

Załącznik
do zarządzenia nr 75/2016
Prezydenta Miasta Stołecznego Warszawy
z dnia 26.01.2016 r.

STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

I. STANDARDY PODSTAWOWE

STANDARD 1

Pamiętaj, że w każdej sytuacji reprezentujesz Urząd m.st. Warszawy

Uzasadnienie wprowadzenia:

Reprezentujesz Urząd nie tylko na swoim stanowisku pracy, ale 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. One też są potencjalnymi klientami Urzędu.

Zalecenia:

1. Zawsze przyjmuj odpowiedzialność za Urząd i współpracowników przed klientem – nie wygłaszaj negatywnych uwag, nie przekazuj plotek.
2. Zawsze pamiętaj o podstawowych normach dobrego zachowania – poza Urzędem możesz być rozpoznany jako pracownik Urzędu m.st. Warszawy.
3. W różnych sytuacjach publicznych, w których bierzesz udział, bądź przygotowany do udzielenia informacji o Urzędzie.
4. Dbaj o to, aby tworzyć pozytywny wizerunek urzędników administracji publicznej i Urzędu.

STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

I. STANDARDY PODSTAWOWE

STANDARD 2

Stale poszerzaj swoją wiedzę o obowiązujących przepisach i procedurach, dziel się nią z innymi

Uzasadnienie wprowadzenia:

Urzędnik powinien doskonale znać obowiązujące przepisy i procedury i stale aktualizować swoją wiedzę na ich temat. 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. Dzielenie się wiedzą z innymi ułatwia pracę całej organizacji.

Zalecenia:

1. Systematycznie poszerzaj swoją wiedzę o obowiązujących przepisach i procedurach. W szczególności zajmuj się tymi, które są w zakresie twoich obowiązków.
2. Wykorzystując dostępne źródła (telewizja, prasa, internet, materiały wewnętrzne Urzędu), gromadź sprawdzone informacje o zmianach, które mogą dotyczyć realizowanych zadań.
3. Dziel się z innymi posiadaną wiedzą i znajomością przepisów, które mogą mieć wpływ na realizację zadań Urzędu.
4. Przekazuj użyteczną wiedzę zawodową i udzielaj praktycznych porad w sposób komunikatywny oraz ułatwiający innym realizację zadań zawodowych.
5. Aktywnie angażuj się w pracę zespołu.

STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

I. STANDARDY PODSTAWOWE

STANDARD 3

Dbaj o swój wygląd zewnętrzny

Uzasadnienie wprowadzenia:

Klient już w pierwszych chwilach kontaktu z urzędnikiem wyrabia sobie opinię zarówno o nim, jak i o Urzędzie. Stosowny ubiór i wygląd człowieka zadbanego podniosą w oczach klientów twoją wiarygodność jako przedstawiciela Urzędu. Strojem okazujemy szacunek naszemu rozmówcy. Taktowny dobór garderoby to komunikat, że klient jest dla nas ważny.

Zalecenia:

1. Zawsze pamiętaj, że reprezentujesz Urząd m.st. Warszawy. Twój ubiór i wygląd muszą budzić zaufanie klientów.
2. Dbaj o czystość i higienę osobistą.
3. Dbaj o estetyczny wygląd rąk, paznokci i włosów.
4. Używaj kosmetyków o stonowanych, subtelnym zapachach.
5. Pamiętaj, aby ubrania dobierać odpowiednio do swojej osoby (np. typu sylwetki) i powagi Urzędu (pory dnia), który reprezentujesz.
6. Decydując się na makijaż i ozdoby pamiętaj, aby były dyskretne i nie rzucające się w oczy.

STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

I. STANDARDY PODSTAWOWE

STANDARD 4

Służbowy wygląd urzędników

Uzasadnienie wprowadzenia:

Klient powinien mieć pewność, że spotkanie z urzędnikiem ma charakter służbowy. Odpowiednio ubrany pracownik Urzędu tworzy wrażenie osoby profesjonalnej, przygotowanej na spotkanie z klientem.

Zalecenia:

1. Twój wygląd powinien mieć charakter służbowy.
2. Noś ubrania i obuwie w stonowanych kolorach.
3. Niedopuszczalne są: przezroczyste bluzki, szorty, krótkie spodnie, klapki, duże dekolty, bluzki na cienkich ramiączkach lub odkrywające brzuch, strój sportowy np. dresy.
4. U kobiet preferowane są spódnice nie krótsze niż 5 cm nad kolanem.
5. Urzędnik ma obowiązek noszenia identyfikatora w sposób ułatwiający rozmówcy odczytanie nazwiska. Funkcję identyfikatora mogą pełnić legitymacje służbowe w formie karty magnetycznej.

STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

I. STANDARDY PODSTAWOWE

STANDARD 5

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. Dokumenty zakończonych spraw na bieżąco odkładaj na miejsce do tego przeznaczone.
3. Nie stwarzaj ryzyka zniszczenia lub uszkodzenia dokumentów oraz sprzętu biurowego (np. zalanie, zabrudzenie).
4. Pamiętaj o umieszczeniu w zasięgu wzroku spisu najważniejszych numerów telefonów oraz innych informacji niezbędnych do sprawnej obsługi.

STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

II. PROCES OBSŁUGI

STANDARD 6

Wykazuj zainteresowanie klientem

Uzasadnienie wprowadzenia:

Wchodząc do Urzędu klient powinien odczuć życzliwość i zainteresowanie ze strony pracowników oraz mieć przekonanie, że urzędnicy szybko i chętnie pomogą mu w jego sprawie.

Od chwili wejścia klient powinien czuć się ważny i zauważony.

Zalecenia:

1. Zwracaj uwagę na wchodzących do Urzędu klientów akcentując to skinieniem głowy, przyjaznym uśmiechem.
2. Gdy po zachowaniu klienta widzisz, że czuje się on niepewnie w Urzędzie, pomóż mu udzielając informacji lub kierując go do punktu informacyjnego.
3. Gdy klient podejdzie do twojego stanowiska, jak najszybciej rozpocznij obsługę.
4. Jeżeli musisz dokończyć czynności i nie możesz natychmiast zająć się klientem, przywitaj go, krótko wyjaśnij mu przyczynę zwłoki i poproś o chwilę cierpliwości.

STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

II. PROCES OBSŁUGI

STANDARD 7

Uprzejmie witaj klienta i oferuj mu swoją pomoc

Uzasadnienie wprowadzenia:

Miły uśmiech i zaoferowanie pomocy upewnią klienta w przekonaniu, że jest oczekiwanym 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. Podczas powitania zawsze utrzymuj kontakt wzrokowy z klientem.
3. Witając klienta, zawsze użyj zwrotu grzecznościowego „Dzień dobry”.
4. Pamiętaj o tym, aby zwracać się przodem do klienta, z którym rozmawiasz.
5. Mów do klienta spokojnie i wyraźnie.
6. Staraj się dokładnie zrozumieć powód wizyty klienta w Urzędzie, zadając mu – jeśli będzie taka potrzeba – dodatkowe pytania.
7. Załatw sprawę klienta jeśli masz takie kompetencje lub skieruj go do właściwej osoby (ale wcześniej upewnij się, że wskazana osoba jest faktycznie tą właściwą).

STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

II. PROCES OBSŁUGI

STANDARD 8

Obsługując klienta bądź skoncentrowany na nim i jego sprawie

Uzasadnienie wprowadzenia:

Klient, kiedy czuje uwagę urzędnika skoncentrowaną na swojej 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 cię nie będzie.
4. Podczas obsługi nie zajmuj się czynnościami, które nie są związane z załatwieniem sprawy klienta.
5. Nie spożywaj posiłków w obecności klienta.

STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

II. PROCES OBSŁUGI

STANDARD 9

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 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 mu pomóc w załatwieniu jego sprawy.
2. Wyjaśnij w sposób uporządkowany co klient powinien zrobić, aby załatwić sprawę, z którą przyszedł do Urzędu.
3. Zadawaj pytania, aby dokładnie zrozumieć sprawę z jaką przyszedł klient.
4. Przekaż informacje rzeczowo i w możliwie najkrótszym czasie.
5. Upewnij się, że twoje wyjaśnienia zostały dobrze zrozumiane przez klienta.
6. W przypadku złożonych procedur podyktuj klientowi listę wszystkich czynności, które powinien wykonać.
7. W typowych sprawach wręcz klientowi kartę informacyjną.

STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

II. PROCES OBSŁUGI

STANDARD 10

Przekazując klientowi wymagane przez procedurę 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 formularze.
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, adres).
5. Poinformuj klienta o dokumentach, które powinien dostarczyć do Urzędu. W typowych sprawach wręcz kartę informacyjną.
6. Poinformuj klienta o wszystkich opłatach, które powinien uiścić. Wskaż miejsca gdzie może ich dokonać (np. kasa Urzędu, bank, poczta).
7. Upewnij się, że wszystko jest zrozumiałe dla klienta.

STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

II. PROCES OBSŁUGI

STANDARD 11

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 oraz co i jak wpisać w poszczególne pola.
3. Wyjaśnij klientowi skąd może pozyskać odpowiednie dane do formularza.

STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

II. PROCES OBSŁUGI

STANDARD 12

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.

Zalecenia:

1. Wyjaśnij klientowi cel sprawdzania dokumentów.
2. Jeżeli w składanych formularzach lub dokumentach pojawiły się błędy poinformuj klienta o możliwościach ich poprawienia.
3. Nie pouczaj klienta, wskazując mu popełnione przez niego błędy w formularzach.
4. Podaj termin załatwienia jego sprawy.
5. Poproś o numer telefonu/adres e-mail w celu skontaktowania się w razie potrzeby uzyskania dodatkowych informacji lub wyjaśnień.

STANDARZY OBSŁUGI KLIENTA W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

II. PROCES OBSŁUGI

STANDARD 13

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 dołoż 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 osób.
4. Dokumenty klientów przechowuj w sposób niedostępny dla innych klientów.

STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

II. PROCES OBSŁUGI

STANDARD 14

Traktuj klienta z szacunkiem

Uzasadnienie wprowadzenia:

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 – uprzejmie informuj. Nie kpij, nie bądź ironiczny, nie wyśmiewaj klienta, ani jego zachowań. Bądź życzliwy.
5. Nie okazuj zniecierpliwienia, gdy klient czegoś nie rozumie. Wytłumacz jeszcze raz – to ułatwi sprawne załatwienie sprawy.
6. Zapytaj, w czym jeszcze możesz pomóc klientowi.
7. Pożegnaj klienta uprzejmie.

STANDARZY OBSŁUGI KLIENTA W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

III. ROZMOWY TELEFONICZNE

STANDARD 15

Przestrzegaj zasad rozmowy telefonicznej

Uzasadnienie wprowadzenia:

Komunikacja przez telefon wymaga stosowania pewnych zasad. Zasady te dotyczą szczególnie rozmów służbowych. Rozmowy takie powinny podkreślać szacunek do rozmówcy oraz chęć pomocy.

Zalecenia:

1. Odbieraj telefon nie później niż po trzecim sygnale.
2. Jeżeli telefon zadzwoni w trakcie obsługi, przeproś klienta i odbierz telefon. Poinformuj osobę, która do Ciebie dzwoni, że w tej chwili prowadzisz obsługę, poproś o numer kontaktowy, poinformuj że oddzwonisz lub zaproponuj, aby klient zadzwonił ponownie w ustalonym czasie.
3. Kiedy na Twoim telefonie wyświetla się komunikat o nieodebranych połączeniach – zawsze oddzwaniaj. Jeśli planujesz dłuższą nieobecność przekieruj połączenia do pracownika, który Cię zastępuje.
4. Przedstawiaj się wyraźnie, podając swoje imię i nazwisko oraz nazwę komórki organizacyjnej.
5. Rozmawiając, nie zajmuj się innymi sprawami (np. jedzeniem, pracą przy komputerze).
6. Informacje dotyczące danego klienta przekazuj zawsze tylko i wyłącznie bezpośrednio jemu.
7. „Uśmiechaj się” przez telefon – 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. Jeśli jest taka możliwość, wykorzystaj funkcję „hold”.
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. Nie prowadź prywatnych rozmów telefonicznych w obecności klienta.
12. Dotrzymuj słowa. Jeśli powiedziałeś klientowi, że oddzwonisz – oddzwon.
13. Prywatny telefon komórkowy wycisz w godzinach pracy. Jeśli prowadzisz prywatną rozmowę w obecności współpracowników zadbaj o jej odpowiedni poziom (nie podnoś głosu, nie używaj wulgaryzmów).

STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

III. ROZMOWY TELEFONICZNE

STANDARD 16

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. Przedstawiając cel swojego telefonu do klienta porządkujesz rozmowę. Klient wie, czego dotyczy rozmowa i jakie tematy zostaną poruszone.

Zalecenia:

1. Zanim zadzwonisz do klienta przygotuj się do rozmowy (zastanów się jakie informacje chcesz przekazać).
2. Powitaj klienta, przedstaw się wyraźnie podając swoje imię i nazwisko oraz nazwę komórki organizacyjnej, upewnij się, że rozmawiasz z właściwą osobą.
3. Przedstaw jasno cel swojego telefonu do klienta. Zapytaj, czy klient może teraz rozmawiać przez X minut.
4. Kończąc, podziękuj klientowi za rozmowę i pożegnaj go uprzejmie.

STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

III. ROZMOWY TELEFONICZNE

STANDARD 17

Traktuj klienta dzwoniącego do Urzędu w miły i profesjonalny sposób

Uzasadnienie wprowadzenia:

Zachowanie pracownika od początku rozmowy telefonicznej powinno wpływać na budowanie pozytywnego wrażenia klienta na temat Urzędu i jego pracowników.

Zalecenia:

1. Po odebraniu telefonu od klienta przedstaw się wyraźnie, podając swoje imię i nazwisko oraz nazwę komórki organizacyjnej.
2. Zapytaj, w czym możesz pomóc.
3. Jeśli to konieczne dopytaj o szczegóły sprawy z jaką klient dzwoni.
4. Zawsze wysłuchaj problemu klienta zanim podejmiesz dalsze kroki.
5. Przekaż klientowi możliwie dokładne informacje, do których masz dostęp. Ewentualnie poproś o numer telefonu, wyjaśniając, że oddzwonisz tego samego lub najpóźniej następnego dnia.
6. Upewnij się, że klient dobrze zrozumiał przekazaną wiadomość. Powtórz uzgodnienia.
7. Po zakończeniu rozmowy nie odkładaj słuchawki zanim nie zrobi tego twój rozmówca.
8. Jeśli w ustalonym terminie nie masz dla klienta obiecanych informacji, zadzwoń do niego podając nowy termin kontaktu.
9. Zawsze kontaktuj się z klientem w ustalonym terminie.
10. Kiedy na twoim aparacie telefonicznym wyświetla się komunikat o nieodebranym połączeniu – zawsze oddzwaniaj.
11. W sytuacji, kiedy masz potrzebę przeprowadzić rozmowę w trybie głośnomówiącym zapytaj klienta o zgodę.

STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

III. ROZMOWY TELEFONICZNE

STANDARD 18

Każdą rozmowę telefoniczną wymagającą przekierowania – przełącz do właściwej komórki organizacyjnej/osoby za pierwszym razem

Uzasadnienie wprowadzenia:

Klient powinien odczuć, 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.

Zalecenia:

1. Miej zawsze pod ręką aktualny spis z numerami telefonów wewnętrznych komórek organizacyjnych/pracowników Urzędu.
2. Podaj klientowi nazwę komórki/nazwisko pracownika do którego go przełączasz wraz z numerem telefonu.
3. Gdy połączysz się z osobą, której będziesz przekazywać rozmowę, powiedz w kilku słowach, w jakiej sprawie dzwoni klient.
4. Jeżeli przełączenie klienta do właściwej osoby nie było możliwe powróć do rozmówcy i zaproponuj następujące możliwości załatwienia sprawy:
 - pracownik Urzędu oddzwoni z informacją do klienta
 - klient sam zadzwoni pod wskazany numer telefonu.
5. Nie dopuszczaj do tego aby klient czekał przy słuchawce nie wiedząc, co się dzieje – odcięty od informacji może pomyśleć, że zapomniałeś o nim.

STANDARZY OBSŁUGI KLIENTA W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

IV. Korespondencja e-mail

STANDARD 19

Zasady prowadzenia korespondencji e-mail

Uzasadnienie wprowadzenia

Posługiwanie się pocztą elektroniczną jako narzędziem skutecznej komunikacji wymaga umiejętności oraz wiedzy z zakresu „netykiety”, czyli reguł zachowywania się w internecie. Każdy klient oczekuje, że obsługa za pośrednictwem poczty elektronicznej będzie równie szybka, jak obsługa telefoniczna.

Zalecenia

1. Przeglądaj służbową pocztę codziennie rano i w ciągu dnia pracy.
2. Odpowiadaj najszybciej jak to jest możliwe stosując zasady postępowania z korespondencją otrzymaną pocztą elektroniczną ujęte w przepisach prawa.
3. Jeśli planujesz dłuższą nieobecność w pracy włącz *asystenta podczas nieobecności*, podając kontakt do osoby, która cię zastępuje.
4. Każda wysyłana wiadomość powinna zawierać tytuł/temat – pozwoli to odbiorcy na szybką identyfikację wiadomości i nie zakwalifikowanie jej do SPAM-u.
5. Tekst wiadomości powinien zawierać:
 - powitanie *np. Szanowna Pani/Szanowny Panie*
 - pożegnanie *np. Z wyrazami szacunku/Pozdrawiam serdecznie/Z poważaniem*, zwrot pożegnalny dopasuj do zwrotu powitalnego. *np. Szanowny Panie – Z wyrazami szacunku*
 - podpis – używaj automatycznej, generowanej w systemie, stopki z imieniem i nazwiskiem, danymi kontaktowymi i nazwą komórki organizacyjnej, dbaj o aktualność danych w stopce.
6. Treść e-maila powinna być jasna i zwięzła, logicznie uporządkowana:
 - podziel tekst na akapity
 - staraj się zmieścić wiadomość na jednej stronie monitora.
7. Jeżeli do wiadomości załączasz pliki powiadom o tym adresata w treści e-maila oraz zadbaj o ich odpowiednią nazwę.
8. Wiadomość e-mail powinna być estetyczna i wolna od błędów:
 - włącz korektor pisowni
 - nie używaj ozdobnych ramek, tła i innych ozdóbek.
9. Pamiętaj – wiadomość e-mail to twoja wizytówka. Zanim prześlesz ją do klienta upewnij się, że:
 - jest czytelna i zrozumiała
 - nie zawiera błędów ortograficznych, gramatycznych lub stylistycznych
 - zawiera temat/tytuł
 - wpisany adres odbiorcy jest poprawny
 - pamiętałeś o podpisie i wskazaniu danych kontaktowych
 - dołączyłeś załącznik, o którym wspomniałeś w liście.

STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

V. TRUDNE SYTUACJE

STANDARD 20

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. Powołaj się w nim jedynie na fakty.
4. Okaż zrozumienie dla emocji klienta. Nie mów, że wiesz, jak czuje się klient.
5. Poinformuj o przysługujących mu prawach (np. o możliwości i terminie złożenia odwołania).
6. Pożegnaj klienta uprzejmie.

STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

V. TRUDNE SYTUACJE

STANDARD 21

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. Warto wykorzystać każdą skargę jako wskazówkę, w jakim obszarze należy poprawić działania Urzędu. W ten sposób możliwe jest ciągłe podnoszenie 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 może pogorszyć sprawę. Skoncentruj się na problemie. Bądź opanowany i mów spokojnym głosem.
5. Nie sugeruj, że klient nie ma racji – to może pogorszyć sprawę.
6. Ustal, co było przyczyną skargi.
7. Nie obwiniaj innych pracowników Urzędu, przepisów, procedur.
8. Zaproponuj klientowi rozwiązanie sprawy.
9. Poinformuj klienta o trybie załatwienia skargi.

STANDARZY OBSŁUGI KLIENTA W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

V. TRUDNE SYTUACJE

STANDARD 22

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 popełniliśmy błąd, klient powinien być o nim niezwłocznie poinformowany. Klienci potrafią docenić przyznanie się do błędu, jeżeli w ślad za tym idzie informacja, w jaki sposób błąd zostanie poprawiony.

Zalecenia:

1. Rozpocznij rozmowę w uprzejmy sposób.
2. Poinformuj klienta o pomyłce/błędzie Urzędu w sposób jasny i otwarty.
3. Przepraszaj 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.

STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

V. TRUDNE SYTUACJE

STANDARD 23

Obsługując osoby starsze lub z niepełnosprawnością spraw, aby jak najmniej doświadczały trudności, wynikających z ich wieku/ niepełnosprawności

Uzasadnienie wprowadzenia:

Osoby starsze lub z niepełnosprawnością 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.

Zalecenia:

1. Jeżeli obsługa osoby starszej lub z niepełnosprawnością nie jest możliwa przy standardowym stanowisku, zapewnij obsługę w miejscu do tego przystosowanym.
2. Jeśli Urząd nie dysponuje takim miejscem, należy zapewnić obsługę w miejscu dla niej dogodnym znajdującym się na terenie Urzędu.
3. Bądź wyczulony, ale delikatny – po niektórych osobach nie widać niepełnosprawności inne z kolei nie lubią być traktowane w sposób szczególny.

STANDARZY OBSŁUGI KLIENTA W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

V. TRUDNE SYTUACJE

STANDARD 24

Obsługując agresywnego klienta doprowadź do obniżenia poziomu jego emocji aby załatwić sprawę 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 pracownik Urzędu prezentuje swoje profesjonalne podejście do wszystkich klientów.

Zalecenia:

1. Wysłuchaj klienta. Nie przerywaj mu, nie staraj się już na samym początku wytłumaczyć sytuacji.
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. Nie sugeruj, że klient nie ma racji – to może pogorszyć sprawę. Jeśli klient jest wulgarny lub obraża cię, stanowczo choć spokojnie zaprotestuj: „Chcę pomóc w załatwieniu pańskiej sprawy. Proszę jednak mnie nie obrażać”.
6. Pokaż, że chcesz rozwiązać problem klienta.
7. W zależności od sytuacji powołaj się na właściwą podstawę prawną np. zarządzenie.
8. Nie obwiniaj innych pracowników Urzędu, przepisów, procedur.
9. Jeśli sytuacja tego wymaga:
 - zaproponuj klientowi rozwiązanie sprawy
 - spytaj, czy będzie zadowolony z takiego rozwiązania jeśli nie, spytaj, czego oczekuje ze strony Urzędu
 - poinformuj go o krokach, które podejmiesz.
10. Jeśli wyczerpiesz wszystkie możliwości wpływu na klienta, a jego zachowanie zagraża bezpieczeństwu twojemu, innych osób lub mienia, wezwij ochronę.

STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA W URZĘDZIE M.ST. WARSZAWY

V. TRUDNE SYTUACJE

STANDARD 25

Uprzejmie, ale zdecydowanie odmawiaj przyjęcia prezentu od klienta

Uzasadnienie wprowadzenia:

Zdarza się, że klienci ujęci uprzejmością i fachowością pracownika, który ich obsługuje, 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 np.: „Dziękuję, nie mogę tego przyjąć, ale cieszę się, że jest pan/pani zadowolony. Pańskie zadowolenie całkowicie mi wystarczy.”
2. Zaproponuj inną formę wyrażenia swojej wdzięczności i zadowolenia (pochwała u przełożonego, wypełnienie ankiety etc.).
3. Odmów przyjęcia prezentu w taki sposób, aby klientowi nie było przykro.