

STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA

WSTĘP

W przyjętych w 2011 roku Założeniach do Strategii Urzędu Miasta Mława określone zostały wizja i misja dla naszego Urzędu w tym i kolejnych latach.

**Wizja - Urząd Miasta Mława – profesjonalny, skuteczny, nowoczesny.
Jesteśmy wzorem – od nas uczą się najlepsi!**

Misja - Urząd Miasta Mława to Urząd, z którym się identyfikujemy i w którym idee samorządności wyrażamy w działaniu na rzecz rozwoju Miasta i zapewnienia wysokiego standardu życia jego mieszkańcom.

Niniejsze wskazówki mogą ułatwić nam wszystkim codzienną pracę i wspomóc w nawiązywaniu dobrych relacji z mieszkańcami, organizacjami obywatelskimi, grupami nieformalnymi, przedsiębiorcami – czyli wszystkimi potencjalnymi Klientami naszego urzędu. Materiał ten powinien również przybliżyć praktyczne rozumienie idei, która zawarta jest w naszej wizji i misji.

Zmiana stereotypowego postrzegania urzędów i urzędników, która często jest krzywdząca i niesprawiedliwa, wymaga czasu. Warto jednak kontynuować tę zmianę i dbać o kształtowanie dobrych relacji z Klientami urzędu w oparciu o wspólnotę interesów wszystkich mieszkańców, a nie w oparciu o stereotypowe podziały i nomenklaturę „władza”, „obywatel”, „interesant”, „petent”.

**Pozytywny wizerunek naszego urzędu jest ważny
zarówno dla osób zatrudnionych
w Urzędzie jak i dla mieszkańców Mławy**

STANDARZY OGÓLNE

I. REPREZENTOWANIE URZĘDU

Pamiętaj, że w każdej sytuacji reprezentujesz Urząd. Reprezentujesz go nie tylko na swoim stanowisku pracy, ale również w wielu sytuacjach publicznych.

Cenne wskazówki:

1. Zawsze przyjmuj odpowiedzialność za Urząd i współpracowników przed Klientem (Interesantem).
2. Pamiętaj o Kliencie wewnętrznym, którym jest pracownik innego wydziału. Traktuj go jak Klienta zewnętrznego.
3. Zawsze pamiętaj o tym, że poza Urzędem możesz być rozpoznany, jako pracownik Urzędu.
4. Zawsze pamiętaj o podstawowych normach dobrego zachowania.
5. Nie wygłaszaj uwag krytycznych na temat Urzędu i urzędników, nie przekazuj „plotek”.
6. Staraj się zrobić wszystko by stworzyć pozytywny wizerunek Urzędu i urzędników.

STANDARDY OGÓLNE

II. WYGLĄD ZEWNĘTRZNY

Dbaj o swój wygląd zewnętrzny.

Klient już w pierwszych chwilach kontaktu z urzędnikiem wyrabia sobie opinię zarówno o nim, jak i o Urzędzie. Im bardziej starannie zadbasz o to, jak będziesz się prezentował w pracy, tym lepsze wrażenie zrobisz na Klientach.

Cenne wskazówki:

1. Zawsze pamiętaj, że reprezentujesz Urząd Miasta Mława. Twój ubiór i wygląd muszą budzić zaufanie klientów.
2. Dbaj o czystość i higienę osobistą.
3. Dbaj o detale (włosy, dłonie, biżuteria, makijaż).
4. Ubrania dobieraj odpowiednio do swojej osoby (np. typ sylwetki), pory dnia i powagi Urzędu, który reprezentujesz.
5. Zasadą dobrego smaku jest minimalizm oraz dopasowanie garderoby do wydarzeń, które przewidziane są w danym dniu pracy.
6. Strój nie powinien być ekstrawagancki i szokujący otoczenie.
7. Urzędnik ma obowiązek noszenia identyfikatora na terenie Urzędu.
8. Pracownicy, którzy nie uczestniczą w bezpośredniej obsłudze klienta również powinni nosić stroje schludne i estetyczne.

RADA:

Ubiór

Kolory godne polecenia to: granat, szary, ciemny brąz, gorzka czekolada, waniliowy, bordowy, stosowana z umiarem czerń, ciemna zieleń, błękit, cała paleta beży oraz większość pasteli.

Rady dla Pań

Biżuteria:

Nie rezygnuj całkowicie z biżuterii to tak jakby zabrakło kropki nad „i” (chyba, że zamiast niej wybierasz szal lub apaszkę).

Unikaj dużej i strojnej biżuterii, wysadzonej bogato kamieniami.

Makijaż:

Unikaj zbyt wyzywającego, jaskrawego makijażu dotyczy to również lakieru do paznokci.

STANDARZY OGÓLNE

III. STANOWISKO PRACY

Dbaj o swoje stanowisko pracy. Uporządkowane stanowisko wzbudza zaufanie Klientów do Urzędu i do Ciebie. Dołóż starań, aby je jak najlepiej zagospodarować.

Cenne wskazówki:

1. Dbaj o porządek na swoim biurku, przechowuj na nim tylko przedmioty związane z wykonywaną pracą.
2. Na biurku staraj się przechowywać dokumenty dotyczące aktualnie obsługiwanego Klienta/załatwianej sprawy, (jeżeli jest taka możliwość).
3. Miej w zasięgu wzroku spis przydatnych numerów telefonów i kontaktów.

STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA

I. PROCES OBSŁUGI

Wykazuj zainteresowanie Klientem.

Od chwili wejścia do Urzędu Klient powinien poczuć się ważny i zauważony.

Cenne wskazówki:

1. Zwracaj uwagę na wchodzących do Urzędu Klientów akcentując to np.: skinieniem głowy, przyjaznym uśmiechem.
2. Jeżeli musisz dokończyć czynności i nie możesz natychmiast zająć się Klientem, przywitaj Klienta, przeproś za zwłokę i poproś o chwilę cierpliwości.
3. Skup uwagę na Kliencie, do którego się zwracasz.
4. Utrzymuj kontakt wzrokowy z Klientem.
5. Pamiętaj, aby stać/siedzieć przodem do Klienta, z którym rozmawiasz.
6. Mów do klienta spokojnie i wyraźnie.
7. Jeśli masz takie kompetencje załatw sprawę Klienta lub skieruj go do właściwej osoby.
8. Obsługując Klienta bądź skoncentrowany na nim i jego sprawie.
9. Odpowiadaj wyczerpująco na pytania i wątpliwości Klienta.
10. Podczas obsługi nie zajmuj się czynnościami, które nie są związane z załatwieniem sprawy Klienta.
11. Odbierając telefon w trakcie obsługi staraj się, aby Klient nie czekał długo na kontynuowanie obsługi.
12. Postępuj tak, aby Klient odczuł, że jesteś po to, żeby mu pomóc w załatwieniu jego sprawy.
13. Wyjaśnij w sposób uporządkowany co Klient powinien zrobić, aby załatwić sprawę, z którą przyszedł do Urzędu.
14. Przekaż informacje rzeczowo i w możliwie najkrótszym czasie.
15. Upewnij się, że Twoje wyjaśnienia zostały dobrze zrozumiane przez Klienta.
16. Poinformuj Klienta o wszystkich opłatach, które powinien uiścić, (jeśli takowe są wymagane).

17. Miej zawsze przygotowane zestawy formularzy, (jeśli takowe są wymagane).
18. Wyjaśnij Klientowi, jak wypełnić formularz, co i jak wpisać w poszczególne jego pola.
19. Nie pouczaj Klienta, wskazując mu popełnione przez Niego błędy w formularzach.
20. Nigdy nie rozmawiaj przy Kliencie o sprawach innych Klientów.
21. Dokumenty Klientów przechowuj w taki sposób, aby inni Klienci nie mieli możliwości ich odczytania.
22. Nie okazuj zniecierpliwienia, gdy Klient czegoś nie rozumie.
23. Nie pouczaj Klienta- życzliwie informuj. Nie kpij, nie bądź ironiczny, nie wyśmiewaj Klienta, ani jego zachowań.
24. Nie komentuj opinii, decyzji, sytuacji życiowej Klienta.
25. Traktuj wszystkich Klientów z jednakowym szacunkiem, bez względu na to, jak wyglądają, jak mówią, z jaką sprawą przychodzą do Urzędu.
26. Pożegnaj Klienta uprzejmie.

Rada:

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.

STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA

II. ROZMOWA TELEFONICZNA Z KLIENTEM.

Przestrzegaj zasad rozmowy telefonicznej. Używanie narzędzi ułatwiających komunikację wymaga stosowania pewnych zasad.

Cenne wskazówki:

1. Zanim zadzwonisz do Klienta przygotuj się do rozmowy.
2. Dzwoniąc do Klienta, upewnij się z kim rozmawiasz i czy jest to dobry moment na rozmowę.
3. Odbierając telefon stosuj się do przyjętego w Urzędzie standardu.
4. Rozmawiając, nie zajmuj się innymi sprawami (np. jedzeniem!!).
5. Przedstaw jasno cel swojego telefonu do Klienta.
6. „Uśmiechaj się” przez telefon- dbaj o to, aby Twój głos brzmiał życzliwie.
7. Dbaj o to, aby do Klienta nie docierały głosy osób trzecich (współpracowników). Szczególnie zwróć na to uwagę, gdy odkładasz słuchawkę i odchodzisz od stanowiska. Jeśli jest taka możliwość wykorzystuj funkcję „hold” (zawieszenie rozmowy).
8. Każdą rozmowę telefoniczną tego wymagającą przełącz do właściwej osoby jak najszybciej.
9. Poinformuj Klienta do kogo go przełączasz. Przedstaw pracownika z imienia i nazwiska oraz podaj jego wydział.
10. Nie prowadź prywatnych rozmów telefonicznych w obecności Klienta. Klient powinien mieć pewność, że w godzinach pracy urzędnik zajmuje się wyłącznie sprawami Klientów i jest całkowicie do ich dyspozycji.

STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA

III. TRUDNE SYTUACJE.

1. **Przekazuj Klientowi decyzję odmowną w sposób okazujący poszanowanie jego osoby. Odmowa jest zawsze trudna do przekazania.**

Cenne wskazówki:

1. Przekaż decyzję odmowną w sposób jasny i zdecydowany. Precyzyjnie określ, czego ona dotyczy.
2. Przedstaw Klientowi dokładne uzasadnienie odmowy. Należy powoływać się w nim jedynie na fakty.
3. Nie obwiniaj innych pracowników Urzędu, przepisów, procedur.
4. Bądź opanowany i mów spokojnym głosem.
5. Nie proś Klienta żeby się uspokoił – to tylko pogorszy sprawę.

2. Agresywny Klient.

W sytuacji agresywnego zachowania ze strony Klienta pracownik powinien umieć złagodzić jego emocje, a także zademonstrować, że zależy mu na sprawnym obsłudze Klienta.

Cenne wskazówki:

1. Bądź opanowany, ale uważaj, aby twój spokojny ton nie kontrastował zbyt mocno z tonem Klienta. Skoncentruj się na problemie, a nie na emocjach Klienta.
2. Nigdy nie mów, że Klient nie ma racji.
3. W zależności od sytuacji powołaj się na właściwą podstawę prawną lub zarządzenie.
4. Zignoruj obraźliwe słowa, gdy pojawią się po raz pierwszy w niezbyt napastliwej formie. Jeśli jednak Klient jest wulgarny lub obraża Cię po raz kolejny stanowczo zaprotestuj „proszę mnie nie obrażać” chcę pomóc w załatwieniu Pańskiej sprawy itp.

5. Jeśli wyczerpałeś wszystkie możliwości wpływu na Klienta, a Jego zachowanie zagraża bezpieczeństwu Twojemu, innych osób lub mienia, wezwij Straż Miejską.

3. Osoby starsze i niepełnosprawne.

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

Cenne wskazówki:

1. Bądź wyczulony, ale delikatny: po niektórych osobach nie widać niepełnosprawności; inne z kolei nie lubią być w sposób szczególnie traktowane.

Rada:

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.

4. Uprzejmie, ale zdecydowanie odmawiaj przyjęcia prezentu od Klienta.

Cenne wskazówki:

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 swoje zadowolenie z zadowolenia klienta. Powiedz na przykład: „Cieszę się, że jest Pan zadowolony. Pańskie zadowolenie całkowicie mi wystarczy”,
3. Zaproponuj inną formę wyrażenia swojej wdzięczności i zadowolenia (np.: pochwałą u naczelnika, wypełnienia ankiety –jeśli takie są)
4. Odmów przyjęcia prezentu w taki sposób, aby Klientowi nie było przykro.