PATVIRTINTA

2021 m. d.
įsakymu Nr.

ANYKŠČIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS KLIENTŲ APTARNAVIMO STANDARTAS

I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Anykščių rajono savivaldybės (toliau – Savivaldybės) ir jai pavaldžių įstaigų, įmonių misija – sudaryti kokybiškas gyvenimo ir darbo sąlygas Anykščių rajono savivaldybės gyventojams bei palankią aplinką atvykstantiems kurtis Anykščiuose.

2. Šiuo Anykščių rajono savivaldybės klientų aptarnavimo standartu (toliau − Standartas) siekiama padėti valstybės tarnautojams ir darbuotojams, dirbantiems pagal darbo sutartis (toliau – Darbuotojai), įgyvendinant misiją, siekti besikreipiančių asmenų (toliau – Klientai) aptarnavimo kokybės ir formuoti pozityvų Savivaldybės įvaizdį.

3. Standarte pateikiami Darbuotojų elgesio principai, normos ir praktika bendraujant su Klientais bei atitinkamų aptarnavimo sąlygų reikalavimai, kurių privalo laikytis kiekvienas Klientą aptarnaujantis Darbuotojas. Netiesiogiai Klientus aptarnaujantys Darbuotojai pasirūpina, kad būtų vykdomi Klientui duoti pažadai – užtikrina tiesiogiai Klientus aptarnaujančių Darbuotojų veiklą, teikdami būtiną informaciją, priemones ir veikiančias informacines sistemas.

4. Standartas grindžiamas Savivaldybės ir jai pavaldžių įstaigų, įmonių požiūriu į klientą, kuris užtikrina Klientų pasitenkinimą ir sukuria bendradarbiauti skatinančią malonią darbo aplinką.

5. Standartas skirtas tiek Klientams, tiek Darbuotojams:

6.1. Klientams padeda žinoti, kad:

6.1.1. jie gauna į Klientus orientuotas, profesionalias paslaugas;

6.1.2. Darbuotojas brangina jo laiką;

6.2. Darbuotojais galima pasitikėti sprendžiant aktualius klausimus.

6.3. Darbuotojams standartas padeda:

6.3.1. aiškiai suprasti, ko tikisi Klientas ir ko reikalauja darbdavys;

6.3.2. žinoti, kokios nuostatos ir veiksmai padeda Klientui ir Savivaldybei ar jos pavaldžiai įstaigai, įmonei pasiekti geriausius rezultatus;

6.3.3. žinoti, kaip elgtis įvairiomis aplinkybėmis, sumažinti galimą įtampą bei išvengti klaidų.

7. Standarto įgyvendinimą organizuoja ir kontroliuoja Savivaldybės ir jai pavaldžių įstaigų, įmonių, kuriuose aptarnaujami (priimami) besikreipiantys Klientai, vedėjai / vadovai, kiti juos pavaduojantys darbuotojai.

8. Aptarnaudami Klientus, Darbuotojai vadovaujasi Lietuvos Respublikoje galiojančiais teisės aktais, įstaigos ar įmonės vidaus tvarką reglamentuojančiais teisės aktais ir šiuo Standartu. Standartas taikomas įprastomis Savivaldybės ir jai pavaldžių įstaigų, įmonių veiklos sąlygomis. Esant nepaprastos situacijos sąlygoms, kada būtina užtikrinti veiklos tęstinumą, šis Standartas taikomas tik tiek, kiek neprieštarauja Savivaldybės ir jai pavaldžių įstaigų, įmonių veiklos tęstinumą reglamentuojantiems dokumentams (pavyzdžiui, ekstremaliosios situacijos ar nepaprastosios padėties laikotarpiu gali būti taikomos Standarto dalys, susijusios su darbu nuotolinėmis darbo priemonėmis).

9. Standarte vartojamos pagrindinės sąvokos:

9.1. Klientas − asmuo, kuris kreipiasi į Savivaldybę ar jai pavaldžias įstaigas, įmones. Klientu gali būti tiek fizinis, tiek juridinis asmuo.

9.2. Klientų aptarnavimas (priėmimas) – Darbuotojo veiksmai, apimantys dokumentų, kuriais patvirtintas tam tikras juridinis faktas, išdavimą, Klientų konsultavimą ir kitų teikiamų paslaugų teikimo procedūras.

9.3. Konfidenciali informacija – tai informacija, susijusi su asmens duomenimis ir kurios platinimas reglamentuojamas teisės aktais ir (ar) Savivaldybės ir jos pavaldžių įstaigų, įmonių vidaus taisyklėmis ir kurios atskleidimas gali pakenkti asmenų interesams. Konfidenciali informacija taip pat apima valstybės paslaptį sudarančią informaciją.

10. Standartą sudaro skyriai, apibrėžiantys Klientų aptarnavimo pagrindinius principus, aplinką ir sąlygas kokybiškam aptarnavimui, pagrindines Klientų aptarnavimo veiklas, ir priedas, kuriame pateikiamos elgesio rekomendacijos-šablonai, padedantys Darbuotojui lengviau taikyti Standarto nuostatas.

II SKYRIUS
PAGRINDINIAI APTARNAVIMO PRINCIPAI

11. Savivaldybės ir jai pavaldžių įstaigų, įmonių Klientų kokybiškas aptarnavimas pagrįstas principais, kuriuos privalo taikyti visi Darbuotojai savo veikloje:

11.1. Profesionalumas. Svarbus kiekvienas Klientas, teikiama teisinga ir suprantama informacija, atsakingai elgiamasi su Klientų duomenimis. Profesionalumą Darbuotojai demonstruoja kompetentingai atlikdami užduotis ir pozityviai žvelgdami į iškylančius iššūkius bei problemas. Darbuotojai privalo atrodyti dalykiškai, nes tai atspindi požiūrį tiek į įstaigos ar įmonės, kurioje dirbama, tiek į besikreipiantį Klientą.

11.2. Pagarba. Visi Klientai ir Darbuotojo kolegos nusipelno vienodai pagarbaus ir mandagaus elgesio. Darbuotojai turi gerbti Kliento nuomonę ir lygias teises. Darbuotojai turi pagarbiai elgtis vieni su kitais ir su Klientais, nepažeisti žmogaus teisių ir orumo, vengti patyčių, įžeidinėjimų, neigiamų emocijų demonstravimo, seksualinio priekabiavimo, asmens žeminimo ar jo ignoravimo.

11.3. Komunikabilumas. Siekiant bendrų rezultatų, skatinamas sklandus informacijos pasidalinimas. Atsižvelgiama į kiekvieną Klientą ir jo teikiamus tobulinimo pasiūlymus.

11.4. Dėmesingumas. Aptarnaudamas visą dėmesį Darbuotojas turi skirti Klientui, būti atidus Kliento poreikiams. Darbuotojai atidžiai išklausys Klientus, greitai bei individualiai reaguos ir atsakys į visus Klientų paklausimus.

III SKYRIUS
APLINKA IR SĄLYGOS KOKYBIŠKAM APTARNAVIMUI

Aptarnavimo aplinka ir darbo vieta

12. Darbuotojas stengiasi, kad būtų palaikoma bendrųjų patalpų švara ir tvarka, o pamatęs netvarką ar sugadintą inventorių, apie tai informuoja atsakingus asmenis.

13. Ant darbo stalo neturi būti jokių pašalinių, su darbu nesusijusių priemonių (pavyzdžiui: maisto produktų, gėrimų (išskyrus vandenį), pirkinių krepšių ar kitų asmeninių daiktų).

14. Darbo vieta turi būti švari ir tvarkinga.

15. Darbo vietoje, skirtoje aptarnauti Klientus, turi būti patogi ir tvarkinga vieta Klientui prisėsti, išlaikytas atstumas nuo kitų lankytojų ir Darbuotojų, kad būtų užtikrinama galimybė kalbėtis kitiems negirdint asmeniniais Klientų kreipimosi klausimais ir pašaliniams asmenims neatskleidžiant konfidencialios informacijos.

16. Darbuotojas įsitikina, kad dokumentų pildymo pavyzdžiai (įskaitant teikiamus el. būdu) yra Klientams prieinamose vietose, o reikalui esant, Klientas turi galimybę prisėsti ir pasižymėti informaciją arba užpildyti dokumentų formas.

Darbuotojo išvaizda ir apranga

17. Darbuotojai turi dėvėti dalykišką aprangą ir atrodyti tvarkingai.

18. Aptarnaujant Klientus tiesiogiai, darbo vietoje nerekomenduojama vilkėti sportinę, poilsiui skirtą aprangą bei avėti sportinius ar įspiriamus batus.

19. Netoleruotini prakaito, intensyvūs kvepalų, cigarečių ir panašūs kvapai.

20. Dieną, kai Darbuotojai neaptarnauja Klientų, pavyzdžiui, penktadienį, galima dėvėti tvarkingą laisvalaikio stiliaus aprangą (pavyzdžiui: kelnes, džinsines kelnes ar sijoną, kartu vilkint derantį megztinį, marškinius / palaidinę ar švarką).

Informacijos konfidencialumas

21. Darbuotojas privalo užtikrinti, kad darbo vietoje (pavyzdžiui: dokumentuose ant darbo stalo ar kompiuterio ekrane) Klientas nematytų jokios konfidencialios informacijos.

22. Palikdamas savo darbo vietą, Darbuotojas privalo savo kompiuterį užrakinti, spaudus, griežtos atskaitomybės blankus ar kitus su Klientais susijusius dokumentus padėti į saugią vietą, kur negalėtų pasiekti pašaliniai asmenys.

23. Konfidencialia informacija privalo būti dalinamasi tik su Klientais, kurie turi teisę ją žinoti ir įsitikinus, kad jos nesužinos kiti asmenys.

Racionaliai naudojamas laikas

24. Darbuotojas darbo vietoje privalo būti pasirengęs priimti Klientą Darbuotojui nustatytu darbo pradžios laiku.

25. Pietų pertraukos metu Darbuotojas darbo vietą palieka ir į ją grįžti turi nustatytu laiku.

26. Klientui paskambinus prieš pat pietų pertrauką ar darbo dienos pabaigą, Darbuotojas privalo išsiaiškinti Kliento kreipimosi tikslą, skubą ir aktualumą, ir, įvertinus šias aplinkybes, nuspręsti aptarnauti Klientą arba paprašyti jo kreiptis atitinkamai po pietų pertraukos arba kitą darbo dieną jam patogiu įstaigos ar įmonės darbo metu.

Interneto svetainė

27. Kiekvienas Darbuotojas papildomai rūpinasi Savivaldybės ir jai pavaldžios įstaigos, įmonės kurioje dirba, interneto svetaine ir jaučiasi už ją atsakingas, nežiūrint to, kad šias pareigas vykdo tam paskirti asmenys.

28. Darbuotojas pasirūpina, kad interneto svetainėje būtų aiški, tvarkinga, atnaujinta ir tiksli informacija.

29. Darbuotojas, pamatęs interneto svetainėje netikslią informaciją ar identifikavęs kitus trūkumus, arba tikslingas tobulinimo galimybes, apie tai informuoja atsakingus asmenis.

IV SKYRIUS
KOKYBIŠKAS ELGESYS TIESIOGIAI APTARNAUJANT KLIENTUS

30. Klientų aptarnavimo procesas turi būti nuoseklus, jis apima šiuos etapus:

30.1. asmeninio ryšio su Klientu kūrimas – pokalbio pradžia, pasisveikinimas;

30.2. Kliento poreikių išsiaiškinimas;

30.3. informacijos teikimas, konsultavimas (Kliento poreikius atitinkančios informacijos ar sprendimų pateikimas);

30.4. papildomos aktualios informacijos pateikimas (tai dienai aktualios informacijos perteikimas);

30.5. pokalbio pabaiga, atsisveikinimas.

Pokalbio pradžia, pasisveikinimas

31. Darbuotojas Klientą turi pasitikti žvilgsniu, stengtis pasisveikinti pirmas, o jeigu pirmasis pasisveikino Klientas – Darbuotojas turi atsakyti į Kliento pasisveikinimą. Bendrauti turi ramiai ir pagarbiai, pozityviai nusiteikęs.

32. Jeigu Klientas atėjo su mažamečiu vaiku – pasiūlyti (esant galimybėms) vaikui veiklos (pavyzdžiui, paspalvinti piešinį).

Kliento poreikių išsiaiškinimas

33. Darbuotojas turi ne tik išgirsti Kliento kreipimosi tikslus, bet ir išsiaiškinti ne visuomet aiškiai išsakomas kreipimosi priežastis, leidžiančias geriau nustatyti, kokia informacija ar paslauga Klientui reikalinga ir kokybiškai ją suteikti. Jeigu Klientas domisi ne bendra informacija, o klausia asmeninės informacijos – Darbuotojas privalo, įstaigos ar įmonės nustatytu asmens tapatybės saugumo užtikrinimo lygiu, identifikuoti asmenį.

34. Darbuotojas į Klientą turi kreiptis pagarbiai, išlaikyti pozityvų ir neutralų bendravimo toną.

35. Darbuotojas, siekdamas išsiaiškinti Kliento poreikius, turi:

35.1. atidžiai išklausyti Klientą, parodyti dėmesį veidu ir kūnu (pavyzdžiui, linktelėjimu);

35.2. prireikus paprašyti patikslinti kreipimosi esmę; papildomus, patikslinančius klausimus užduoti nepertraukiant Kliento;

35.3. Klientui pateikus daug įvairios informacijos, neaiškiai suformulavus klausimus ar problemą, pasitikrinti bendrą supratimą, apibendrinant pateiktą informaciją ir gauti pritarimą, kad Klientas suprastas teisingai.

36. Jeigu Darbuotojas nustato, kad įstaiga ar įmonė nekompetentinga išspręsti Kliento klausimą, Darbuotojas turi nurodyti institucijos, į kurią Klientas turėtų kreiptis duomenis (pagal situaciją reiktų nurodyti šiuos kontaktinius duomenis: įstaigos pavadinimą, adresą, bendrą telefono numerį, el. paštą), tačiau esant Kliento pageidavimui, prašymas (skundas) turi būti priimtas[1].

Informacijos teikimas, konsultavimas

37. Darbuotojas informaciją teikia ar konsultuoja tik gerai išsiaiškinęs Kliento kreipimosi priežastį.

38. Darbuotojas informaciją teikia dalimis, išskirdamas svarbiausius dalykus, nuolat stebi, ar Klientas supranta jam teikiamą informaciją, informacijos teikimo būdas gali būti keičiamas atsižvelgiant į Kliento poreikius.

39. Darbuotojas komunikuoja aiškiai, konkrečiai, tiksliai perteikia reikalo esmę. Informaciją Klientui stengiamasi pateikti taip, kad jos nebūtų galima interpretuoti dviprasmiškai.

40. Konsultuodamas Klientą, Darbuotojas turi:

[1] Ši Standarto nuostata įgyvendinama taikant „vieno langelio“ principą

40.1. priimti prašymus, skundus ir kitus dokumentus. Priimdamas prašymą, Darbuotojas turi patikrinti, ar pateikti visi dokumentai, kurių reikės sprendimui priimti, prireikus – paprašyti Klientą pateikti informaciją ir dokumentus, kurių įstaiga ar įmonė pati gauti negali;

40.2. konsultuoti Klientą įstaigos ar įmonės veiklos klausimais, glaustai pateikiant esminę informaciją apie galimus sprendimus, kurie gali patenkinti Kliento poreikius;

40.3. atsakyti į Kliento klausimus;

40.4. Klientui išsakius abejones ar pateikus klaidingą nuomonę apie įstaigos ar įmonės teikiamas paslaugas, vykdomas procedūras, turi suteikti teisingą informaciją, paneigiančią Kliento abejones.

41. Esant poreikiui, rekomenduojama Darbuotojui savo iniciatyva pateikti Klientui informaciją apie įstatymų ar kitų teisės aktų pasikeitimus, susijusius su Klientui aktualiu klausimu.

42. Jei Kliento klausimo sprendimas reikalauja papildomų Kliento veiksmų, Darbuotojas turi informuoti, kokius veiksmus Klientas turi atlikti.

43. Aptarnaudamas Klientus, Darbuotojas turi vadovautis „vieno langelio“ principu. Jei Darbuotojas neturi kompetencijos ar įgaliojimų išspręsti Kliento klausimo vietoje, esant galimybei, iškviečiamas tokias kompetencijas ar įgaliojimus turintis Darbuotojas arba sudaroma galimybė išdėstyti reikalo esmę raštu.

44. Darbuotojas turi pasitikslinti, ar Klientas gavo atsakymą į savo klausimus ir ar pateiktą informaciją suprato.

45. Būtina užtikrinti, kad Klientas gautų reikiamą informaciją, todėl, esant būtinybei, Klientas gali būti aptarnautas per vertėją. Tokiu atveju Klientas turi pasirūpinti vertėjo dalyvavimu (nebent specialistas supranta ir gali žodžiu aptarnauti Klientą norima kalba), o susitikimo laikas gali būti suderinamas iš anksto.

Papildomos aktualios informacijos pateikimas, pokalbio pabaiga

46. Aptarnavęs Klientą, Darbuotojas turi informuoti apie aktualias įstaigos ar įmonės teikiamas paslaugas, kitus būdus gauti asmeninę informaciją ir (arba) pasiūlyti informacinę medžiagą (lankstinukas, skrajutė, informacija el. būdu ar kt.). Įstaigos ar įmonės vadovybė nustato prioritetus, kokią aktualią informaciją Darbuotojai turi pateikti Klientams, keisti informaciją ir jos periodiškumą.

47. Atsisveikindamas su Klientu, Darbuotojas turi:

47.3. pasiteirauti, kokių Klientas turi papildomų klausimų;

47.4. padėkoti (jei tinka situacijai);

47.5. mandagiai atsisveikinti;

47.6. neskubinti Kliento – leisti jam ramiai susidėti daiktus, dokumentus.

Aptarnavimo prioritetai

48. Aptarnavimo metu prioritetas skiriamas tiesioginiam aptarnavimui prieš aptarnavimą kitais kanalais. Jei suskamba telefonas ar kita elektroninių ryšių priemonė, ateina žinutė ar laiškas, jie nepertraukia tiesioginio aptarnavimo. Jei skambančiu telefonu (ar kita elektroninių ryšių priemone) niekas kitas atsiliepti negali ir nėra įdiegtos automatinio sekretoriaus programėlės, tuomet Darbuotojas tiesioginio aptarnavimo metu, atsiprašęs Kliento, atsiliepia telefonu (ar kita elektroninių ryšių priemone), susitaria dėl pokalbio perkėlimo paaiškinęs, kad šiuo metu yra užimtas, ir grįžta prie tiesioginio aptarnavimo.

49. Atėjus Klientui, Darbuotojas iš karto nutraukia tiesioginius ir kitus pokalbius su kolegomis, vadovais, kitais asmenimis.

50. Darbuotojas, aptarnaudamas Klientus ar būdamas Klientų aptarnavimo vietoje, nekalba telefonu (ar kita elektroninių ryšių priemone) asmeniniais reikalais.

Elgesys suklydus

51. Pastebėjęs klaidą, Darbuotojas nedelsdamas turi imtis visų reikalingų priemonių klaidai ištaisyti. Prireikus, praneša Klientui ir atsiprašo už savo ar kolegos padarytą klaidą bei informuoja, kaip ir per kurį laiką klaida bus ištaisyta.

52. Jei apie padarytą klaidą informuoja Klientas, Darbuotojas turi dėmesingai išklausyti, padėkoti už pateiktą pastabą (pavyzdžiui: „Ačiū už pastabą“, „Gerai, kad pasakėte“), atsiprašyti Kliento už padarytą klaidą (ne tik už savo, bet ir už kolegos), nedelsdamas imtis reikalingų priemonių klaidai ištaisyti. Jei klaida negali būti ištaisyta iš karto, Darbuotojas turi informuoti Klientą, kokių bus imtasi priemonių klaidai ištaisyti ir per kiek laiko tai bus padaryta.

V SKYRIUS
BENDRAVIMAS SU KLIENTU DIRBANT NUOTOLINIU BŪDU

Klientų aptarnavimas telefonu (taikoma skambinant ir kitomis elektroninių ryšių priemonėmis).

53. Pokalbis turėtų būti trumpas, dalykiškas ir malonus – teigiamas nusistatymas juntamas balso intonacijoje.

54. Darbuotojas, skambindamas Klientui, turi:

54.1. prieš skambinant Klientui apgalvoti pokalbio tikslą, susidaryti pokalbio planą ir pasiruošti visą reikalingą informaciją;

54.2. stengtis, kad skambučio garso signalas skambėtų ne per trumpai, bet ir ne per ilgai – jei Klientas neatsiliepia po 5 laukimo signalų, skambutis nutraukiamas;

54.3. mandagiai pasisveikinti ir prisistatyti: aiškiai ištarti savo užimamas pareigas, vardą, pavardę ir Savivaldybės ar jai pavaldžios įstaigos, įmonės pavadinimą;

54.4. įsitikinti, kad kalbama su Klientu, kuriam skambinama (jei pašnekovas neprisistato, įvardinamas jo vardas ir pavardė). Jeigu paskambinta klaidingam adresatui, būtina mandagiai atsiprašyti;

54.5. paklausti, ar Klientui tuo metu patogu kalbėti (pavyzdžiui, „Ar galite skirti keletą minučių pokalbiui?“). Jei Klientas užsiėmęs, reikia paklausti, kada galima paskambinti (pavyzdžiui, „Atsiprašau, kada galėčiau paskambinti Jums dar kartą?“);

54.6. trumpai ir tiksliai pasakyti, kokiu tikslu skambinama (jeigu Klientas atsako, kad gali kalbėtis);

54.7. pokalbio pabaigoje apibendrinti priimtus susitarimus, suplanuotus veiksmus ar pan.;

54.8. padėkoti už skirtą laiką;

54.9. palinkėti geros dienos;

54.10. skambinti Klientui tik įstaigos ar įmonės darbo metu. Anksčiau ar vėliau skambinti tik tuo atveju, jei skambutis yra sutartas;

54.11. jeigu pokalbis dėl techninių priežasčių nutrūko, perskambinti turėtų pokalbio iniciatorius;

54.12. jeigu pokalbis dėl techninių priežasčių nutrūko, perskambinti turėtų pokalbio iniciatorius;

54.13. jei Darbuotojui, kalbant su Klientu, suskamba asmeninis mobilus telefonas, Darbuotojas privalo nutildyti skambutį ir tęsti pokalbį.

55. Pokalbio metu Darbuotojas turėtų vengti:

55.1. pokalbį pradėti žodžiais „Jus trukdo <...>“, „Kaip sekasi?“ ir pan.;

55.2. skambinti Klientui kelis kartus iš eilės teiraujantis vis naujos informacijos arba tikslinant jo duomenis.

56. Jei yra techninės galimybės skambinantį Klientą sujungti su kitu Darbuotoju:

56.1. pirmiausia pasiteiraujama Kliento sutikimo. Pasakomas skyriaus pavadinimas, įvardinamas Darbuotojas, su kuriuo Klientas kalbės toliau (pavyzdžiui, „Sujungsiu Jus su skyriaus vedėja (-u) Vardene (-iu) Pavardene (-iu), direktoriaus pavaduotoja (-u) Vardene (-iu) Pavardene (-iu)“ ir pan.);

56.2. Darbuotojui, su kuriuo bus sujungtas Klientas, esant techninėms galimybėms, perduodama, kokiu klausimu kreipiamasi, pradėto pokalbio esmė, skambinančiojo vardas, pavardė, jei reikia, kiti reikalingi duomenys;

56.3. jei kito Darbuotojo, su kuriuo mėginama sujungti Klientą tuo metu nėra, turi būti užrašomas skambinusio asmens vardas, pavardė, kontaktinis numeris, skambučio laikas, klausimo esmė ir pažadama Klientui, jog kitas Darbuotojas jam paskambins. Grįžus Darbuotojui, su kuriuo buvo bandoma sujungti Klientą, perduodama ši informacija;

56.4. Darbuotojas, kuriam skambutis peradresuotas, turi pasisveikinti su Klientu, prisistatyti, pasitikslinti Kliento poreikį ir tęsti pokalbį (pavyzdžiui, „Laba diena. Esu <...> (pareigos, vardas). Mano kolega (-ė) minėjo, kad (perfrazuojama tai, kas buvo išgirsta). Kaip suprantu <...>?“).

57. Asmeninio Darbuotojo telefono numerio be Darbuotojo sutikimo Klientui teikti negalima.

58. Jeigu skambina Klientas:

58.1. Darbuotojas turi atsiliepti visą dieną įstaigos ar įmonės darbo laiku;

58.2. Darbuotojas turi atsiliepti ne vėliau kaip prieš 3 (trečią) skambutį (pageidautina), išskyrus Darbuotojus, kurie tuo metu aptarnauja Klientą;

58.3. Darbuotojas turi prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas Skyriaus pavadinimą ir savo pavardę;

58.4. į skambinančio pasisveikinimą atsakoma „Laba diena“, „Labas rytas“, „Labas vakaras“. Pasisveikinant draudžiama vartoti trumpinius, pavyzdžiui, vietoj „Laba diena“ vartoti „Laba“;

58.5. kalbėti reikia taisyklinga lietuvių kalba (išskyrus tuos atvejus, jei Klientas kreipiasi kita užsienio kalba), įtikinamai, ramiai, vartoti mandagius kreipinius, pavyzdžiui: „Jūs“, galima „Gerbiamasis“, „Gerbiamoji“. Tęsiant pokalbį, Darbuotojas turi paklausti, kuo jis gali būti naudingas Klientui, ar kitaip parodyti savo dėmesį (pavyzdžiui, „Kuo galėčiau būti naudingas?“, „Klausau Jūsų“, „Kuo galėčiau padėti?“). Darbuotojas turi būti mandagus, net ir tuo atveju, kai Klientas kalba pakeltu tonu, leisti jam pasisakyti. Darbuotojas, aptarnaudamas Klientą, turi atidžiai jį išklausyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą. Papildomų klausimų Klientui galima užduoti tik tuomet, kai Klientas baigia kalbėti ar padaro pauzę;

58.6. jei Klientas daug kalbėdamas tolsta nuo sprendžiamo klausimo (padidintas asmenis kalbinis aktyvumas, noras pabendrauti ir išsilieti, negebėjimas išlikti orientuotu į situaciją ir Darbuotoją, su kuriuo bendraujama) arba kartojasi dėstydamas tas pačias mintis ir toldamas nuo esmės (asmeninė mąstymo specifika, nesiorientavimas į pokalbio tikslus), taip pat tęsia pokalbį, užduodamas vis tuos pačius, jau atsakytus klausimus, sąmoningai siekdamas konfrontacijos, Darbuotojas turi prisiimti pokalbio valdymo iniciatyvą ir profesionaliai nutraukti kliento kalbėjimą, nesukeldamas jam diskomforto:

58.6.1. pozityviai interpretuodamas situaciją (pavyzdžiui: „teisingai Jūs pastebėjote“ arba, „taip, girdžiu, kad Jūs suprantate reikalą“. Nenaudotinas negatyvaus interpretavimo variantas „Jūs kalbate ne ta tema“ arba „nutraukiu jus“, „patylėkite“, „Jūs kalbate ne į temą“);

58.7. perima pokalbio vedimą ir pokalbį veda link tikslo, sprendimo, paslaugos, užduodamas tinkamus klausimus, nukreipdamas temą tikslo kryptimi.

59. Darbuotojas turi aiškiai ir tiksliai atsakyti į Kliento klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, jei įmanoma, tiksliai nurodyti kito pokalbio laiką arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita komunikacijos priemone.

60. Jeigu Darbuotojas, aptarnaujantis Klientus, nekompetentingas atsakyti į Kliento pateiktą klausimą, jis turi rekomenduoti kompetentingo įstaigos ar įmonės Darbuotojo, kuris galės Klientui atsakyti, kontaktinį numerį ar su juo, esant galimybėms, sujungti.

61. Jeigu kalbant reikia paprašyti, kad Klientas palauktų (reikia laiko surasti informaciją ir panašiai), turi būti paklausiama Kliento, ar jis gali palaukti, ir glaustai paaiškinamos priežastys. Jei įmanoma, turi būti nurodoma, kiek maždaug reikės palaukti. Reikia sulaukti Kliento atsakymo ir padėkoti, kad jis sutiko laukti. Bendraujant, pokalbiui su Klientu būtina skirti visą dėmesį, stengtis, kad nebūtų jokių trukdžių:

61.1. nedirbti kompiuteriu, išskyrus atvejus, kai tai būtina teikiant paslaugą;

61.2. negalima šiurenti popieriaus, valgyti, klausytis įjungto radijo ar televizoriaus, čiaudėti ar kosėti į telefono ragelį (mikrofoną);

61.3. bendravimo metu kalbėti nekeliant balso, aiškiai ir raiškiai, vengti emocionalių žodžių, nevartoti žargono, nenaudoti prietarų ir bereikalingų žodžių: „nu", „aha", „jo", „ta prasme";

61.4. pokalbio metu nesikratyti atsakomybės, nesakyti: „tai ne mano klaida", „aš tuo neužsiimu".

62. Darbuotojas turi įsitikinti, kad Klientui buvo suteikta visa jį dominanti informacija. Baigiantis pokalbiui, rekomenduojama pasiteirauti, ar atsakyta į visus Kliento klausimus;

63. atsisveikinant su Klientu, Darbuotojas turi išlaikyti pozityvią balso intonaciją ir sulaukti, kol Klientas pirmas užbaigs skambutį.

64. Esant techninėms galimybėms:

64.1. paskutinę darbo dieną, prieš planuojamą nebuvimą darbe, Darbuotojas turi peradresuoti savo skambučius jį pavaduojančiam Darbuotojui;

64.2. jei skamba bendradarbio, kurio šiuo metu nėra darbo vietoje, darbo telefonas (ar kita elektroninių ryšių priemonė), Darbuotojas turi perimti skambutį arba atsiliepti jo telefonu (elektroninių ryšių priemone).

65. Klientui paskambinus įstaigos ar įmonės nedarbo laiku, įjungiamas įrašytas pranešimas: „pvz., *Šiuo metu mes nedirbame, konsultacija telefonu teikiama darbo dienomis įstaigos darbo laiku, kurį galite rasti interneto svetainėje www.anyksciai.lt*".

66. Bendraujant vaizdo skambučiu, taikomi Standarto reikalavimai, skirti aptarnavimo aplinkai, Darbuotojo išvaizdai ir aplinkai.

Klientų aptarnavimas, atsakant į elektroninius laiškus

67. Darbuotojas, rašydamas Klientams elektroninius laiškus ar atsakydamas į Klientų paklausimus, turi:

67.1. laiško ir (arba) atsakymo temai naudoti aiškią ir nesudėtingą temos eilutę, kuri tiksliai nurodo elektroninio laiško esmę;

67.2. rašyti taisyklinga lietuvių kalba, rašant visada laikytis bendrų struktūros ir turinio reikalavimų;

67.3. pasisveikinti ir kreiptis į Klientą pagarbiais kreipiniais: „Laba diena, gerb. Vardeni Pavardeni“ arba „Laba diena, p. Vardeni Pavardeni“, „Sveiki, gerb. Vardeni“ arba „Sveiki, p. Vardeni“ ir panašiai. Po pasisveikinimo ar kreipinio dedamas kablelis arba šauktukas. Pasirinkus kablelį, pirmasis laiško žodis pradedamas mažąja raide;

67.4. rašyti dalykine kalba, trumpais sakiniais. Išlaikyti oficialų stilių, vengiant nereikalingų sakinių. Vengti specifinių terminų, dalykinio žargono, familiarumo (šypsenėlių, mažybinių žodelių ir pan.);

67.5. rašyti tik tai, kas būtina, svarbu;

67.6. suskirstyti tekstą pastraipomis pagal prasmę;

67.7. rekomenduojama, kad vienoje eilutėje būtų ne daugiau nei 70 ženklų, o turinys tilptų į 12 eilučių, taip pat rekomenduojamas ne mažesnis negu 10 teksto šrifto dydis, naudojamas šriftas: „Times New Roman“;

67.8. rašyti naudojant didžiąsias ir mažąsias raides. Draudžiama rašyti vien didžiosiomis raidėmis. Norint pažymėti svarbesnes teksto dalis, galima naudoti paryškintąjį šriftą;

67.9. ruošiant atsakymus į bendro pobūdžio Klientų paklausimus, naudoti įstaigos ar įmonės duomenų bazėse pateiktą informaciją;

67.10. parašius laišką ir (arba) atsakymą, perskaityti, įsitikinti, kad laiškas ir (arba) atsakymas parašytas tinkamai, mandagiai atsisveikinti ir nurodyti savo rekvizitus, kurie turi atitikti įstaigos ar įmonės patvirtintus reikalavimus.

68. Kliento elektroninio pašto adresą perduoti kitiems galima tik Klientui sutikus.

69. Jei laiško gavėjas pagal kompetenciją yra kita įstaiga arba įmonė, laiškas persiunčiamas tai įstaigai arba įmonei, kartu informuojamas ir laiško siuntėjas.

70. Elektroninio pašto adresu kreipiamasi tik tuo atveju, jeigu šis adresas įgytas tiesiai iš adresato arba yra viešai skelbiamas. Jeigu adresas įgytas iš trečiųjų asmenų, pirmose laiško eilutėse prisistatoma ir pranešama, iš kur sužinotas adresas.

71. Klientui asmens duomenys elektroniniu paštu neteikiami, išskyrus atvejus, kai pats Klientas išreiškia sutikimą.

72. Paskutinę dieną prieš planuojamą nebuvimą darbe (pavyzdžiui: atostogas, komandiruotes ir pan.) Darbuotojas turi nustatyti automatinį elektroninio pašto atsakymo šabloną, informuojantį, kiek laiko nebus darbe ir į ką Klientas galėtų kreiptis darbo klausimais. Automatinio elektroninio pašto atsakymo šablono pavyzdys:

„Laba diena,

dėkoju už laišką. Aš būsiu (esu) išvykęs iki <...> (data). Jūsų laišką perskaitysiu grįžęs.

Prireikus skubios pagalbos, prašome kreiptis į (pareigos, Vardas Pavardė, tel. numeris ir el. pašto adresas).

73. Darbuotojas, gavęs kitiems Darbuotojams skirtą Kliento laišką, turi nedelsiant jį persiųsti adresatams ir informuoti Klientą.

VI SKYRIUS
SUDĖTINGŲ APTARNAVIMO SITUACIJŲ VALDYMAS

74. Susidarius sudėtingai situacijai, Darbuotojui keliama užduotis – išspręsti situaciją taip, kad būtų ne tik išsaugotas, bet ir sustiprintas bendradarbiavimas su Klientu.

Elgesys esant techniniams gedimams

75. Esant programinės įrangos darbo sutrikimams ar kitiems techniniams gedimams, Darbuotojas turi registruoti problemą, informuoti asmenis, atsakingus už programinės įrangos darbą, ir tiesioginį vadovą (ar jį pavaduojantį asmenį), o pastarasis imtis priemonių sklandžiam darbo užtikrinimui.

76. Darbuotojas turi atsiprašyti Kliento už techninius nesklandumus, trumpai apibūdinti susidariusią situaciją, nurodyti tolesnę aptarnavimo eigą arba pasiūlyti susisiekti jam patogiu kitu metu. Jei Klientui reikėjo palaukti, pašalinus techninius gedimus, tęsdamas aptarnavimą, Darbuotojas turi padėkoti už laukimą.

Pretenzijos ir skundai

77. Įstaigai ar įmonei pateiktos pretenzijos ir skundai nagrinėjami ir asmenų aptarnavimas vykdomas vadovaujantis Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 (2017 m. lapkričio 15 d. nutarimo Nr. 933 redakcija) „Dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“.

78. Jei Klientas pateikia pretenzijas žodžiu, Darbuotojas privalo ramiai išklausyti, padėkoti ir pademonstruoti supratimą (pavyzdžiui, „Dėkojame už pastabas, suprantu Jūsų nepasitenkinimą“ ir pan.). Darbuotojas turi stengtis išsiaiškinti konkrečias pretenzijos ar skundo priežastis ir, esant galimybei, išspręsti bendraujant žodžiu (jei reikia, pasikviečiant kompetentingą kolegą).

79. Jei Klientas pateikia skundą raštu, dokumentas užregistruojamas, Kliento pageidavimu, galima padaryti skundo pirmo lapo kopiją su žyma „Gauta“ (jei skundas pateiktas popieriniu formatu). Darbuotojas turi informuoti Klientą, kokiu būdu ir per kiek laiko bus atsakyta į skundą.

Konfliktinių ir sudėtingų situacijų valdymas

80. Iškilus konfliktui, Darbuotojas turi išlaikyti ramybę ir Kliento saugumo jausmą bei išsiaiškinti Kliento nusiskundimo priežastį.

81. Esant konfliktinei situacijai įstaigos ar įmonės patalpose, kuriose yra ir kitų, su konfliktu nesusijusių asmenų, Darbuotojas turėtų pakviesti Klientą į nuošalią, neviešą, atskirą patalpą. Tokiu būdu parodomas dėmesys Klientui, netrikdomi su konflikto situacija nesusiję aplinkiniai.

82. Darbuotojas, atidžiai, nepertraukdamas ir rodydamas pagarbą turi išklausyti Kliento nusiskundimą, tiksliai išsiaiškinti, kuo jis skundžiasi.

83. Darbuotojas turi pasitikslinti nusiskundimo priežastį, jei reikia užduoti papildomus klausimus, pakartoti ką išsakė Klientas, paprašydamas patvirtinti ar teisingai suprato ką Klientas išsakė. Reaguojant į nusiskundimus ir juos sprendžiant toliau taikomi „Pretenzijos ir skundai“ dalies nuostatos.

84. Jei Kliento pretenzijos yra nepagrįstos, Darbuotojas turi Klientui pasakyti, kad supranta jo situaciją ir pateikti pagrįstus argumentus bei nurodyti priežastis, dėl kurių Kliento pretenzijų negalima patenkinti.

85. Jei Klientas nuo pat pokalbio pradžios reikalauja pakviesti vadovą, Darbuotojas siekia išsiaiškinti priežastį („Mano pareiga Jums padėti, pasakykite kas nutiko?“). Darbuotojas, išsiaiškinęs priežastis ir supratęs, kad vadovo buvimas nebūtinas, kad išspręsti nusiskundimus gali pats Darbuotojas, apie tai pasako Klientui ir pasiūlo sprendimą. Vadovas informuojamas, kai Klientas kategoriškai atsisako kalbėti su Darbuotoju arba, kai nepakanka Darbuotojo kompetencijos konflikto sprendimui bei Darbuotojo siūlomi sprendimai netenkina Kliento.

86. Jeigu Kliento reikalavimai viršija Darbuotojo įgaliojimus arba kompetenciją, arba jei Klientas kategoriškai atsisako bendrauti, į pagalbą kviečiamas tiesioginis vadovas arba jį pavaduojantis asmuo.

87. Jeigu aptarnaujama telefonu (ar kita elektroninių ryšių priemone), Klientui pageidaujant, jis gali būti sujungtas su tiesioginiu vadovu, taip pat aptarnavimas gali būti nutrauktas informuojant Klientą, kad jam paskambins tiesioginis vadovas.

88. Tais atvejais, kai tiesioginio vadovo nėra galimybės pakviesti, nurodomas tiesioginio arba kitų vadovų priėmimo tvarka ir laikas arba registruojamas Kliento skundas ir (arba) prašymas ir perduodamas atsakingiems Darbuotojams. Klientui paaiškinama tolimesnė nusiskundimo nagrinėjimo tvarka ir terminai.

89. Jei Klientas elgiasi nepagarbiai, įžeidinėja Darbuotoją, grasina ar yra pagrįstų įtarimų, kad Klientas yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių medžiagų, psichotropinių ar kitų svaiginančių medžiagų ir dėl šios priežasties Klientui neįmanoma tinkamai suteikti paslaugos, Darbuotojas

ramiai ir pagarbiai informuoja Klientą, kad aptarnavimas gali būti nutrauktas, o prireikus – tiesiog nutraukti paslaugos teikimą, pokalbį.

90. Jei Klientas jaučiasi blogai, Darbuotojas pasiūlo vandens ir pasiteirauja, ar iškviesti greitąją medicinos pagalbą.

VII SKYRIUS
ĮVAIZDŽIO KŪRIMAS IR BENDRAVIMAS SU ŽINIASKLAIDA

91. Darbuotojas, bendraudamas su Klientu, įstaigą ar įmonę visuomet pristato pozityviai, akcentuoja teigiamus aspektus, apibūdina kaip patikimą, kuri tinkamai vykdo įstatymus bei užtikrina kokybišką bei profesionalų Klientų aptarnavimą, pagarbiai atsiliepia apie kolegas.

92. Pastebėjęs kolegos klaidą, atsiprašo aptarnaujamo Kliento ir apie klaidą praneša kolegai tik negirdint jo Klientui. Draudžiama išsakyti kritinių pastabų bendradarbiams, girdint Klientams. Darbuotojai privalo viešai neanalizuoti kolegų veiksmų, nevertinti jų asmeninių savybių ir kompetencijos.

93. Darbuotojas nereiškia asmeninės nuomonės apie bet kokią valstybės institucijų ar įstaigos, įmonės vykdomą politiką, nekritikuoja jų veiklos, girdint Klientui.

94. Klientų akivaizdoje Darbuotojai nekalba asmeniniais klausimais, nekritikuoja Klientų.

95. Jei Klientas nepagarbiai kalba apie įstaigą ar įmonę ir, aiškinantis jo negatyvios nuomonės priežastis, toliau išsako neigiamo turinio informaciją ir pateikia kaltinimus (pavyzdžiui, „Jums visiems čia niekas nerūpi“ ir pan.), Darbuotojas išklauso, gilinasi, rodo tikrą dėmesį, padėkoja už nuomonę „Dėkoju už išsakytą nuomonę“. Tais atvejais, kai Kliento paklausus apie nepasitenkinimą sukėlusias priežastis, Klientas pereina prie konkrečios situacijos, Darbuotojas vadovaujasi rekomendacijomis, pateiktomis šio Standarto dalyje „Konfliktinių ir sudėtingų situacijų valdymas“.

96. Jei privatūs asmenys, Klientai, ima įrašinėti garsą ir (arba) vaizdą aptarnavimo metu, Darbuotojai, puoselėdami įstaigos ar įmonės įvaizdį, mandagiai ir ramiai aptarnauja toliau (laikantis požiūrio – „mes juk neturime ko slėpti“) (jei tai nesusiję su konfidencialia informacija). Jeigu tokiomis aplinkybėmis, lankytojas bando provokuoti konfliktą, „demaskuoti“, viešai „pričiupti“, apkaltinti, Darbuotojo siekis išlikti ramiam ir inicijuoti taikų dalykišką pokalbį, spręsti lankytojo klausimą ar nukreipti jį kitur. Nepriimtini veiksmai šioje situacijoje: „bėgti“ nuo situacijos, teisintis ir gintis, kaltinti kitus, gėdinti, bartis, reikalauti nutraukti garso ar vaizdo įrašo darymą ir pan.

97. Jei privatūs asmenys, Klientai, ima įrašinėti garsą ir (arba) vaizdą patalpose, kur yra kitų Klientų, Darbuotojas ramiai ir mandagiai jį įspėja, kad kiti asmenys nėra davę sutikimo būti filmuojami arba įrašomi ir dėl to Klientas turėtų nustoti tai daryti, atsižvelgdamas į jų teises.

98. Jeigu Darbuotojai pastebi žiniasklaidos atstovus filmuojant, jie, pirmiausia puoselėdami įstaigos ar įmonės įvaizdį, mandagiai, ramiai, pozityviai ir pagarbiai bendrauja su žiniasklaidos

atstovais, pasiūlo palydėti ir (arba) nukreipia pas vadovą. Nepriimtini veiksmai tokioje situacijoje: konfliktuoti, griežtai drausti filmuoti, gąsdinti. Jei žiniasklaidos atstovai ar privatūs reportažų filmuotojai užduoda įvairius su tiesioginėmis Darbuotojo pareigomis nesusijusius klausimus, Darbuotojas elgiasi ramiai ir maloniai, tačiau neatsakinėja į juos, kantriai apgailestaudamas ir komentuodamas savo įgaliojimų ribas: „Apgailestauju, nesu įgaliotas atsakyti į šiuos klausimus“, „Apgailestauju, nesu įgaliotas komentuoti šio turinio“. Darbuotojas ramiai ir maloniai nukreipia žiniasklaidos atstovus pas įgaliotus bendrauti šiais klausimais asmenis (atstovas spaudai, vadovas) – „su jumis šiais klausimais ir (arba) temomis įgaliotas bendrauti pareigos/Vardas Pavardė, aš jus palydėsiu“.

99. Apie įvykius, susijusius su informaciją fiksuojančiais asmenimis, Darbuotojas informuoja savo tiesioginį vadovą, kuris toliau informuoja įstaigos ar įmonės direktorių (jam nesant – jį pavaduojantį asmenį) ir atsakingą už išorinę komunikaciją Darbuotoją.

100. Apie žiniasklaidos atstovų paklausimus įstaigose ar įmonėse informuojamas atsakingas už išorinę komunikaciją Darbuotojas. Jis taip pat profesionaliai komunikuoja žiniasklaidai kitų Darbuotojų parengtus atsakymus į klausimus.

_____

Klientų aptarnavimo standarto
priedas

ELGESIO REKOMENDACIJOS

I SKYRIUS
KLIENTŲ SU NEGALIA APTARNAVIMO REKOMENDACIJOS

1. Darbuotojas, suteikdamas paslaugas Klientams, turintiems negalią, bendrauja taip pat, kaip su visais Klientais – pagarbiai, nedemonstruojant gailesčio ar užuojautos.
2. Darbuotojas suteikdamas paslaugą, kreipiasi ir kalba tiesiogiai ir su neįgaliuoju, ir su jį lydinčiais asmenimis.
3. Darbuotojas pradžioje pokalbio (pasisveikinęs) trumpai ir aiškiai pasiteirauja, ar Klientui reikalinga pagalba (pavyzdžiui: patekti prie stalo, į kitą aukštą, pasiekti tam tikrus įrenginius) ir jei Klientas jos paprašo – paklausia, kaip ji turėtų būti suteikta. Jei Klientas pagalbos atsisako, Darbuotojas nesiūlo pagalbos pakartotinai.
4. Darbuotojas, aptarnaudamas Klientą, besinaudojantį ramentais ar kitomis pagalbinėmis judėjimo priemonėmis:
    a. neima Kliento už rankų (jos reikalingos pusiausvyrai išlaikyti);
    b. prisitaiko prie Kliento judėjimo tempo, lipant laiptais – lipa vienodu ritmu, neskubina Kliento nei žodžiu, nei kūno kalba.
5. Darbuotojas, aptarnaudamas Klientą, judantį vežimėlio pagalba:
    a. žinodamas, kad bendravimas užtruks ilgiau nei keletą minučių, atsisėda ant kėdės, kad galėtų būti viename akių lygyje su Klientu. Nesant tokios galimybės – atsistoja atokiau, kad Klientui nereikėtų laikyti pakeltos galvos;
    b. nestumia, neliečia, nesiremia ant vežimėlio neatsiklausęs Kliento;
    c. norėdamas pasisveikinti su kitu asmeniu, nesilenkia, netiesia rankos per Klientą, sėdintį vežimėlyje;
    d. jeigu Klientui reikalinga pagalba, Darbuotojas paklausia, kaip tai atlikti (pavyzdžiui: už kurios vežimėlio dalies galima paimti, kaip kilstelti – veidu ar nugara į priekį);
    e. jei į įstaigą ar įmonę kreipėsi asmuo, lydintis neįgalųjį, kuris turi visus reikiamus dokumentus aptarnavimui, tačiau neįgalus Klientas likęs už įstaigos ar įmonės ribų (pavyzdžiui, laukia automobilyje), Darbuotojas, atlikęs visus reikiamus veiksmus aptarnavimui, jei reikalingas Kliento parašas, kartu su lydinčiu asmeniu nueina iki Kliento ir įteikia dokumentus pasirašyti.
6. Darbuotojas aptarnaudamas Klientą, turintį klausos sutrikimą:
    a. Išsiaiškina, kaip Klientui būtų patogu bendrauti (gestų kalba, užrašant ar kalbant);

b. nenaudoja gestų kalbos, jei jos gerai nemoka;
c. aiškiai artikuliuoja žodžius, neužsidengia veido ir burnos (neprigirdintieji dažnai skaito burnos ir lūpų judesius), nešaukia (klausos aparatas gali iškraipyti garsus), žiūri tiesiai į Klientą, kalba trumpais, aiškiais sakiniais su pauzėmis tarp jų. Prieš pradedant naują temą, išlaiko pakankamą pauzę, kuri padeda Klientui susiorientuoti. Perdėtai negestikuliuoja;
d. nepertraukia kalbančio Kliento, neužbaigia Kliento pradėto sakinio, nespėlioja užstrigusių žodžių – pagarbiai laukia;
e. pokalbyje dalyvaujant keliems asmenims, kalba po vieną;
f. paprašo Kliento pakartoti svarbią informaciją, tokiu būdu Darbuotojas užsitikrina, kad Klientas išgirdo ir teisingai suprato;
g. Klientui atvykus su vertėju, kalba ir kreipiasi į klausos negalią turintį Klientą, pasiteirauti, kur jis pageidauja, kad sėdėtų vertėjas.

7. Darbuotojas suteikdamas paslaugą Klientui, turinčiam regos negalią (aklumas arba stiprūs regos sutrikimai):
a. pirmas prisistato Klientui (pavyzdžiui, „Laba diena, esu Vardenė (-is) Pavardenė (-is), <...> specialistas“);
b. kalba, žiūri ir kreipiasi į Klientą, o ne į lydinčius asmenis;
c. apibūdina pokalbio erdvę (pavyzdžiui „Priešais Jus yra kėdė, o stalas – iš dešinės“);
d. nepalieka Kliento vieno, iš anksto apie tai jam nepranešęs, supranta, kad Klientui svarbi žodinė informacija;
e. palydėdamas trumpai apibūdina supančią erdvę (pavyzdžiui, „priėjome prie laiptų, dešinėje yra porankis“);
f. informuoja aiškiai žodžiu apie pokalbio ir (arba) paslaugos suteikimo pabaigą.

II SKYRIUS
KONFLIKTINIŲ SITUACIJŲ VALDYMO REKOMENDACIJOS DARBUOTOJAMS

8. Tinkamas darbuotojo elgesys esant konfliktinėms situacijoms:
a. vadovautis principu, kad visos problemos išsprendžiamos, o bendravimas su Klientu yra galimybė tobulėti;
b. įdėmiai, nepertraukdama (-as) išklausyti Klientą, tiksliai išsiaiškinti kuo jis (ji) skundžiasi (pavyzdžiui: „Gal galite detaliau paaiškinti situaciją“; „Ar teisingai supratau, kad <...>“);
c. pripažinti Kliento požiūrį ir parodyti, kad suprantate Klientą (pavyzdžiui: „Aš suprantu Jūsų nepasitenkinimą“; „Suprantama, kad norite gauti kokybiškas paslaugas“);

d. atsiprašyti ir padėkoti už išsakytą pretenziją ir pažadėti viskuo pasirūpinti (pavyzdžiui: „Apgailestauju, kad tai sukėlė Jums tiek nepatogumų“; „Atsiprašau, tai tikrai bus ištaisyta“);
e. pasitelkti visas žinias, įgytas dirbant, mokantis, jeigu reikia, konsultuotis su kolegomis ir vadovais;
f. jei leidžia aplinkybės, iš karto pasiūlyti problemos sprendimą (pavyzdžiui: „Siūlau šį klausimą spręsti <...>“; „Ar galime sutarti, kad <...>“; „Koks situacijos sprendimo būdas Jums būtų priimtinas?“).

9. Gauti Kliento pritarimą pasiūlytam problemos sprendimui ir padėkoti, kad kreipėsi (pavyzdžiui: „Ačiū, kad kreipėtės ir leidote mums išspręsti susiklosčiusią situaciją“ ar pan.).
10. Jeigu Kliento reikalavimai viršija Darbuotojo įgaliojimus arba kompetenciją arba jei Klientas kategoriškai atsisako su Darbuotoju bendrauti, į pagalbą kviesti savo tiesioginį vadovą.
11. Kai problema sudėtinga, sprendimas nėra aiškus, o tiesioginio vadovo nėra darbo vietoje, registruoti Kliento pretenziją ir pažadėti perduoti atsakingiems kolegoms. Klientui aiškiai apibrėžti tolesnę klausimo nagrinėjimo tvarką ir terminus.
12. Pasirūpinti, kad atsakingi Darbuotojai laiku pateiktų sprendimą dėl pretenzijos.
13. Kai tik gaunamas sprendimas, per vieną darbo dieną informuoti apie tai Klientą.
14. Stengtis ne tik pateisinti, bet ir viršyti Kliento lūkesčius.
15. Konfliktą paaštrinantis elgesys:
    a. ginčijimasis, kaltinimai, kritika;
    b. šiurkšti kalba;
    c. agresyvus elgesys;
    d. grasinimai;
    e. noras pasirodyti viršesniam ar kompetentingesniam;
    f. Kliento pertraukinėjimas;
    g. Kliento skundų, priekaištų ir pretenzijų ignoravimas.
16. Konfliktą paaštrinančios frazės: „Nusiraminkite“, „Turite, privalote“, „Kodėl nesikreipėte anksčiau?“, „Jūs nesuprantate“; „Jūs nepasakėte“, „Slepiate“ (jei Klientas nepateikė kažkokios informacijos), „Aš įsitikinusi (-ęs), kad Jūs“, „Nešaukite ant manęs“, „Negalime, neišeina, nežinome“.

III SKYRIUS
PRAKTINĖS EMOCIJŲ IR STRESO VALDYMO REKOMENDACIJOS DARBUOTOJAMS

17. Stebėti ir atkreipti dėmesį į savo kūno reakcijas. Pajutus įsitempiančius įvairių kūno dalių raumenis, dažnesnį kvėpavimą, širdies plakimą, suprasti, ir sau įsivardinti, kad tokiu būdu kūnas praneša apie patiriamą stresą bei emocijas – pyktį, baimę, nerimą, įtampą.

18. Stengtis suvaldyti šias emocijas per dėmesio sutelkimą į kvėpavimą, kvėpavimo dažnio reguliavimą (lėtai įkvėpinant ir dar lėčiau iškvėpinant); esant galimybei – įtempti raumenis ir juos lėtai atleisti įsijaučiant ir įsisąmonėjant, kaip pamažu atsipalaiduoja raumenys (sugniaužti kumščius ir lėtai juos atleisti; pakelti aukštyn pečius, įtempti raumenis ir lėtai pečius nuleisti; įtempti veido raumenis ir juos atpalaiduoti).

19. Stebėti savo mintis, keliamus reikalavimus sau ir asmenims, susijusiems su konkrečia situacija, užduoti sau klausimus: Ar mano lūkesčiai sau ir kitiems realūs? Ar pakankamai objektyviai įvertinu situaciją, nepervertinu ir nenuvertinu jos kai kurių aspektų?

20. Darbo dienoje svarbu rasti laiko atsipalaidavimui – pertraukų metu skirti laiko fizinei veiklai, bendravimui su kolegomis ar kitais asmenimis, stengtis atsipalaiduoti.

21. Su kolegomis palaikyti draugiškus, malonius santykius. Pastebėjus įsitempusį, nerimaujantį kolegą, esant galimybei, parodyti jam draugišką dėmesį.

22. Vengti viskuo nepatenkintų ir nuolat besiskundžiančių kolegų. Suprasti, kad esant sunkumams, reikia kreiptis į asmenis, atsakingus ir galinčius spręsti susiklosčiusias problemas, o ne švaistyti laiką niekur nevedantiems pokalbiams.

23. Suprasti, kad tik pats būdamas ramus, Darbuotojas gali nuraminti kitą.

24. Nepamiršti, kad emocijos priklauso nuo minčių ir situacijos vertinimo, prasmės priskyrimo. Tą pačią situaciją pasistengus įvertinti iš skirtingų perspektyvų, galima sumažinti patiriamą stresą ar netgi jo išvengti bei nesukelti jo kitiems asmenims.

_____