bei darbuotojui bus perduotas paklausimas. Darbuotojas, kuriam buvo perduotas paklausimas, pasirūpina, kad klientui būtų suteikta reikiama informacija
Atsisveikinimas	<ul style="list-style-type: none"> • Su klientu atsisveikinama mandagiai, jam palinkima geros dienos ar gero vakaro

VI. Klientų aptarnavimas el. paštu

Situacija / žingsnis	Taisyklės / principai
Atsakymas į elektroninį laišką	<ul style="list-style-type: none"> • Į kliento elektroninį laišką turi būti atsakyta ne vėliau kaip per 24 valandas • Jei į klausimą įmanoma atsakyti nedelsiant, klientui pateikiamas atsakymas • Jei klausimas reikalauja nagrinėjimo, klientui siunčiamas tipinis (automatinis) atsakymas (pvz., <i>Laba diena, Jūsų elektroninę užklausą gavome. Atsakysime artimiausiu metu.</i>) • Jei būtina, pateikiama informacija dėl konfidencialumo • Atsakant į laišką, darbuotojas laikosi bendrųjų bendravimo raštu taisyklių (pvz., naudojamas lietuviška raidynas, nurodoma laiško tema, vartojami pagarbūs kreipiniai, padėkojama už laišką, pateikiamas atsakymas, prieš išsiunčiant patikrinamos klaidos)

Atostogų metu	<ul style="list-style-type: none"> Išeidamas atostogauti darbuotojas turi įjungti automatinį atostogų pranešimą, nuroydamas atostogų laikotarpį ir pavaduojančio asmens kontaktinius duomenis
Parašas	<ul style="list-style-type: none"> Pirmą kartą rašydamas klientui, darbuotojas pasirašydamas naudoja parašo šabloną Toliau susirašinėdamas darbuotojas gali nurodyti tik vardą ir pavardę

VII. Klientų pretenzijų ir konfliktų valdymas

Situacija / žingsnis	Taisyklės / principai
Pretenzijų sprendimas	<ul style="list-style-type: none"> Darbuotojas visada turi stengtis, kad būtų išspręsta kliento pretenzija ar skundas ir nekiltų konfliktinė situacija
Konfliktų valdymas	<ul style="list-style-type: none"> Kilus nesusipratimui su klientu, darbuotojas išsiaiškina aplinkybes, kad suprastų kliento nuomonę ir problemos esmę. Aiškindamas darbuotojas vadovaujasi faktais ir sąlygomis Jei įmanoma, su klientu konfliktinėje situacijoje bendraujama taip, kad negirdėtų kiti klientai Jei kilo konfliktas su klientu ir jis reikalauja pasikalbėti su tiesioginiu vadovu, darbuotojas pirma pats stengiasi išspręsti problemą. Jei klientas ir toliau laikosi savo nuomonės, darbuotojas kreipiasi pagalbos į tiesioginį vadovą Jei įmanoma, darbuotojas išsiaiškina, ar klientas patenkintas sprendimu
Psichologiniai patarimai	<ul style="list-style-type: none"> Darbuotojas negali daryti išvadų, kol neišsiaiškino tikslų problemos priežasčių. Darbuotojas visada daro prielaidą, kad klientas buvo nepakankamai informuotas. Rekomenduotini bendravimo su klientais pavyzdžiai sudėtingose klientų aptarnavimo situacijose pateikiami Priede Nr. 2. Negalima nieko kaltinti Negalima teisintis Negalima menkinti kliento situacijos Negalima prieštarauti ir ginčytis su klientu Negalima vartoti šiukščių frazių, demonstruoti netinkamos kūno kalbos Bet kuriomis aplinkybėmis darbuotojas išlieka ramus, mandagus, elgiasi profesionaliai – konflikto metu darbuotojas neturėtų kelti balso tono ir rodyti savo neigiamas emocijas

Jei problema kilo dėl Savivaldybės administracijos kaltės	<ul style="list-style-type: none"> • Darbuotojas turi atsiprašyti kliento, parodyti, kad jį supranta • Klientui turi būti paaiškinta, kas ir dėl kokių priežasčių įvyko • Darbuotojas informuoja klientą, kad jo problema bus sprendžiama, ir nurodo problemos sprendimo laikotarpį
Jei problema kilo ne dėl Savivaldybės administracijos kaltės	<ul style="list-style-type: none"> • Darbuotojas išklauso klientą ir pasitiksina, ar teisingai suprato problemą • Klientui pasiūlomi problemos sprendimo būdai
Rekomenduojamas konfliktų sprendimo algoritmas	<ul style="list-style-type: none"> • Klientui leidžiama nusiraminti, nepertraukiant išklausomas interesantas. Dėmesys klientui parodomas veido išraiška, linktelėjimu, žodžiais, palaikomas neįkyrus ryšys akimis • Darbuotojas pasitiksina ir supranta nepasitenkinimo priežastį (-is). Užduodami klausimai klientui ir tikslinamasi dėl informacijos • Darbuotojas parodo, kad supranta klientą. Supratimo parodymas nereiškia, kad klientas yra visiškai teisingas • Darbuotojas atsiprašo, jei situacija reikalauja. Jei klientas skundžiasi dėl to, kas įvyko dėl Darbuotojo, kolegų ar Savivaldybės administracijos, yra atsiprašoma, kitu atveju išreiškiamas apgailestavimas • Darbuotojas pateikia situacijos / problemos sprendimą. Išklausoma kliento, paaiškinama situacija ir kokie galimi sprendimo būdai. Negalėdami išspręsti konfliktinės situacijos savarankiškai arba kai kliento netenkina siūlymas, informuojamas tiesioginis vadovą ar klientui pasiūloma pateikti problemą raštu • Darbuotojas pozityviai užbaigia pokalbį, pasidžiaugia rastu sprendimu, padėkoja interesantui ir mandagiai atsisveikina

VIII. Klientų aptarnavimas, esant ypatingai situacijai

Situacija / žingsnis	Taisyklės / principai
Kai aptarnaujamas klientas ir skamba telefonas	<ul style="list-style-type: none"> • Prioritetas visuomet skiriamas tam klientui, kuris yra Savivaldybėje • Jeigu klientas sutinka, darbuotojas jo atsiprašo ir atsako į skambutį • Darbuotojas atsiprašo skambinančiojo kliento, kad negali jo iš karto aptarnauti ir paprašo telefono numerio, kuriuo vėliau galima būtų paskambinti klientui • Darbuotojas, baigęs aptarnauti klientą, esantį Savivaldybėje, susisieikia su klientu, skambinusi telefonu

	<ul style="list-style-type: none"> • Jei klientas prieštarauja ir (ar) konfliktuoja, kad darbuotojas atsilieptų telefonu, šis į skambutį nereaguoja
Kai darbuotojas dirba kitus darbus	<ul style="list-style-type: none"> • Atvykus klientui, darbuotojas turi atidėti kitus darbus ir jį aptarnauti
Įkyrus klientas	<ul style="list-style-type: none"> • Darbuotojas neturi priimti įžeidimų ar komplimentų asmeniškai. Jis turi į juos nereaguoti • Pirmiausia išsiaiškinama, koku klausimu klientas atvyko, ir siekiama jį spręsti • Jei klientas nesuformuluoja klausimo esmės, su juo elgiamasi kaip su neadekvačiu klientu
Neadekvačiai besielgiantis klientas	<ul style="list-style-type: none"> • Jei klientas nežino, ko atėjo (negali suformuluoti savo klausimo ar problemos), darbuotojas informuoja, kad klientą aptarnaus tik tuomet, kai jis turės konkretų klausimą. Taip pat reiktų informuoti, kokius klausimus darbuotojas yra kompetentingas spręsti
Agresyvus ir apsvaigęs klientas	<ul style="list-style-type: none"> • Jei kliento akivaizdžiai nusiteikęs agresyviai ir įžeidinėja, jo elgesys kelia pavojų darbuotojams ar kitiems klientams, apie tai būtina informuoti skyriaus vadovą, stengtis mandagiai užbaigti pokalbį ir paprašyti kliento išeiti iš patalpų. Prireikus darbuotojas gali iškviesti policiją ar apsaugos tarnybą • Klientai, atrodantys ir (ar) apsvaigę nuo alkoholio, narkotinių ir (ar) psichotropinių medžiagų, neaptarnaujami. Prireikus darbuotojas gali iškviesti policiją ar apsaugos tarnybą
Klientas manipulatorius	<ul style="list-style-type: none"> • Darbuotojas nereaguoja į bet kokias emocijas demonstruojančius klientus ir aptarnauja juos įprasta tvarka
Jei klientas prašo už jį pildyti dokumentus	<ul style="list-style-type: none"> • Darbuotojas nepildo dokumentų ir nieko nerašo už klientą • Jei klientas nemoka rašyti ir skaityti, nemoka kalbos ar dėl kitų priežasčių negali pats pildyti dokumentų, darbuotojas pasiūlo atsivesti asmenį, galintį jam atstovauti, ar pateikti dokumentus kitu jam priimtiniu būdu

IX. Priedai

PRIEDAS NR. 1. BENDROSIOS APRANGOS IR IŠVAIZDOS TAISYKLĖS KAUNO MIESTO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS DARBUOTOJAMS

Nr.	IŠVAIZDOS DETALĖ	REKOMENDUOTINA	NELEISTINA
1.	Apranga	Moterims: įprasti dalykinio stiliaus drabužiai: palaidinė ilgomis, trijų ketvirčių ar pečius dengiančiomis rankovėmis, ne trumpesnis nei 10 cm virš kelių sijonas, pėdkelnės, kelnės ir pan.	Moterims: itin plono audinio / permatoma palaidinė, gili iškirptė, šortai, itin trumpas sijonas, pernelyg aptempti drabužiai, tinklinės pėdkelnės, sportui skirta apranga ir pan.
		Vyrams: įprasti dalykinio stiliaus drabužiai: kelnės, vienspalviai / neryškiai dryžuoti / languoti marškiniai, megztukas ilgomis rankovėmis, megztinis su apykakle, dalykinis kostiumas ir kaklaraištis ir pan.	Vyrams: sportui, poilsiui skirta apranga, pernelyg aptempti drabužiai, šortai, odinės kelnės, itin margas kostiumas, kaklaraištis su humoristiniais piešiniais, trijų ketvirčių ilgio kelnės ir pan.
2.	Avalynė	Moterims: patogūs dalykinio stiliaus bateliai, bateliai patogia pakulne ir pan.	Moterims: masyvūs batai, batai su aukšta platforma, šlepečių stiliaus batai, sandalai, įspiriamos šlepetės ir pan.
		Vyrams: tvarkingi, švarūs, patogūs dalykinio stiliaus batai, batai su pakaltomis pakulnėmis ir pan.	Vyrams: sportiniai batai, sandalai, įspiriamos šlepetės ir pan.
3.	Identifikavimo kortelė	Darbuotojas turi turėti matomoje vietoje prisegtą identifikacinę kortelę	
4.	Plaukai	Moterims: švarūs, tvarkingai pakirpti, sušukuoti ir natūralios spalvos plaukai	Moterims: itin ryškiai dažyti plaukai, iššaukiančios šukuosenos ir pan.
		Vyrams: švarūs, tvarkingai nukirpti ir sušukuoti plaukai.	Vyrams: ilgi nesurišti plaukai ir pan.

Nr.	IŠVAIZDOS DETALĖ	REKOMENDUOTINA	NELEISTINA
5.	Rankos	Moterims: tvarkingi ir nenulūžinėję nagai, švarios panagės, šviesių ar klasikinių spalvų lakas ir pan.	Moterims: atsilupusios odelės, nutrupėjęs lakas, itin ryškios spalvos lakas ir pan.
		Vyrams: tvarkingai nukirpti nagai, švarios panagės ir pan.	Vyrams: nulūžinėję nagai ir pan.
6.	Veidas	Moterims: natūralus, neutralių spalvų makiažas ir pan.	Moterims: akį rėžiančių spalvų makiažas ir pan.
		Vyrams: švariai nuskusta veido oda, tvarkingai pakirpta ir švari barzda ir ūsai ir pan.	Vyrams: netvarkingai nuskusta veido oda, nesutvarkyta barzda ir ūsai ir pan.

**PRIEDAS NR.2. REKOMENDUOTINI BENDRAVIMO SU KLIENTAIS PAVYZDŽIAI
ĮVAIRIOSE KLIENTŲ APTARNAVIMO SITUACIJOSE**

Nr.	SITUACIJOS	REKOMENDUOTINI POSAKIAI	NELEISTINI POSAKIAI
1.	Pasisveikinimas	Klientui atvykus į KMSA: „Laba diena“, „Labas rytas“, „Labas vakaras“ ir pan.	„Labas“, „Sveikas“, „Laba“ ir pan.
		Telefonu: „Vardenis, Pavardenis, laba diena“.	„Klausau“, „Taip“ ir pan.
2.	Pokalbio pradžia	„Klausau Jūsų“, „Kuo galėčiau padėti“, „Kuo galiu būti naudingas“ ir pan.	„Tai ko atėjote“, „Ko norite“, „Ko skambinate“ ir pan.
3.	Prašymas prisistatyti	„Prašyčiau prisistatyti, kas kalba“, „Prašom pasakyti, su kuo kalbu“, „Ar kalbu su Vardeniu Pavardeniu?“ ir pan.	„Kas skambina“, „Kas kalba“, „Kas toks esate“ ir pan.
4.	Klientas siunčiamas pas kitą kompetentingą asmenį ar į kitą instituciją	„Šiuo klausimu kreipkitės į ...“, „Tai ... kompetencijos klausimas“, „Skambinkite šiuo numeriu...“, „Kreipkitės adresu / į Vardenį Pavardenį...“ ir pan.	„Tai ne mano darbas“, „Niekuo negaliu padėti“, „Patys pasiieškokite internete“ ir pan.
5.	Tikslinamieji klausimai / Poreikio išsiaiškinimas	„Norėčiau patikslinti...“, „Jei teisingai supratau, Jus domina...“, „Gal galėtumėte patikslinti...“, „Kokios tiksliai informacijos apie tai norėtumėte...“ ir pan.	„Kaip klausiate, taip aš ir atsakau“, „Nieko nesupratau, kalbate nesąmones“, „Kalbėkite aiškiau“ ir pan.
6.	Problemos / klausimo tikslinimas	„Ar teisingai suprantu, kad Jūsų netenkina...?“, „Gal galėtumėte įvardyti, kodėl sakote, kad čia...?“ ir pan.	„Nesuprantu, kas Jums neįtiko?“, „Kodėl Jūs skundžiatės?“ ir pan.
7.	Jei klientas nori kreiptis į tiesioginį vadovą	„Pasakykite man daugiau, nes privalau išsiaiškinti situaciją ir tiksliai ją perduoti“, „Prašau išdėstyti savo problemą raštu, kad būtų užfiksuotos svarbios detalės“ ir pan.	„Su vadovu negalima susisiekti“, „Jei aš nepadėjau, vadovas irgi nepadės“ ir pan.

Nr.	SITUACIJOS	REKOMENDUOTINI POSAKIAI	NELEISTINI POSAKIAI
8.	Kliento supratimas / Nuraminimas konflikcinės situacijos metu	„Taip, suprantu“, „Suprantu Jūsų nepasitenkinimą“, „Taip, tai nemaloni situacija“ ir pan.	„Taip negali būti“, „Juokinga šitaip pykti..“, „Mano kolega Jums negalėjo to pasakyti“, „Jūs ne pirmas ir ne paskutinis...“ ir pan., siekiant nuraminti klientą negalima menkinti kliento situacijos ar prieštarauti klientui.
9.	Atsiprašymas (jei situacija reikalauja) / apgailėstavimas	„Atsiprašu, kad...“, „Man gaila, kad tai sukėlė Jums nepatogumų“ ir pan.	„Čia kaltas Vardenis, Pavardenis“, „Pas mus irgi visokių dirba“ ir pan., siekiant atsiprašyti negalima kaltinti kitų – kolegų, situacijos, kliento ir pan.
10.	Situacijos sprendimas	„Šioje situacijoje galima...“, „Galėčiau Jums pasiūlyti“ ir pan.	„Aš Jums dar kartą kartoju, kad...“, „Jei atidžiai paklausytumėte, suprastumėte...“ ir pan., siekiant spręsti kilusią situaciją su klientu negalima vartoti šiurkščių frazių, demonstruoti netinkamos ar nepagarbios kūno kalbos.
11.	Padėka	„Ačiū, kad pranešėte apie klaidą“, „Dėkoju, kad kreipėtės“ ir pan.	„Niekas vis tiek nepasikeis“ ir pan.
12.	Pokalbio nutraukimo pavyzdžiai	„Atsiprašu, jei ir toliau elgsitės / kalbėsite agresyviai / įžeidžiamai, privalėsiu nutraukti pokalbį“ ir pan.	„Nekalbu su Jumis“, „Nieko nesupratau, kalbate nesąmones“ ir pan.
13.	Pokalbio pabaiga	„Viso gero“, „Geros dienos“, „Gero savaitgalio“ ir pan.	„Sudie“, „Viso“, „Iki“, atsisveikinimu nelaikomas atsakymas į gyventojų padėką žodžiais „Prašom“, „Nėra už ką“ ir pan.

REKOMENDUOJAMAS KONFLIKTŲ SPRENDIMO ALGORITMAS

Žingsnio Nr.	Rekomenduojami veiksmai	Pavyzdžiai
1 žingsnis	Klientui leidžiama nusiraminti, nepertraukiant išklausomas interesantas. Dėmesys klientui parodomas veido išraiška, linktelėjimu, žodžiais, palaikomas neįkyrus ryšys akimis	„Taip... Suprantu...“, „Suprantu Jūsų situaciją“ ir pan.
2 žingsnis	Darbuotojas pasitikslina ir supranta nepasitenkinimo priežastį (-is). Užduodami klausimai klientui ir tikslinamasi dėl informacijos	„Ar teisingai suprantu, kad Jūsų netenkina ...?“, „Gal galėtumėte įvardyti, kodėl sakote, kad čia...?“ ir pan.
3 žingsnis	Darbuotojas parodo, kad supranta klientą. Supratimo parodymas nereiškia, kad klientas yra visiškai teisyb	„Suprantu Jūsų nerimą“, „Taip, tai nemaloni situacija“, „Suprantu Jūsų nusivylimą“ ir pan.
4 žingsnis	Darbuotojas atsiprašo, jei situacija reikalauja. Jei klientas skundžiasi dėl to, kas įvyko dėl Darbuotojo, kolegų ar Savivaldybės administracijos yra atsiprašoma, kitu atveju išreiškiamas apgailestavimas	„Atsiprašome, kad Jums taip atsitiko“, „Man gaila, kad tai sukėlė Jums nepatogumų“ ir pan.
5 žingsnis	Darbuotojas pateikia situacijos / problemos sprendimą. Išklausoma kliento, paaiškinama situacija ir kokie galimi sprendimo būdai. Negalėdami išspręsti konfliktinės situacijos savarankiškai arba kai kliento netenkina siūlymas, informuoja tiesioginį vadovą ar klientui pasiūloma pateikti problemą raštu	„Šioje situacijoje galima...“, „Jums galėčiau pasiūlyti...“ ir pan.
6 žingsnis	Darbuotojas pozityviai užbaigia pokalbį, pasidžiaugia rastu sprendimu, padėkoja interesantui ir mandagiai atsisveikina	„Ačiū, kad pranešėte apie klaidą“, „Dėkoju, tikiuosi Jums šis sprendimas padės...“ ir pan.