



ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ  
«ГАЗОПОСТАЧАЛЬНА КОМПАНІЯ «НАФТОГАЗ УКРАЇНИ»

НАКАЗ

«31» січня 20 22р.

м. Київ

№ 28

*Про затвердження Положення про управління стандартами обслуговування клієнтів співробітниками, що обслуговують клієнтів у точках контакту ТОВ «Газопостачальна компанія «Нафтогаз України»*

З метою впровадження та дотримання стандартів обслуговування клієнтів співробітниками, що обслуговують клієнтів у точках контакту,

**НАКАЗУЮ:**

1. Затвердити та ввести в дію з 01.02.2022 року Положення про управління стандартами обслуговування клієнтів співробітниками, що обслуговують клієнтів у точках контакту.

2. Директору департаменту маркетингу та роботи з клієнтами Шумицькій Д. В. забезпечити впровадження цього Положення.

**Тимчасово виконуючий  
обов'язки Директора**

**Сергій БЄЛЯЄВ**

**ЗАТВЕРДЖЕНО:**

Т. в. о. Директора  
ТОВ «ГК «Нафтогаз України»  
Беляев С. М.

**ПОЛОЖЕННЯ**

**про управління стандартами обслуговування клієнтів співробітниками, що обслуговують клієнтів у точках контакту ТОВ «ГК «Нафтогаз України»**

Київ — 2022



## Зміст

ВСТУП .....	4
ЗАВДАННЯ .....	4
РОЗДІЛ I. ДІЯЛЬНІСТЬ СПІВРОБІТНИКІВ, ЩО ОБСЛУГОВУЮТЬ КЛІЄНТІВ У ТОЧКАХ КОНТАКТУ .....	5
I.I. ПЕРСОНАЛЬНІ СТАНДАРТИ ЯКІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ.....	5
I.II. ПРИНЦИПИ ВЗАЄМОДІЇ З КЛІЄНТАМИ .....	7
I.III. ОСНОВНІ ПАРАМЕТРИ ПРОЦЕСУ ВЗАЄМОДІЇ З КЛІЄНТАМИ.....	8
I.IV. ЗОВНІШНІЙ ВИГЛЯД СПІВРОБІТНИКІВ, ЩО ОБСЛУГОВУЮТЬ КЛІЄНТІВ У ТОЧКАХ КОНТАКТУ .....	8
I.V. ПОЧАТОК І ЗАВЕРШЕННЯ РОБОЧОГО ДНЯ.....	11
I.VI. РОБОТА СПІВРОБІТНИКІВ, ЩО ОБСЛУГОВУЮТЬ КЛІЄНТІВ У ТОЧКАХ КОНТАКТУ, З ВІДВІДУВАЧАМИ .....	12
I.VI.I. ПРАВИЛА ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ .....	12
I.VI.II. МАНЕРА СПІЛКУВАННЯ.....	13
I.VI.III. НАЛАШТУВАННЯ НА РОБОЧИЙ ДЕНЬ .....	14
I.VI.IV. ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ .....	14
I.VI.V. ПСИХОЛОГІЧНА МОДЕЛЬ ПОВЕДІНКИ ПІД ЧАС ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ.....	17
РОЗДІЛ II. ДІЯЛЬНІСТЬ КЕРІВНИКА ТОЧКИ КОНТАКТУ .....	19
II.I. УПРАВЛІННЯ ПОТОКАМИ КЛІЄНТІВ У ТОЧКАХ КОНТАКТУ .....	19
II.II. УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ У ТОЧКАХ КОНТАКТУ.....	19
II.III. КОНТРОЛЬ І АНАЛІЗ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ ТА РОБОТИ СПІВРОБІТНИКІВ, ЩО ОБСЛУГОВУЮТЬ КЛІЄНТІВ У ТОЧКАХ КОНТАКТУ .....	20
II.IV. ЗВІТУВАННЯ ПЕРЕД КЕРІВНИЦТВОМ .....	20
ДОДАТОК № 1 .....	21
ДОДАТОК № 2 .....	23
ДОДАТОК № 3 .....	25

## ВСТУП

Основна мета розробки Стандарту обслуговування клієнтів ТОВ «Газопостачальна компанія «Нафтогаз України» — суттєве підвищення рівня культури обслуговування та ефективності роботи співробітників у точках контакту з клієнтами, що дозволить забезпечити високий рівень їх задоволеності. Основна мета Стандарту — гарантувати клієнтам обслуговування найвищої якості.

Під точками контакту слід розуміти:

- центри обслуговування споживачів;
- центри підключення клієнтів тощо.

Встановлені в цьому Стандарті норми й правила спрямовані на:

- створення комфортних умов і доброзичливого ставлення до клієнтів;
- формування та підтримку позитивного іміджу співробітників, що обслуговують клієнтів у точках контакту.

Стандарт є основним інструментом адаптації нових співробітників у колективі. Він дозволяє чітко структурувати процес роботи з клієнтами при обслуговуванні.

Стандарт регламентує діяльність співробітників, що обслуговують клієнтів у точках контакту, у межах процесу обслуговування клієнтів.

## ЗАВДАННЯ

1. Реалізація клієнтоорієнтованого підходу при обслуговуванні:
  - розвиток клієнтоорієнтованої корпоративної культури;
  - внесення змін до системи мотивації співробітників, що обслуговують клієнтів у точках контакту, для дотримання клієнтоорієнтованого підходу шляхом включення до системи ключових показників ефективності роботи, показників якості послуг, що надаються, і обслуговування клієнтів.
2. Підвищення якості обслуговування клієнтів і якості послуг, що надаються:
  - дотримання стандартів обслуговування клієнтів;
  - розвиток інфраструктури обслуговування;
  - оптимізація бізнес-процесів взаємодії з клієнтами, дотримання єдиних принципів такої взаємодії при наданні послуг;
  - автоматизація бізнес-процесів взаємодії з клієнтами;

- розвиток каналів комунікації між співробітниками, що обслуговують клієнтів у точках контакту, та автоматизація процесів інформаційного обміну між співробітниками, що обслуговують клієнтів у точках контакту, і клієнтами з метою скорочення строків обслуговування і підвищення якості послуг;
  - організація комплексного підходу до обслуговування клієнтів завдяки розвитку додаткових сервісів.
3. Створення системи контролю якості надання послуг.
4. Організація регулярного зворотного зв'язку з клієнтами:
- виявлення проблемних зон при взаємодії з клієнтами на основі аналізу статистичної звітності та результатів різноманітних досліджень;
  - розробка плану коригувальних заходів і його реалізація для підвищення якості обслуговування.

## **РОЗДІЛ І. ДІЯЛЬНІСТЬ СПІВРОБІТНИКІВ, ЩО ОБСЛУГОВУЮТЬ КЛІЄНТІВ У ТОЧКАХ КОНТАКТУ**

### **І.1. ПЕРСОНАЛЬНІ СТАНДАРТИ ЯКІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ**

Складові високої культури спілкування співробітників, що обслуговують клієнтів у точках контакту: люб'язність, тактовність, ввічливість, доброзичливість і врівноваженість.

Для забезпечення однаково високої якості обслуговування співробітники, що обслуговують клієнтів у точках контакту, повинні приділяти увагу шістьом основним персональним стандартам якісного обслуговування:

- привітність;
- компетентність;
- зовнішній вигляд і стан корпоративного одягу (за умови його запровадження);
- індивідуальний підхід;
- коректна поведінка в нестандартних ситуаціях;
- акуратність і точність при обслуговуванні.

#### **ПРИВІТНІСТЬ:**

- усмішка, поза, міміка й жести повинні демонструвати відкритість і доброзичливість адміністратора, позитивну налаштованість на спілкування;
- бажання допомогти й бути корисним — означає демонструвати зацікавленість у розв'язанні проблем, які виникають у клієнтів, і готовність надати професійну

консультацію;

- вітати кожного клієнта усмішкою і завжди дотримуватися професійного підходу, бути ввічливим, ставитися до проблем клієнтів як до власних.

#### КОМПЕТЕНТНІСТЬ:

- знати перелік послуг, що надаються у точках контакту;
- володіти інформацією про процедури та вимоги до надання послуг і доводити її до клієнтів (консультувати, допомагати заповнювати документи на отримання послуги, переглядати комплектність і правильність заповнення документів, що додаються).

#### ЗОВНІШНІЙ ВИГЛЯД І СТАНДАРТИ КОРПОРАТИВНОГО ОДЯГУ:

- зовнішній вигляд співробітників точок контакту (одяг, прикраси, макіяж, зачіска) повинен відповідати прийнятим соціальним і діловим стандартам;
- корпоративний одяг — охайний (у тому числі з бейджем та/або знаками, якщо такі передбачені), чистий і випрасуваний. Взуття має бути встановленого типу, чисте і в хорошому стані.

#### ІНДИВІДУАЛЬНИЙ ПІДХІД:

- поєднувати високі стандарти обслуговування та індивідуальний підхід до кожного клієнта без винятку;
- уміти знаходити підхід до кожного клієнта (особливо важливе вміння працювати з людьми з особливими потребами, а також людьми похилого віку, з інвалідністю, психічно неврівноваженими особами, батьками з дітьми тощо);
- уміти правильно визначати потреби кожного відвідувача;
- максимально оперативно і своєчасно відповідати на запити клієнтів і реагувати на їхні прохання.

#### КОРЕКТНА ПОВЕДІНКА В НЕСТАНДАРТНИХ СИТУАЦІЯХ:

- ніколи не сперечатися, бути чемним і не вступати в дискусії з клієнтами;
- розв'язувати проблеми, що виникли в клієнтів, у максимально стислі строки, запобігаючи конфліктним ситуаціям;
- у будь-якій нестандартній ситуації поводитися спокійно і професійно;
- у присутності клієнтів спілкуватися з колегами по роботі надзвичайно коректно і ввічливо, завжди зберігати позитивний настрій у розв'язанні будь-яких проблем, не обговорювати клієнтів та не оцінювати їхні дії, не висловлювати судження про них.

## АКУРАТНІСТЬ І ТОЧНІСТЬ В ОБСЛУГОВУВАННІ:

- бути коректним та уважним при спілкуванні з клієнтами;
- негайно інформувати керівника точки контакту про випадки будь-якої агітаційної діяльності та розповсюдження друкованих матеріалів, підозрілих людей і предмети, будь-яку неадекватну поведінку в приміщенні точки контакту;
- дбайливо ставитися до матеріально-технічного оснащення свого робочого місця, обідньої кімнати та відпочинку тощо.

## І.П. ПРИНЦИПИ ВЗАЄМОДІЇ З КЛІЄНТАМИ

### Принцип доступності:

- територіальна доступність — гарантує клієнтам якісне й оперативне обслуговування незалежно від місця їх проживання, перебування;
- організаційна доступність — клієнтам не може бути відмовлено в наданні запитуваної послуги, якщо вони виконали вимоги, необхідні для надання цієї послуги;
- інформаційна доступність — гарантує клієнтам повноту й правдивість інформації про всі послуги, що надаються в точках контакту.

### Принцип кваліфікованого обслуговування

Організація всіх форм обслуговування забезпечується високим рівнем кваліфікації та компетенції співробітників, що обслуговують клієнтів у точках контакту.

### Принцип зворотного зв'язку

Клієнтам мають гарантуватися своєчасне інформування про результати надання послуг та відповіді на будь-яке звернення.

Взаємодіючи з клієнтами, співробітники, що обслуговують клієнтів у точках контакту, зобов'язані керуватися чинним законодавством, а також внутрішніми стандартами та процедурами.

Звернення клієнтів за будь-якими каналами зв'язку мають бути безкоштовними. Співробітники, що обслуговують клієнтів у точках контакту, систематизують й аналізують усі спрямовані клієнтами скарги, пропозиції та відгуки.

### Принцип оперативності

Технологічний процес надання послуг та його дотримання мають гарантувати мінімальний час



очікування клієнтів на їх отримання.

### **Принцип прозорості бізнес-процесів**

Бізнес-процеси обслуговування формалізовані, описані та прозорі для забезпечення контрольованості та управління взаємодією з клієнтами.

## **I.III. ОСНОВНІ ПАРАМЕТРИ ПРОЦЕСУ ВЗАЄМОДІЇ З КЛІЄНТАМИ**

Ефективний процес взаємодії з клієнтами характеризується такими параметрами:

- індивідуальний підхід до кожного клієнта;
- мінімізація часу для отримання послуги;
- оперативність реагування на скарги та усунення виявлених недоліків у роботі;
- повнота, актуальність і правдивість інформації про всі послуги, які надаються співробітниками, що обслуговують клієнтів у точках контакту;
- стандартизація вимог до якості послуг, що надаються;
- дотримання встановлених термінів за всіма процедурами взаємодії;
- можливість отримання повного спектра послуг у будь-якому територіальному підрозділі / віддаленому місці для роботи співробітників, що обслуговують клієнтів у точках контакту.

## **I.IV. ЗОВНІШНІЙ ВИГЛЯД СПІВРОБІТНИКІВ, ЩО ОБСЛУГОВУЮТЬ КЛІЄНТІВ У ТОЧКАХ КОНТАКТУ**

Забезпечення акуратного зовнішнього вигляду співробітників, що обслуговують клієнтів у точках контакту, — обов'язкова умова при роботі з клієнтами. Охайна зовнішність і корпоративний одяг (за умови його запровадження) справляють позитивне враження на клієнтів і є частиною іміджу точки контакту.

Зовнішній вигляд і зачіска співробітників повинні бути охайними.

Взуття, аксесуари та прикраси мають відповідати стилю і колірній гамі костюма.

Співробітники повинні дотримуватися особистої гігієни.

### **Одяг**

## Стандарт:

- співробітників, що обслуговують клієнтів у точках контакту, носять лише корпоративну форму встановленого зразка (у разі її запровадження). Одяг має бути чистим і випрасуваним;
- співробітників, що обслуговують клієнтів у точках контакту, підтримують чистоту й охайність форми перед кожним виходом на роботу та протягом усього робочого дня;
- у разі відсутності корпоративного одягу співробітники, що обслуговують клієнтів у точках контакту, повинні дотримуватися дрескоду. Для чоловіків: слід надавати перевагу однотонним діловим костюмам класичного крою чорного, темно-сірого або темно-синього кольорів. У спеку піджак можна не одягати. Краватка, туфлі, шкарпетки повинні відповідати стилю й колірній гамі костюма. Колір чоловічої сорочки — білий або блакитний. Шкарпетки повинні бути однотонними, без кольорових деталей або краплень. Для жінок: слід надавати перевагу однотонним діловим костюмам зі спідницею або штанами, блузці зі спідницею або штанами, строгій сукні для офісу, діловому (не спортивному) трикотажу. Колготки мають бути чорного, коричневого або тілесного кольорів. Взуття для чоловіків — закриті туфлі в колірній гамі костюма або штанів. Для жінок — зручні туфлі із закритою п'ятою і підбором заввишки не більше ніж 3–4 см.

## Не дозволено:

- носити одяг, що не є корпоративним (у разі запровадження корпоративної форми) та не встановленим стандартом;
- носити брудний, пом'ятий, неохайний одяг;
- підкочувати штани або рукави верхнього одягу;
- перебувати на робочому місці в спортивному або джинсовому одязі, майках, кросівках, шльопанцях тощо;
- одягати костюми або піджаки яскравих кольорів (червоний, жовтий, бірюзовий тощо);
- перебувати на робочому місці в занадто відкритому одязі (купальниках, топах, літніх сукнях, сарафанах, у тому числі з глибоким (відвертим) декольте) незалежно від пори року.

## Акcesуари

### Стандарт:

- обов'язкова наявність бейджа, на якому зазначені ім'я (великими літерами), прізвище (дрібними літерами) і посада;
- з прикрас дозволені обручка та невеликого розміру сережки (для жінок).

### Не дозволено:

- обслуговувати клієнтів без бейджа;
- носити забагато прикрас, біжутерії;
- носити аксесуари, що не передбачені встановленим стандартом корпоративної форми (сонцезахисні окуляри, кепки, кашкети, бандани, жилети тощо);
- не прикриті одягом тату або предмети пірсингу;
- носити занадто великі предмети, що випирають або дзвенять в кишенях одягу.

## **Запахи / парфуми**

Стандарт:

- дозволено використовувати парфуми та інші засоби особистої гігієни, проте лише з помірним, нерізким запахом;
- необхідно стежити, щоб після паління не залишалося запаху тютюну.

Не дозволено:

- мати запах тютюну, цибулі, часнику, поту, алкоголю тощо;
- надмірно користуватися парфумами, туалетною водою, дезодорантом.

## **Зачіска, макіяж, манікюр**

Стандарт:

- довге волосся у жінок має бути прибраним у хвіст або косу та скріплене шпилькою;
- зачіска має бути охайною, доповнювати стиль корпоративної форми (у разі її запровадження);
- волосся має бути чистим і зачесаним;
- у чоловіків волосся має бути підстриженим так коротко, щоб воно не торкалося комірка сорочки (інше — за погодженням з керівником);
- чоловіки мають бути поголені, вуса і борода охайно підстрижені (інше — за погодженням з керівником);
- нігті в доглянутому та чистому стані;
- для жінок дозволений помірний «денний» макіяж, манікюр природних відтінків.

Не дозволено:

- використовувати зайву косметику, мати яскравий манікюр;
- брудне, нерозчесане волосся;
- епатажні зачіски, пофарбоване в неприродний колір волосся (зелений, синій, помаранчевий тощо).

## **I.V. ПОЧАТОК І ЗАВЕРШЕННЯ РОБОЧОГО ДНЯ**

### **Початок роботи**

#### Стандарт:

- співробітники, що обслуговують клієнтів у точках контакту, працюють відповідно до встановленого робочого графіка (рекомендовано передбачити одну обідню перерву та дві перерви по 15 хв);
- співробітники, що обслуговують клієнтів у точках контакту, мають приходити на роботу за 20–30 хв до відкриття точки контакту (за винятком спеціальних розпоряджень керівника точки контакту);
- після прибуття до точки контакту співробітники переодягаються в корпоративну форму (у разі її запровадження) і готуються до робочого дня;
- співробітники, що обслуговують клієнтів у точках контакту, зобов'язані інформувати керівника точки контакту про неможливість вийти на роботу або затримку через поважну причину (хвороба, виняткові сімейні обставини) не пізніше ніж за 30 хв до початку робочого дня.

#### Не дозволено:

- спізнюватися на роботу;
- з'являтися на роботі в нетверезому стані або під впливом наркотичних чи будь-яких інших психоактивних речовин;
- не повідомляти заздалегідь керівника точки контакту про невихід на роботу або затримку з поважних причин;
- бути відсутнім на роботі без поважних причин;
- палити на робочому місці чи в приміщенні або на території точки контакту, окрім спеціально відведених місць для паління.

### **Перевірка «зони відповідальності» (робочого місця)**

#### Стандарт:

- співробітники, що обслуговують клієнтів у точках контакту, щоденно перед початком роботи перевіряють своє робоче місце і підтримують чистоту й порядок на ньому протягом робочого дня;
- співробітники, що обслуговують клієнтів у точках контакту, відповідально зберігають прийняті документи (у тому числі печатки, електронні підписи).

Не дозволено:

- допускати безлад на робочому місці;
- зберігати особисті речі на робочому місці;
- тримати на робочому місці художню літературу, журнали, газети, які прямо не стосуються службової діяльності, одяг, посуд, косметику тощо;
- під час відсутності на робочому місці залишати документи на столі чи іншому видному місці (документи потрібно покласти в шухляду або сейф).

### **Завершення роботи**

Стандарт:

- співробітники, що обслуговують клієнтів у точках контакту, готують робоче місце до наступної зміни (у разі запровадження такого графіка роботи);
- співробітники, що обслуговують клієнтів у точках контакту, беруть участь у загальному підбитті підсумків дня, яке проводить керівник точки контакту (якщо така форма роботи з персоналом запроваджена).

Не дозволено:

- Покидати робоче місце без дозволу керівника точки контакту.

## **I.VI. РОБОТА СПІВРОБІТНИКІВ, ЩО ОБСЛУГОВУЮТЬ КЛІЄНТІВ У ТОЧКАХ КОНТАКТУ, З ВІДВІДУВАЧАМИ**

### **I.VI.I. ПРАВИЛА ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ**

Спілкування з клієнтами завжди має бути доброзичливим і відкритим з боку співробітників, що обслуговують клієнтів у точках контакту. Співробітники повинні дотримуватися правил професійного спілкування з клієнтами:

- Завжди вітайтеся з клієнтами. Будь-яке звернення до клієнта повинно починатися з вітання. Навіть якщо клієнт спочатку поставив запитання, необхідно привітатися і тільки після цього відповісти на поставлене запитання.

- Усміхайтеся. Усміхатися слід щиро, тому що клієнт відчуває награність і фальш. Приваблива й щира усмішка завжди підвищує настрій і впливає на створення загального позитивного враження про співробітників, що обслуговують клієнтів у точках контакту.
- Будьте терплячими, умійте слухати. У бесіді з клієнтами треба вміти вислуховувати. Не можна перебивати й заперечувати в момент мовлення. Якщо клієнти висловлюють заперечення з будь-якого приводу, необхідно дати їм можливість висловитися.
- Будьте уважними, умійте чути. Уважно слухайте, що говорять клієнти, щоб не пропустити суті сказаного. Слухаючи, дивіться клієнтам в очі, кивайте головою і відповідайте на поставлені запитання.
- Давайте повну й вичерпну інформацію відповідно до своєї компетенції. Давайте повну й вичерпну інформацію, передбачаючи можливі додаткові запитання клієнтів.
- Не кажіть клієнту «ні» і «не знаю». Уникайте говорити «ні». Такі відповіді можуть викликати негативну реакцію клієнта. Слід пропонувати альтернативні варіанти розв'язання питання. Відповідь «не знаю» вказує на відсутність професіоналізму. Якщо не знаєте відповіді на поставлене запитання, поясніть, до кого за нею звернутися, або оперативно дізнайтеся відповідь у компетентного фахівця і надайте її клієнту.
- Не допускайте виникнення спірних ситуацій. Уникайте суперечок, оскільки вони не приносять користі й найчастіше справляють на відвідувачів негативне враження. Потрібно пам'ятати, що відвідувачі мають право на думку, вислухати яку набагато важливіше, ніж сперечатися.
- Прощайтеся з відвідувачами. Відвідувачі повинні зрозуміти, що ви не просто озвучуєте завчений текст, а справді прощаєтеся саме з ними.

## **I.VI.II. МАНЕРА СПІЛКУВАННЯ**

Зовнішній вигляд та поведінка співробітників, що обслуговують клієнтів у точках контакту, протягом перших 30 секунд спілкування активно формують перше враження клієнтів. Для того, щоб у клієнтів склалося позитивне враження від роботи персоналу, кожен співробітник зобов'язаний запам'ятати та виконувати правила поведінки.

Важливо дотримуватися трудової дисципліни й правил внутрішнього розпорядку. Уміння професійно спілкуватися з клієнтами — запорука якісного обслуговування. Однак тоді, коли співробітник, що обслуговує клієнтів у точках контакту, не вступає у безпосередній контакт з клієнтами, на останніх впливає його зовнішній вигляд і манера поведінки. Саме тому кожному співробітнику, що обслуговує клієнтів у точках контакту, необхідно дотримуватися правил поведінки на робочому місці й не відриватися від виконання трудових обов'язків.

Заборонено:

- на робочому місці їсти, жувати жуйку, смоктати ледяники, лузати насіння / горіхи;

- вживати алкогольні напої протягом робочого дня;
- читати книги, журнали та іншу літературу, яка не стосується роботи або виконуваних обов'язків;
- дивитися телепередачі, фільми або переглядати сторінки у соціальних мережах тощо;
- говорити з колегами на теми, що не стосуються робочого процесу, у присутності клієнтів;
- розмовляти на робочому місці на теми, що не стосуються робочого процесу, мобільним або службовим телефоном (особисті розмови дозволені лише у випадку відсутності клієнтів).

Слід пам'ятати про позу, поставу, жестикуляцію при спілкуванні з клієнтами. При спілкуванні з клієнтами поза та вміння триматися повинні підкреслювати готовність і бажання надати допомогу. Ідеться про усмішку, доброзичливий погляд, відкриту позу та пряму поставу. Потрібно використовувати жести доброзичливості, уникати «хаотичних жестів» (вертіння будь-чого в руках, посмикування, кусання олівця тощо). Слухаючи клієнтів, слід злегка кивати в такт кожній їхній новій думці. Підтримувати манеру розмови клієнтів (темп, гучність).

### **I.VI.III. НАЛАШТУВАННЯ НА РОБОЧИЙ ДЕНЬ**

#### **Інформаційна підготовка**

Співробітники, що обслуговують клієнтів у точках контакту, повинні стежити за змінами в законодавстві та всередині компанії, які стосуються процедури надання послуг, і постійно підвищувати свою кваліфікацію.

Керівництво точок контакту може запровадити щоденне інформування (наприклад, короткими повідомленнями на електронну пошту / особистий кабінет або під час 5–15 хв наради) про новини у сфері надання послуг і продуктів.

#### **Психологічна підготовка**

Дуже важливе психологічне налаштування на роботу. Гарний чи поганий настрій співробітників, що обслуговують клієнтів у точках контакту, клієнт відчуває відразу. Співробітники повинні бути налаштовані на позитивні емоції.

### **I.VI.IV. ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ**

#### **Зустріч, вітання клієнтів**

Вітання клієнтів — це прояв ввічливості, уваги й запрошення до спілкування. Ми даємо зрозуміти клієнтам, що раді їх бачити, готові проконсультувати та допомогти отримати послугу. Привітання має бути дружнім, щирим, з усмішкою. Вітаючись з клієнтами, обов'язково зберігайте зоровий

контакт. Звертатися до клієнтів необхідно лише на «ви» незалежно від віку та соціального статусу.

### **Виявлення потреб клієнтів**

Основний інструмент для виявлення потреб — це запитання. Лише правильно поставлені запитання допоможуть зрозуміти, чого хочуть клієнти.

Під час обслуговування клієнтів слід їх вислуховувати, не перебивати. Уточнювальні запитання ставити лише після того, як клієнти завершать говорити.

У спілкуванні з клієнтами необхідно проявляти активність й увагу.

Також рекомендується використовувати невербальні прийоми: кивки головою у відповідь, погляд в очі, відкриті жести та інше.

### **Спрямування до відповідного співробітника або допомога в користуванні електронною чергою (за потреби)**

Після того, як співробітник, що обслуговує клієнтів у точках контакту, зрозумів, з яким запитанням звернувся клієнт до точки контакту, він або спрямовує його до відповідального співробітника (інформуючи про номер робочого місця), або вказує на необхідність зареєструватися в електронній системі керування чергою, детально надавши пояснення, як нею користуватися (за потреби).

### **Допомога при заповненні документів**

У разі звернення клієнта по допомогу при заповненні відповідної заяви та/або документів співробітник, що обслуговує клієнтів у точках контакту, детально, простою мовою (уникаючи юридичних термінів і назв) надає відповідну консультацію і допомогу. Якщо клієнт не може зрозуміти з першого разу, що йому слід зробити (яку саме інформацію надати, які графи заповнювати тощо), співробітник, що обслуговує клієнтів у точках контакту, спокійно й детально надає вичерпну інформацію з приводу питання, яке виникло.

### **Обслуговування клієнтів**

Обслуговування клієнтів включає допомогу з виправлення помилок при заповненні документів, перевірку їх комплектності, надання відповідних пояснень і роз'яснень, безпосередньо прийом документів для надання послуги чи продукту.

Співробітник, що обслуговує клієнтів у точках контакту, повинен ставитися до всіх клієнтів однаково, стримано та з повагою, незалежно від особистих симпатій або антипатій.

Співробітник, що обслуговує клієнтів у точках контакту, повинен поважати точку зору клієнтів незалежно від того, поділяє він її чи ні. Неприпустимо нав'язувати свою точку зору, ігнорувати висловлювання клієнтів або перебивати їх.

Взаємодіючи з клієнтами, співробітник, що обслуговує клієнтів у точках контакту, не повинен надавати завідомо неправдиву інформацію або дезорієнтувати їх іншими способами.



Співробітник, що обслуговує клієнтів у точках контакту, має уважно працювати з персональними даними.

У разі потреби співробітник, що обслуговує клієнтів у точках контакту, повинен коментувати (пояснювати) клієнтам свої дії, пов'язані з наданням послуги та консультації.

## ВИМОГИ ДО ПОЗИ, ЖЕСТІВ І МОВИ

Стандарт:

- співробітник, що обслуговує клієнтів у точках контакту, при спілкуванні з клієнтами перебуває у відкритій позі (руки й ноги не перехрещені, долоні трохи розвернуті до клієнтів, у їхній бік повернутий корпус тіла);
- мовлення співробітника, який обслуговує клієнтів у точках контакту, має бути чітким, грамотним, зрозумілим;
- співробітнику, що обслуговує клієнтів у точках контакту, слід стежити за швидкістю свого мовлення, оскільки занадто швидке або повільне мовлення ускладнюють спілкування;
- інтонація має бути доброзичлива;
- у розмові необхідно застосовувати ввічливі слова і звороти (*«будьте ласкаві», «будьте люб'язчі», «якщо вам не важко...»*).

Не дозволено

- перебувати в закритій позі (схрещені руки / ноги, руки, сховані за спиною);
- тримати руки в кишенях при спілкуванні з клієнтами;
- використовувати зверхні жести і пози (руки в боки, жести вказівним пальцем тощо);
- спиратися та притулятися до столів, стендів тощо;
- використовувати жести самодогляду (заправлятися, пригладжувати волосся);
- відвертатися від клієнтів або повертатися до них спиною;
- використовувати в розмові з клієнтами слова-паразити (*«якби», «ну ви розумієте...»*), слова-вульгаризми і лайки (*«тіпа», «блін» тощо*);
- використовувати багато складних юридичних і нормативних термінів, не пояснюючи їх значення;
- розмовляти з клієнтами на підвищених тонах / байдуже / роздратовано / зневажливо;
- використовувати звертання, такі як *«дівчинко», «жіночко», «чоловіче», «хлопче», «дамочко»* тощо;

- застосовувати зменшувальні суфікси («телефончик», «штучка» тощо);
- звертатися до відвідувачів на «ти», навіть якщо відвідувач — дитина.

### **Завершення обслуговування (прощання, інформування клієнтів про подальші дії тощо)**

Обслуговування клієнтів на виході також важливе. Від співробітників, що обслуговують клієнтів у точках контакту, вимагається демонструвати повагу й доброзичливе ставлення до всіх клієнтів.

Орієнтовні алгоритми обслуговування клієнтів співробітниками, що обслуговують клієнтів у точках контакту, описані в Додатках № 1 і № 2. Перелік послуг, що надаються у точках контакту для населення та юридичних осіб, описаний в Додатку № 3.

## **I.VI.V. ПСИХОЛОГІЧНА МОДЕЛЬ ПОВЕДІНКИ ПІД ЧАС ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ**

### **Принципи роботи з «важкими» клієнтами, урегулювання конфліктів**

Недопущення виникнення конфлікту — важлива умова для забезпечення захисту інтересів клієнтів.

Щоб уникнути конфліктних ситуацій, співробітники, що обслуговують клієнтів у точках контакту, зобов'язані:

- прагнути діяти в інтересах клієнтів, уміти розпізнавати й уникати ситуацій, коли може виникнути конфлікт;
- не допускати виникнення ситуації, за якої в конфлікт починають втручатися інші клієнти;
- говорити без образ, сарказму, іронії;
- дотримуватися принципу конфіденційності.

За умови виникнення обставин, які, на думку співробітників у точках контакту, можуть призвести до конфлікту, співробітники зобов'язані терміново повідомити про це керівника точки контакту, який має вжити заходів для врегулювання ситуації, що виникла.

При розв'язанні конфліктних ситуацій з клієнтами дії співробітників, що обслуговують клієнтів у точках контакту, включаючи ухвалені ними рішення, не повинні мати особистого інтересу.

Співробітники, що обслуговують клієнтів у точках контакту, повинні проявляти терпимість до фактів некоректного з ними поводження з боку клієнтів, прагнучи забезпечити найкращий сервіс, оскільки шанобливе ставлення до клієнтів, створення найбільш сприятливих умов для них — запорука задоволеності від отриманої послуги.

**Дії співробітників, що обслуговують клієнтів у точках контакту, на випадок пропозиції їм як подяки цукерок, квітів, грошей тощо**

З метою уникнення непорозумінь і можливості притягнення до адміністративної відповідальності у разі надходження пропозиції про неправомірну вигоду або подарунок пропонується суворо дотримуватися заходів, передбачених статтею 24 Закону України «Про запобігання корупції» від 14 жовтня 2014 року № 1700-VII, а саме:

- відмовитися від пропозиції;
- за можливості ідентифікувати особу, яка зробила пропозицію;
- залучити свідків, якщо це можливо, зокрема, з-поміж співробітників, що обслуговують клієнтів у точках контакту;
- письмово повідомити керівникові точки контакту про пропозицію.

#### **Дії співробітників, що обслуговують клієнтів у точках контакту, на випадок відвідання точки контакту «особою без визначеного місця проживання»**

У разі відвідання точки контакту «особою без визначеного місця проживання», що спричиняє дискомфорт при перебуванні в приміщенні точки контакту іншим відвідувачам, співробітник, що обслуговує клієнтів у точках контакту, повинен повідомити про це керівникові точки контакту та охороннику (якщо такий є в приміщенні). Останні мають з'ясувати в зазначеній особи мету відвідання точки контакту та в разі «нецільового» перебування в приміщенні коректно запропонувати покинути приміщення.

#### **Дії адміністратора на випадок відвідання точки контакту особою в стані алкогольного сп'яніння або під впливом наркотичних / психотропних засобів**

У разі відвідання точки контакту особою в стані алкогольного сп'яніння або під впливом наркотичних / психотропних засобів, що не дозволяє забезпечити якісне обслуговування, співробітник, що обслуговує клієнтів у точках контакту, повинен максимально коректно запропонувати звернутися за послугою в інший день. Якщо перебування зазначеної категорії осіб спричиняє дискомфорт при перебуванні в приміщенні точки контакту іншим клієнтам, співробітник, що обслуговує клієнтів у точках контакту, повинен повідомити про це керівникові точки контакту та охороннику (якщо такий є в приміщенні), які мають коректно запропонувати їм покинути приміщення.

#### **Дії адміністратора на випадок некоректної поведінки (хуліганства, бешкету) з боку клієнтів**

У разі некоректної поведінки (хуліганства, бешкету) з боку клієнтів, що очікують своєї черги для отримання послуги, співробітник, що обслуговує клієнтів у точках контакту, спочатку повинен ввічливо зробити зауваження, але якщо клієнти продовжують проявляти неповагу до інших клієнтів і заважають роботі, співробітник точки контакту має звернутися до охоронника (якщо такий є в приміщенні) або керівника точки контакту для вжиття заходів, щоб заспокоїти таких клієнтів або вивести їх з приміщення точки контакту.

## **РОЗДІЛ II. ДІЯЛЬНІСТЬ КЕРІВНИКА ТОЧКИ КОНТАКТУ**

### **II.1. УПРАВЛІННЯ ПОТОКАМИ КЛІЄНТІВ У ТОЧКАХ КОНТАКТУ**

Для забезпечення управління потоками клієнтів у точках контакту рекомендується запровадити моніторинг завантаженості співробітників, що обслуговують клієнтів у точках контакту, зокрема шляхом контролю «електронної черги» (з відповідним налаштуванням програмного продукту), і в разі потреби спрямовувати клієнтів до менш завантажених співробітників, що обслуговують клієнтів у точках контакту.

МЕТА: дотримання максимально допустимого часу очікування — не більше ніж 15–20 хв.

Пропонується за можливості встановити таку структуру перерозподілу потоків клієнтів:

1. Особи з особливими потребами та малими дітьми.
2. Прийом документів:
  - окремо виділити документи, що прийняті на спеціально облаштованому робочому місці;
  - швидкі послуги: довідки тощо;
  - сезонні послуги.
3. Видача документів.

МЕТА: зменшення кількості фізичних звернень до точки контакту шляхом збільшення звернень в електронному вигляді та мінімізація паперового документообігу, що дозволить зменшити час на обслуговування клієнтів.

Середній час обслуговування одного клієнта має становити 11 хв.

### **II.2. УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ У ТОЧКАХ КОНТАКТУ**

Ефективне управління персоналом може бути досягнуто, зокрема, шляхом:

- залежно від типу точки контакту — забезпечення відеозапису обслуговування клієнтів задля запобігання зловживанням або конфліктним ситуаціям;
- запровадження щоденних (5–15 хв) нарад для обговорення поточних питань за день, урегулювання проблемних ситуацій, обговорення змін у законодавстві тощо;
- регулярне проведення заходів з підвищення кваліфікації та психологічного розвантаження.

Також керівникові точки контакту необхідно приділяти увагу мотивуванню персоналу покращувати якість обслуговування клієнтів, яке може полягати в матеріальному, психологічному,

професійному, кар'єрному стимулюванні.

Для формування дружнього колективу точки контакту пропонується також запроваджувати заходи з «будівництва команди», наприклад конкурси, тренінги, майстер-класи, корпоративні заходи тощо.

Важливою складовою ефективної та злагодженої роботи персоналу точки контакту є партнерські взаємовідносини всередині команди. Тож ключові завдання керівника точки контакту — сприяння порозумінню між співробітниками, що обслуговують клієнтів у точках контакту, і стимулювання дружніх стосунків і взаємодопомоги.

### **II.III. КОНТРОЛЬ І АНАЛІЗ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ ТА РОБОТИ СПІВРОБІТНИКІВ, ЩО ОБСЛУГОВУЮТЬ КЛІЄНТІВ У ТОЧКАХ КОНТАКТУ**

Для контролю якості обслуговування клієнтів у точках контакту можна вживати такі заходи:

- дослідження «Таємний клієнт»;
- проведення професійних «змагань» між співробітниками точки контакту з метою мотивації співробітників («найкращий співробітник за результатами місяця» тощо).

Для моніторингу та аналізу якості обслуговування клієнтів можна вживати такі заходи:

- анкетування клієнтів для оцінювання якості обслуговування та його поліпшення;
- очне опитування клієнтів про якість обслуговування;
- оцінювання шляхом заповнення карт якості.

### **II.IV. ЗВІТУВАННЯ ПЕРЕД КЕРІВНИЦТВОМ**

Для доведення до керівництва поточної інформації про діяльність точки контакту рекомендується запровадити підготовку щомісячних, щоквартальних, річних звітів про діяльність точки контакту.

Звіти (з відповідними інфографіками) можуть складатися з таких розділів (за кількісними та якісними показниками):

- кількість наданих послуг, у тому числі за видами;
- кількість консультацій, наданих у точках контакту, за тематикою;
- якість роботи співробітників точок контакту.

Директор департаменту  
маркетингу та роботи з  
клієнтами

 Д. В. Шумицька

## ДОДАТОК № 1

до Положення про управління стандартами обслуговування клієнтів співробітниками, що обслуговують клієнтів у точках контакту ТОВ «ГК «Нафтогаз України»

### Орієнтовний алгоритм обслуговування клієнтів адміністратором точки контакту

Етап	Опис етапу (шаблон поведінки)	Приклади рекомендованих фраз при взаємодії з клієнтами
Очікування в черзі (ознайомлення з матеріалами на дошці оголошень)	<p>При появі клієнта / відвідувача в залі:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Подивіться на клієнта, покажіть, що ви його побачили. Клієнт, який тільки прийшов у точку контакту, не повинен перебувати поза увагою більше ніж дві хвилини.</li> <li>2. Доброзичливо усміхніться.</li> <li>3. Якщо в процесі обслуговування зайшов інший клієнт, встановіть візуальний контакт (кивком голови привітайтеся, усміхніться), приділіть увагу, щойно ви звільнитесь.</li> <li>4. При наявності черги з кількох осіб запропонуйте клієнтам присісти й почекати.</li> <li>5. Ваше завдання — максимально керувати чергою, не допускати утворення черги.</li> </ol>	<p><i>Доброго ранку!</i> — до 12:00  <i>Добрий день!</i> — з 12:00 до 18:00  <i>Добрий вечір!</i> — з 18:00</p>
Привітання та встановлення контакту	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Вітайтеся першим, тон ввічливий і доброзичливий.</li> <li>2. Покажіть клієнту готовність допомогти розв'язати його питання.</li> <li>3. Запитайте, як можна звертатися до клієнта, використовуйте надалі назване ім'я та по батькові, звертайтеся на «ви».</li> </ol>	<p><i>Я адміністратор.          Чим я можу вам допомогти?</i></p>
Виявлення потреби клієнта (цілі візиту клієнта)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Запитайте, з яким питанням звернувся клієнт, щоб надалі направити його до відповідного співробітника.</li> <li>2. Вислухайте клієнта, не перебивайте.</li> <li>3. У разі потреби поставте уточнювальні питання.</li> </ol>	<p><i>Уточніть, будь ласка, мету свого візиту.</i></p>
Координація подальших дій клієнта	<p>Після визначення мети візиту клієнта адміністратор:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Може самостійно розв'язати питання відповідно до своїх функцій: прийняти документи, які не потребують додаткового опрацювання в клієнтському залі, для реєстрації і подальшої передачі в бекофіс.</li> <li>2. Пропонує клієнту скористатися інформаційними матеріалами, бланками й типовими формами документів, переліками необхідної для надання документації, зразками для заповнення документів і т. д., демонструє можливості сервісу «Особистий кабінет».</li> <li>3. У разі необхідності направляє до</li> </ol>	<p><i>Більш повну інформацію вам надасть наш співробітник...          Зачекайте, будь ласка, зараз він / вона підійде...          Я проведу вас до нього / неї...</i></p>

	<p>відповідного співробітника.</p> <p>4. Допомагає зареєструватися в електронній черзі, пояснює принцип дії, якщо клієнт не знає, як нею користуватися.</p>	
<p>Завершення контакту</p>	<p>1. Ввічливо попрощайтеся та подякуйте за візит.</p>	<p><i>Усього найкращого. Дякуємо за візит.</i></p>

## ДОДАТОК № 2

До Положення про управління стандартами обслуговування клієнтів співробітниками, що обслуговують клієнтів у точках контакту ТОВ «ГК «Нафтогаз України»

### Орієнтовний алгоритм обслуговування клієнтів співробітником точки контакту

Етап	Опис етапу (шаблон поведінки)	Приклади рекомендованих фраз при взаємодії з клієнтами
Привітання та встановлення контакту	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Вітайтеся першим, тон ввічливий і доброзичливий.</li> <li>2. Покажіть клієнту готовність допомогти розв'язати його питання.</li> <li>3. Назвіть, будь ласка, своє ім'я, посаду та підрозділ.</li> <li>4. Якщо клієнт не представився, запитайте, як можна до нього звертатися, надалі використовуйте назване ім'я та по батькові, звертайтеся на «ви».</li> </ol>	<p><i>Доброго ранку!</i> — до 12:00</p> <p><i>Добрий день!</i> — з 12:00 до 18:00</p> <p><i>Добрий вечір!</i> — з 18:00</p> <p><i>Скажіть, будь ласка, як вас звати (ваше ім'я, по батькові)?</i></p> <p><i>Як я можу до вас звертатися?</i></p> <p><i>Слухаю вас...</i></p>
Виявлення потреби клієнта (цілі візиту клієнта)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Співробітник точки контакту першим питає, з яким питанням звернувся клієнт.</li> <li>2. Вислухайте клієнта, не перебивайте.</li> <li>3. Під час розмови поставте додаткові питання, щоб переконатися, що правильно зрозуміли причину звернення клієнта, також використовуйте перефразування.</li> </ol>	<p><i>Чим я можу вам допомогти?</i></p> <p><i>Чи правильно я вас зрозумів що...</i></p> <p><i>Ви хочете дізнатися про порядок переукладання договору?</i></p>
Консультавання / відповідь на запит	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Відкрийте картку клієнта в інформаційній системі.</li> <li>2. Під час консультацій надайте необхідну інформацію в повному обсязі.</li> <li>3. Уточніть у клієнта, чи достатньо наданої інформації, чи він зрозумів її, чи потрібно надати роз'яснення.</li> <li>4. Надайте наявні інформаційні матеріали, щоб клієнт узяв їх з собою для подальшої підготовки документів.</li> </ol>	
Оформлення заявки на надання послуг	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Запропонуйте клієнту заповнити документи.</li> <li>2. Перевірте правильність поданих документів.</li> <li>3. Вручаючи клієнту договір про надання послуг, проінформуйте його про терміни оплати вартості послуг.</li> </ol>	
Завершення розмови, прощання з клієнтом	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Після оформлення заявки на надання послуги підбийте підсумок й ознайомте клієнта з діями, що стосуються надання послуги, і вашими подальшими діями.</li> <li>2. Обов'язково попрощайтеся з клієнтом, тон ввічливий і доброзичливий незалежно від поведінки клієнта та результату розмови.</li> <li>3. Подякуйте клієнту за візит. Запропонуйте</li> </ol>	<p><i>«Отже, як ми з вами домовилися, ви..., а я своєю чергою...»</i></p> <p><i>«Дякуємо за візит...»</i></p> <p><i>«До побачення!»</i></p> <p><i>«До зустрічі!»</i></p>



	відвідати точку контакту ще раз.	
--	----------------------------------	--

### ДОДАТОК № 3

До Положення про управління стандартами обслуговування клієнтів співробітниками, що обслуговують клієнтів у точках контакту ТОВ «ГК «Нафтогаз України»

<b>Перелік послуг, що надаються у точках контакту для населення</b>		<b>Затрата часу, хв</b>
1	Звірка нарахувань та оплат за спожитий газ	10
2	Формування рахунку за спожитий газ	2
3	Зміна власника домогосподарства за адресою	15
4	Зміна постачальника	15
5	Узгодження стану рахунку та дозвіл на відключення газових приладів / газопостачання (послуга тільки для клієнтів Кіровоградської області)	15
6	Узгодження стану рахунку та дозвіл на підключення газопостачання (послуга тільки для клієнтів Кіровоградської області)	10
7	Відкриття нових особових рахунків (нові абоненти)	15
8	Надання довідки про відсутність заборгованості	15
9	Надання довідки в УСЗН на вимогу	3
10	Надання інформації споживачу про утворення заборгованості та способи їх погашення (договір реструктуризації)	20
11	Прийом письмових звернень від споживачів	10
12	Консультації щодо особистого кабінету, чатботу тощо	3
13	Консультації щодо взаєморозрахунків	5
<b>Перелік послуг, що надаються у точках контакту для юридичних осіб</b>		<b>Затрата часу, хв</b>
1	Укладання договорів на постачання газу	15
2	Формування актів, рахунків	15
3	Внесення змін про об'єми використання газу	15
4	Прийом документів від контрагентів	15

