



ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ГАЗОПОСТАЧАЛЬНА КОМПАНІЯ «НАФТОГАЗ УКРАЇНИ»

НАКАЗ

« 08 » травня 2019 р.

м. Київ

№ 118

Про затвердження Положення про управління стандартами обслуговування клієнтів співробітників довідково-інформаційних центрів та співробітників, що обслуговують клієнтів в точках контакту ТОВ «ГПК «Нафтогаз України».

З метою впровадження та дотримання стандартів обслуговування клієнтів співробітниками довідково-інформаційного центру та співробітниками, що обслуговують клієнтів в точках контакту

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити на ввести в дію з 15/10/2019 Положення про управління стандартами обслуговування клієнтів співробітниками довідково-інформаційних центрів та співробітниками, що обслуговують клієнтів в точках контакту.
2. Начальнику відділу з організації та контролю якості обслуговування споживачів Управління маркетингу та роботи з клієнтами Копитковій Т.М. забезпечити впровадження цього Положення.
3. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

Директор

Рабінович М.О.

ЗАТВЕРДЖЕНО

НАКАЗ ТОВ «Газопостачальна

Компанія «Нафтогаз України»»

від 08.10.19 № 118

ПОЛОЖЕННЯ

Про контроль та оцінку якості обслуговування клієнтів та роботи співробітників довідково-інформаційних центрів та співробітників, що обслуговують клієнтів в точках контакту ТОВ «ГПК «Нафтогаз України»

Київ 2019

ЗМІСТ

ВСТУП. Мета та завдання

Розділ I. ДІЯЛЬНІСТЬ СПІВРОБІТНИКІВ ЦОК ТА КЦ

I.I. Персональні стандарти якісного обслуговування

I.II. Принципи взаємодії з клієнтами

I.III. Основні параметри процесу взаємодії з клієнтами

I.IV. Зовнішній вигляд співробітників ЦОК та КЦ

I.V. Початок і завершення робочого дня

I.VI. Робота співробітників ЦОК та КЦ з клієнтами

I.VI.I. Правила професійного спілкування з клієнтами

I.VI.II. Манера спілкування

I.VI.III. Налаштування до робочого дня

I.VI.IV. Обслуговування клієнтів

I.VI.V. Обслуговування клієнтів за допомогою інформаційно-телекомунікаційних технологій та відповіді на письмові звернення

I.VI.VI. Психологічна модель поведінки під час обслуговування клієнтів

Розділ II. ДІЯЛЬНІСТЬ КЕРІВНИКА ЦОК ТА КЦ

II.I. Управління потоками клієнтів ЦОК та КЦ

II.II. Управління персоналом ЦОК та КЦ

II.III. Контроль та аналіз якості обслуговування клієнтів та роботи співробітників ЦОК та КЦ

II.IV. Звітування перед керівництвом

ВСТУП

Основною метою розробки єдиних вимог (Стандартів) до якості обслуговування клієнтів ЦОК та КЦ (далі - Стандарт) є суттєве підвищення рівня культури обслуговування та ефективності роботи центрів обслуговування клієнтів та телефонних контакт-центрів (далі – ЦОК та КЦ), що дозволить забезпечити високий рівень задоволеності клієнтів. Основна мета Стандарту - гарантувати клієнтів ЦОК та КЦ отримання обслуговування найвищої якості.

Встановлені в цьому Стандарті норми і правила спрямовані на:

- створення комфортних умов і доброзичливого ставлення до клієнтів;
- формування та підтримку позитивного іміджу ЦОК та КЦ.

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

Стандарт розроблено з урахуванням чинного законодавства та практичного досвіду впровадження таких стандартів центрами надання послуг у регіонах України.

Стандарт регламентує діяльність співробітників ЦОК та КЦ у межах процесу обслуговування клієнтів.

ЗАВДАННЯ

1. Реалізація клієнт-орієнтованого підходу при обслуговуванні:

- розвиток клієнт-орієнтованої корпоративної культури;
- внесення змін до системи мотивації співробітників ЦОК та КЦ для дотримання клієнт-орієнтованого 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;
- розвиток каналів комунікацій з клієнтами;
- 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 ЦОК та КЦ всередині ЦОК та КЦ та автоматизація процесів інформаційного обміну між співробітниками ЦОК та КЦ та клієнтами з метою скорочення строків обслуговування і підвищення якості послуг;
 - організація комплексного підходу до обслуговування клієнтів за рахунок розвитку додаткових сервісів.
3. Створення системи контролю термінів і 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 ЦОК ТА КЦ

І.І. ПЕРСОНАЛЬНІ СТАНДАРТИ ЯКІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

Складовими високої комунікативної культури спілкування співробітників ЦОК та КЦ з клієнтами є: люб'язність, тактовність, ввічливість, доброзичливість і врівноваженість.

Для забезпечення однаково високої якості обслуговування у всіх ЦОК та КЦ необхідно приділяти увагу 6-ти 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, відкритість пози, міміки і жестів повинні демонструвати відкритість і доброзичливість адміністратора, позитивну налаштованість на спілкування;
- бажання допомогти і бути корисним - значить завжди демонструвати зацікавленість у вирішенні 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 в ЦОК та КЦ;
- володіти інформацією щодо процедури та вимог щодо 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 ЦОК (одяг, прикраси, макіяж, зачіска) повинен відповідати прийнятим соціальним і діловим стандартам;
- корпоративний одяг повинен бути завжди в охайному стані (у тому числі з бейджем та/або знаками – якщо такі передбачені), чистим і випрасуваним. Взуття має бути встановленого типу, чисте і в хорошому стані;

ІНДИВІДУАЛЬНИЙ ПІДХІД:

- поєднувати високі стандарти обслуговування та індивідуальний підхід щодо кожного клієнта без винятку;
- вміти знаходити підхід до кожного клієнта (особливо важливим є вміння працювати з людьми із особливими потребами, а також людьми похилого віку, інвалідами, психічно неврівноваженими особами, батьками з дітьми тощо);
- вміти 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 сперечатись, бути чемним і не вступати в дискусії з клієнтами;
- вирішувати проблеми, що виникли у клієнтів, у максимально стислі строки, попереджаючи конфліктні ситуації;
- у будь-якій нестандартній ситуації поводитись спокійно і професійно;
- у присутності клієнтів спілкуватися із колегами по роботі надзвичайно коректно і ввічливо, завжди зберігати позитивний настрій у вирішенні будь-яких проблем, не обговорювати клієнтів та не давати оцінку їхнім діям, не висловлювати судження

про них.

АКУРАТНІСТЬ І ТОЧНІСТЬ ПРИ ОБСЛУГОВУВАННІ:

- бути коректним та уважним при спілкуванні з клієнтами;
- негайно інформувати керівника ЦОК та КЦ про випадки будь-якої агітаційної діяльності та розповсюдження друкованих матеріалів, про підозрілих людей і предмети, про випадки будь-якої неадекватної поведінки в приміщенні ЦОК та КЦ;
- дбайливо ставитися до матеріально-технічного оснащення свого робочого місця, кімнати для їжі та відпочинку тощо.

І.ІІ. ПРИНЦИПИ ВЗАЄМОДІЇ З КЛІЄНТАМИ

Принцип доступності:

- територіальна доступність - гарантує клієнтам якісне і оперативне обслуговування незалежно від місця його проживання, перебування;
- організаційна доступність - клієнтам не може бути відмовлено в наданні запитуваної послуги при виконанні ними вимог, необхідних для надання даної послуги;
- інформаційна доступність - гарантує клієнтам повноту і достовірність інформації про всі послуги, що надаються в ЦОК та КЦ.

Принцип кваліфікованого обслуговування

Організація усіх форм обслуговування забезпечується високим рівнем кваліфікації та компетенції співробітників ЦОК та КЦ.

Принцип зворотного зв'язку

Клієнтам має гарантуватись своєчасне інформування про результати надання послуг та відповіді на будь-яке звернення.

При взаємодії з клієнтами співробітники ЦОК та КЦ зобов'язані керуватися чинним законодавством, а також внутрішніми стандартами та процедурами.

Звернення клієнтів за будь-якими каналами зв'язку мають бути безкоштовними. Співробітники ЦОК та КЦ систематизують і аналізують усі спрямовані клієнтами скарги, пропозиції та відгуки.

Принцип оперативності

Технологічний процес надання послуг та його дотримання мають гарантувати мінімальний час очікування клієнтів на їхнє 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 достовірність інформації про всі послуги, що надаються через ЦОК та КЦ;
- надання інформації клієнтам за допомогою різноманітних засобів/каналів комунікацій (мультиканальність);
- стандартизація вимог до якості послуг, що надаються;
- дотримання встановлених термінів за всіма процедурами взаємодії;
- можливість отримання повного спектру послуг в будь-якому територіальному підрозділі / віддаленому місці для роботи співробітників ЦОК та КЦ.

I.IV. ЗОВНІШНІЙ ВИГЛЯД СПІВРОБІТНИКІВ ЦОК

Забезпечення акуратного зовнішнього вигляду співробітників ЦОК - обов'язкова умова при роботі з клієнтами. Охайна зовнішність та корпоративний одяг (за умови його запровадження) справляє позитивне враження на клієнтів і є частиною іміджу ЦОК.

Зовнішній вигляд і зачіска співробітників ЦОК повинні бути охайними.

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

Співробітники ЦОК повинні дотримуватися особистої гігієни.

Одяг

Стандарт:

- співробітники ЦОК носять лише корпоративну форму встановленого зразка (у разі її

запровадження). Одяг має бути чистим і випрасуваним;

- співробітники ЦОК мають підтримувати чистоту і охайність форми перед кожним виходом на роботу та протягом усього робочого дня;
- у разі відсутності корпоративного одягу співробітники ЦОК повинні дотримуватися наступного дрес-коду. Для чоловіків: слід надавати перевагу однотонним діловим костюмам класичного крою чорного, темно-сірого або темно-синього кольорів. У спеку піджак можна не надягати. Краватка, туфлі, шкарпетки повинні відповідати стилю і колірній гамі костюма. Колір чоловічої сорочки – білий або блакитний. Шкарпетки повинні бути однотонними, без кольорових деталей або вкраплень. Для жінок: слід надавати перевагу однотонним діловим костюмам зі спідницею або брюками, блузці зі спідницею або брюками, строгому платтю для офісу, діловому (не спортивному) трикотажу. Колготки мають бути чорного, коричневого або тілесного кольорів. Взуття для чоловіків - закриті туфлі в колірній гамі костюма або брюк. Для жінок - зручні туфлі з закритою п'ятою і каблуком висотою не більше 3-4 см.

Не дозволяється:

- носити одяг, що не є корпоративним (у разі запровадження корпоративної форми) та не встановленим стандартом;
- носити брудний, пом'ятий, неохайний одяг;
- підкочувати брюки або рукава верхнього одягу;
- знаходитись на робочому місці в спортивному або джинсовому одязі, майках, кросівках, шльопанцях тощо;
- вдягати костюми або піджаки яскравих забарвлень (червоний, жовтий, бірюзовий і т.д.);
- знаходитись на робочому місці у занадто відкритих костюмах (купальниках, топах, літніх сукнях, сарафанах, в тому числі з глибоким (відвертим) декольте), незалежно від пори року.

Аксесуари

Стандарт:

- обов'язкова наявність бейджа із зазначенням імені (великими літерами), прізвища (дрібними літерами) і посади;
- із прикрас дозволяється обручка та невеликого розміру сережки (для жінок).

Не дозволяється:

- 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:

- дозволяється використання парфумів та інших засобів особистої гігієни, проте лише з помірним, не різким запахом.
- необхідно стежити, щоб після паління не залишалось запаху тютюну.

Не дозволяється:

- мати запах тютюну, цибулі, часнику, поту, алкоголю тощо;
- надмірно користуватись 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 торкалось комірця сорочки (інше – за погодженням з керівника);
- чоловіки мають бути поголені, вуса і борода охайно підстрижені (інше – за погодженням з керівником);
- нігті в доглянутому та чистому стані;
- для жінок дозволено помірний «денний» макіяж, манікюр природних відтінків;

Не дозволяється:

- використовувати зайву косметику, мати яскравий манікюр;
- брудне, нерозчесане волосся;

- епатажні зачіски, волосся пофарбоване в неприродний колір (зелений, синій, помаранчевий тощо).

I.V. ПОЧАТОК І ЗАВЕРШЕННЯ РОБОЧОГО ДНЯ

Початок роботи

Стандарт:

- співробітники ЦОК та КЦ працюють відповідно до встановленого робочого графіку (рекомендується передбачати одну обідню перерву та 2 перерви по 15 хв);
- співробітники ЦОК та КЦ мають приходити до ЦОК та КЦ за 20-30 хвилин до його відкриття (за винятком спеціальних розпоряджень керівника ЦОК та КЦ);
- після прибуття до ЦОК та КЦ співробітники ЦОК та КЦ переодягаються в корпоративну форму (у разі її запровадження) і готуються до робочого дня;
- співробітники ЦОК та КЦ зобов'язані інформувати керівника ЦОК та КЦ стосовно неможливості виходу на роботу або затримку через поважну причину (хвороба, виключні сімейні обставини) не пізніше, ніж за 30 хвилин до початку робочого дня.

Не дозволяється:

- спізнюватись на роботу;
- з'являтися на роботі в нетверезому стані або під впливом наркотичних, хімічних речовин;
- не повідомляти заздалегідь керівника ЦОК та КЦ щодо свого невиходу на роботу або затримку з поважних причин;
- бути відсутнім на роботі без поважних причин.

Перевірка «зони відповідальності» (робочого місця)

Стандарт:

- співробітники ЦОК та КЦ щоденно перед початком роботи перевіряють своє робоче місце і підтримують чистоту і порядок на ньому протягом робочого дня;
- прийняті документи (в тому числі печатки, електронні підписи) зберігати відповідально (зокрема, в сейфі).

Не дозволяється:

- допускати безлад на робочому місці;
- Зберігати особисті речі на робочому місці.

- Тримати на робочому місці художню літературу, журнали, газети, які не мають прямого відношення до службової діяльності, одяг, посуд, косметику тощо.
- під час відсутності на робочому місці залишати документи на столі та іншому видному місці (документи мають бути покладені або в шухляду, або сейф).

Завершення роботи

Стандарт:

- співробітники ЦОК та КЦ готують робоче місце до наступної зміни (у разі запровадження такого графіку роботи);
- співробітники ЦОК та КЦ беруть участь у загальному підбитті підсумків дня, що проводиться керівником ЦОК та КЦ (якщо така форма роботи з персоналом запроваджена).

Не дозволяється:

- Залишати робоче місце без дозволу керівника ЦОК та КЦ.

I.VI. РОБОТА СПІВРОБІТНИКІВ ЦОК ТА КЦ З ВІДВІДУВАЧАМИ

I.VI.1. ПРАВИЛА ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ

Спілкування з клієнтами завжди має бути доброзичливим і відкритим з боку співробітників ЦОК та КЦ. Співробітники ЦОК та КЦ повинні завжди дотримуватися правил професійного спілкування з клієнтами:

- Завжди вітайте клієнтів. Будь-яке звернення до клієнта повинно починатись з вітання. Навіть якщо клієнт спочатку поставив запитання, необхідно привітатися і тільки після цього відповісти на поставлене запитання.
- Усміхайтесь. Усміхатися слід щиро, тому що клієнт завжди відчуває натягнутість і фальш. Приваблива й щира усмішка завжди підвищує настрій і впливає на створення позитивного враження про співробітників ЦОК та КЦ в цілому.
- Будьте терплячими, вмійте слухати. У бесіді з клієнтами треба вміти вислуховувати. Не можна ніколи перебивати і заперечувати в момент мовлення. Якщо клієнти висловлюють заперечення з будь-якого приводу, необхідно давати їм можливість висловитися.
- Будьте уважними, вмійте чути. Треба уважно слухати, що говорять клієнти, щоб не пропустити суті сказаного. Слухаючи, необхідно дивитися клієнтам в очі, робити кивок головою і відповідати на поставлені запитання.
- Давайте повну й вичерпну інформацію в рамках своєї компетенції. Треба передбачати можливі запитання клієнтів. Слід давати повну й вичерпну інформацію, передбачаючи можливі додаткові запитання з боку клієнтів.

- Не кажіть клієнту «ні» і «не знаю». Треба уникати говорити «ні». Такі відповіді можуть викликати негативну реакцію клієнта. Слід пропонувати альтернативні варіанти вирішення. Відповідь «не знаю» вказує на відсутність професіоналізму. Якщо не знаєте відповіді на поставлене запитання, слід пояснити, до кого за нею звернутися або оперативно дізнатися відповідь у компетентного фахівця і надати її клієнту.
- Не допускайте виникнення спірних ситуацій. Слід уникати 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.
- Прощайтесь із відвідувачами. Відвідувачам слід давати зрозуміти, що їм не просто озвучується завчений текст, а дійсно прощаються саме з ними.

I.VI.II. МАНЕРА СПІЛКУВАННЯ

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

Важливо дотримуватись трудової дисципліни і правил внутрішнього розпорядку. Уміння професійно спілкуватися із клієнтами - запорука якісного обслуговування. Однак і в ті моменти, коли співробітник ЦОК та КЦ не вступає у безпосередній контакт з клієнтами, на останніх впливає його зовнішній вигляд та манера поведінки. Саме тому кожному співробітнику ЦОК та КЦ необхідно дотримуватися правил поведінки на робочому місці і не відволікатися від виконання трудових обов'язків.

Забороняється:

- на робочому місці їсти, жувати жуйку, смоктати ледяники, лузати насіння/ горіхи;
- вживати алкогольні напої під час робочого дня;
- читати книги, журнали та іншу літературу, яка не має відношення до роботи або виконуваних обов'язків;
- дивитися телепередачі, фільми або переглядати сторінки соціальних мереж тощо;
- говорити з колегами на невиробничі теми в присутності клієнтів;
- розмовляти на робочому місці на невиробничі теми по мобільному або службовому телефону (розмови особистого характеру дозволяються виключно за 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.

Йдеться про усмішку, доброзичливий погляд, відкриту позу та пряму поставу. Потрібно використовувати жести доброзичливості, уникати «хаотичних жестів» (вертіння будь-чого в руках, посмикування, кусання олівця і т.п.). Слухаючи клієнтів, слід злегка кивати в такт кожної їхньої нової думки. Підтримувати манеру розмови клієнтів (темп, гучність мови).

I.VI.III. НАЛАШТУВАННЯ ДО РОБОЧОГО ДНЯ

Інформаційна підготовка

Співробітники ЦОК та КЦ повинні стежити за змінами у законодавстві та всередині компанії щодо процедур надання послуг та на постійній основі підвищувати свою кваліфікацію.

Керівництвом ЦОК та КЦ може бути запроваджено щоденне інформування (наприклад, короткими повідомленнями на електронну пошту/особистий кабінет або під час 5-15 хвилинних нарад) щодо новин у сфері надання послуг та продуктів.

Психологічна підготовка

Дуже важливе психологічне налаштування на роботу. Гарний чи поганий настрій співробітників ЦОК та КЦ клієнт відчуває відразу. Співробітники ЦОК та КЦ 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 та готові проконсультувати/допомогти отримати послугу. Привітання має бути дружнім, щирим, із усмішкою. Вітаючи клієнтів, обов'язково зберігайте зоровий контакт. Звертатись до клієнтів необхідно виключно на «ВИ», незалежно від віку та соціального статусу.

Виявлення потреби клієнтів

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

Під час обслуговування клієнтів слід їх вислуховувати, не перебиваючи. Уточнюючі запитання ставити лише після того, як клієнти завершують говорити.

Спілкуючись з клієнтам, необхідно проявляти активність і увагу.

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

Спрямування до відповідного співробітника або допомога щодо користування «електронною

чергою» (за потреби)

Після того, як співробітник ЦОК та КЦ зрозумів, з яким запитанням звернувся клієнт до ЦНАП, він або спрямовує до відповідального співробітника (з інформуванням номера робочого місця), або вказує на необхідність зареєструватись в електронній системі керування чергою, детально надавши пояснення, як нею користуватись (за потреби).

Допомога при заповненні документів

У разі звернення клієнта щодо допомоги при заповненні відповідної заяви та/або документів співробітник ЦОК та КЦ детально, простою мовою (уникаючи юридичних термінів та назв) надає відповідну консультацію і допомогу. Якщо співробітник не може зрозуміти з першого разу, що йому слід зробити (яку саме інформацію надати, які графи заповнювати тощо), співробітник ЦОК та КЦ в спокійній манері детально надає вичерпну інформацію щодо виникшого питання.

Обслуговування клієнтів

Обслуговування клієнтів включає в себе допомогу щодо виправлення помилок при заповненні документів, перевірку їхньої комплектності, надання відповідних пояснень та роз'яснень, безпосередньо прийом документів для надання відповідної послуги чи продукту.

Співробітник ЦОК та КЦ повинен ставитись до всіх клієнтів однаково, стримано та з повагою, незалежно від особистих симпатій або антипатій.

Співробітник ЦОК та КЦ повинен поважати точку зору клієнтів незалежно від того, поділяє він її чи ні. Не допускається явно нав'язувати свою точку зору, ігнорувати висловлювання клієнтів або перебивати їх.

При взаємодії з клієнтами співробітник ЦОК та КЦ не повинен надавати завідомо неправдиву інформацію або дезорієнтувати їх іншими способами.

Співробітник ЦОК та КЦ має уважно працювати із персональними даними.

У разі потреби співробітник ЦОК та КЦ повинен коментувати (надавати пояснення) клієнтам свої дії, пов'язані із наданням послуги та консультацій.

ВИМОГИ ЩОДО ПОЗИ, ЖЕСТІВ ТА МОВИ

Стандарт:

- співробітник ЦОК та КЦ при спілкуванні з клієнтами знаходиться у відкритій позі (руки й ноги не перехрещуються, долоні трохи розгорнуті до клієнтів, в їхній бік повернутий корпус тіла);
- мова співробітника
- ЦОК та КЦ має бути чіткою, грамотною, зрозумілою;
- співробітнику ЦОК та КЦ слід стежити за швидкістю свого мовлення, оскільки занадто

швидка або надто повільна мова ускладнюють спілкування;

- інтонація має бути доброзичлива;
- у розмові необхідно застосовувати ввічливі слова і звороти («будьте ласкаві», «будьте люб'язні», «якщо Вам не важко...»).

Не дозволяється:

- знаходитись у 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 (заправляти, 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 та нормативних термінів, не пояснюючи їх значення;
- розмовляти з клієнтами на підвищених тонах/байдуже/із роздратуванням і зневагою;
- використовувати звертання: «дівчинко», «жіночко», «чоловіче», «хлопче», «дамочко» та ін.;
- застосовувати зменшувальні суфікси («телефончик», «штучка» тощо);
- звертатись до відвідувачів на «ти», навіть якщо відвідувач - дитина.

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

Обслуговування клієнтів при виході є важливим моментом. Від співробітників ЦОК та КЦ вимагається демонструвати повагу і доброзичливе ставлення до всіх клієнтів.

Орієнтовні алгоритми обслуговування клієнтів співробітниками ЦОК та КЦ описані в Додатках №1, №2 та №3.

I.VI.V. ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ ЗА ДОПОМОГОЮ ІНФОРМАЦІЙНО-ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ТА ВІДПОВІДІ НА ПИСЬМОВІ ЗВЕРНЕННЯ

Система обслуговування забезпечує і гарантує зв'язок між ЦОК та КЦ та клієнтами і включає

інтернет-обслуговування, електронне листування, поштове листування (в тому числі факс) і телефонне обслуговування.

Порядок обслуговування клієнтів за допомогою телефонного зв'язку

Клієнт може скористатися такими видами телефонного зв'язку:

- прямий телефонний контакт;
- гаряча лінія / call-center (за наявності).

Всі телефонні номери, за якими здійснюється телефонний зв'язок з клієнтами вказуються на інформаційних стендах, розміщених у приміщенні ЦОК та КЦ, на офіційному сайті ЦОК та КЦ, на роздаткових флаєрах-рекламах, що знаходяться на видному місці в приміщенні ЦОК та КЦ або розповсюджуються в місцях масового перебування людей.

За номерами телефонів для прямого телефонного контакту клієнти повинні під час розмови отримати відповідь на свої запитання. У разі, якщо співробітник ЦОК та КЦ, який відповів на телефонний дзвінок, не може дати повної відповіді в момент розмови або підготовка інформації вимагає деякого часу (понад 2 хвилини), клієнту повідомляється про це, вказується дата і час, коли можна передзвонити для отримання точної та повної інформації.

Номери телефонів для прямого телефонного контакту мають бути доступними для дзвінків клієнтів в години роботи відповідного ЦОК та КЦ.

У разі, якщо звернення клієнта містить нецензурну лайку, образи чи погрози на адресу співробітника ЦОК та КЦ ЦОК та КЦ, співробітник ЦОК та КЦ має право припинити телефонний контакт, перервавши розмову та поклавши телефонну слухавку.

Встановлюються такі параметри діяльності гарячої лінії:

- дзвінок на гарячу лінію має бути безкоштовним;
- при здійсненні запису клієнт попереджається про це на початку телефонної розмови.

Вимоги до співробітників ЦОК та КЦ під час спілкування телефоном:

- неприпустимо ігнорування телефонних дзвінків: не пізніше, ніж після третього сигналу дзвінка повинна слідувати відповідь;
- відповідаючи на телефонний дзвінок, необхідно повідомити своє ім'я, назву компанії, посаду та ввічливо привітатись;
- телефонні переговори повинні вестися гучним чітким голосом, мова повинна бути виразною, доброзичливою;
- співробітник ЦОК та КЦ, який обслуговує клієнтів телефоном, зобов'язаний дати консультацію з питання, що цікавить клієнта, на випадок, якщо адміністратору для цього потрібне уточнення інформації, він повинен попросити перетелефонувати або дізнатися

номер телефону клієнта та перетелефонуваннями клієнту самостійно;

- співробітник ЦОК та КЦ повинен бути лаконічним, чітким у викладі інформації, не вживати зайвих слів, не допускати тривалих пауз;
- не рекомендується вести телефонні переговори по гучному зв'язку.

Вимоги до письмового спілкування з клієнтом:

При написанні листа (в тому числі електронного) слід дотримуватися наступних принципів:

- точність - відзначають точні дані, на які робляться посилання (наприклад, дати, реєстраційний номер і тема іншого листа або документа, ім'я файлу);
- конкретність - з листа повинно бути зрозуміло, що саме потрібно від одержувача;
- лаконічність - суть повинна бути викладена ясно і лаконічно;
- короткий діловий текст - це не сухість, а економія часу і точність думки.

Стандартне ділове лист має наступну структуру:

- Звернення. Розміщується в «шапці» листи і містить посаду і ПІБ адресата. Для офіційної ділової переписки стандартним вважається звернення «Шановний», яке пишуть з великої літери по центру аркуша.
- Преамбула. Становить перший абзац листа, в якому викладена його мета і причина написання. Прочитавши преамбулу, адресат повинен зрозуміти суть листа.
- Основний текст. У 2-5 абзацах повинна бути викладена ситуація, озвучена прохання про конкретні дії або запропонований варіант вирішення питання.
- Висновок. Необхідний для короткого підведення підсумків всього написаного і логічного завершення листи.
- Підпис. Лист завершується підписом (посада + ПІБ) посадової особи.
- Додатки. Додатки є необов'язковим доповненням до основного тексту листа і тому оформляються на окремих аркушах - кожен додаток на своєму листі.

I.VI.VI. ПСИХОЛОГІЧНА МОДЕЛЬ ПОВЕДІНКИ ПІД ЧАС ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ

Принципи роботи із «важкими» клієнтами, врегулювання конфліктів

Недопущення виникнення конфлікту є важливою умовою для забезпечення захисту інтересів клієнтів.

Щоб уникнути конфліктних ситуацій, співробітники ЦОК та КЦ зобов'язані:

- прагнути діяти в інтересах клієнтів, вміти 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, що, на думку співробітників ЦОК та КЦ, можуть призвести до конфлікту, співробітники ЦОК та КЦ зобов'язані терміново повідомити про це керівника ЦОК та КЦ, який повинен вжити заходів для врегулювання ситуації, що виникла.

При вирішенні конфліктних ситуацій з клієнтами дії співробітників ЦОК та КЦ, включаючи прийняті ними рішення, не повинні переслідувати особистого інтересу.

Співробітники ЦОК та КЦ повинні проявляти терпимість до фактів некоректного з ними поводження з боку клієнтів, прагнучи забезпечити їх найкращим сервісом, оскільки шанобливе ставлення до клієнтів, створення найбільш сприятливих умов для них є запорукою задоволення від отриманої послуги.

Дії співробітників ЦОК та КЦ на випадок пропозиції йому як подяки цукерок, квітів, грошей тощо

З метою уникнення непорозумінь та можливості притягнення до адміністративної відповідальності у разі надходження пропозиції щодо неправомірної вигоди або подарунка, пропонується суворо дотримуватись заходів, передбачених статтею 24 Закону України «Про запобігання корупції» № 1700-VII від 14 жовтня 2014 року, а саме:

- відмовитися від пропозиції;
- за можливості ідентифікувати особу, яка зробила пропозицію;
- залучити свідків, якщо це можливо, зокрема із числа співробітників ЦОК та КЦ;
- письмово повідомити керівникові ЦОК та КЦ про пропозицію.

Дії співробітників ЦОК та КЦ при відвіданні ЦОК та КЦ «особи без визначеного місця проживання»

У разі відвідання ЦОК та КЦ «особи без визначеного місця проживання», що спричиняє дискомфорт при перебуванні у приміщенні ЦОК та КЦ інших відвідувачів, співробітник ЦОК та КЦ повинен повідомити про це керівникові ЦОК та КЦ та охороннику. Останні мають з'ясувати у зазначеної особи мету відвідання ЦОК та КЦ та у разі «нецільового» перебування у приміщенні в коректній формі запропонувати залишити ЦОК та КЦ.

Дії адміністратора при відвіданні ЦОК та КЦ особи у стані алкогольного сп'яніння або під впливом наркотичних/психотропних засобів

За умови відвідання ЦОК та КЦ особи у стані алкогольного сп'яніння або під впливом наркотичних/психотропних засобів, що не дозволяє забезпечити якісне обслуговування, співробітник ЦОК та КЦ повинен у максимально коректній формі запропонувати звернутись за послугою в інший день. Якщо перебування зазначеної категорії осіб спричиняє дискомфорт при перебуванні у приміщенні ЦОК та КЦ інших клієнтів, співробітник ЦОК та КЦ повинен повідомити про це керівникові ЦОК та КЦ та охороннику, які мають у коректній формі запропонувати їм залишити ЦОК та КЦ.

Дії адміністратора при некоректній поведінці (хуліганстві, дебоші) збоку клієнтів

У разі некоректної поведінки (хуліганства, дебошу) з боку клієнтів, що очікують своєї черги для отримання послуги, співробітник ЦОК та КЦ повинен спочатку зробити ввічливо зауваження, але якщо клієнти продовжують проявляти неповагу до інших клієнтів і заважають роботі, співробітник ЦОК та КЦ має звернутись до охоронника або керівника ЦОК та КЦ для вжиття заходів щодо заспокоєння таких клієнтів або виведення їх із приміщення ЦОК та КЦ.

II. ДІЯЛЬНІСТЬ КЕРІВНИКА ЦОК та КЦ

II.1. УПРАВЛІННЯ ПОТОКАМИ КЛІЄНТІВ ЦОК та КЦ

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

МЕТА: дотримання максимально допустимого часу очікування – не більше 15-20 хвилин

Пропонується за можливості встановити таку структуру перерозподілу потоків клієнтів:

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

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

II. II. УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ЦНАП

Ефективне управління персоналом може бути досягнуто, зокрема, шляхом:

- забезпечення відеозапису обслуговування клієнтів задля попередження зловживань або конфліктних ситуацій;
- запровадження щоденних (5-15 хвилинних) нарад із обговорення поточних питань за день, врегулювання проблемних ситуацій, обговорення змін у законодавстві тощо;
- регулярного проведення заходів із підвищення кваліфікації та психологічного розвантаження.

Також керівникові ЦОК та КЦ необхідно приділяти увагу мотивації персоналу до покращення якості обслуговування клієнтів, які можуть полягати в матеріальному, психологічному, професійному, кар'єрному стимулюванні.

Для формування дружнього колективу ЦОК та КЦ пропонується також запроваджувати заходи із «будівництва команди», наприклад, проводити конкурси, тренінги, майстер-класи, корпоративні заходи тощо.

Важливою складовою ефективної та злагодженої роботи персоналу ЦОК та КЦ є партнерські взаємовідносини всередині команди. Тож ключовим завданням керівника ЦОК та КЦ є сприяння порозумінню між співробітниками ЦОК та КЦ та стимулювання дружніх стосунків і взаємодопомоги.

II. III. КОНТРОЛЬ І АНАЛІЗ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ ТА РОБОТИ СПІВРОБІТНИКІВ ЦОК ТА КЦ

Для контролю якості обслуговування клієнтів ЦОК та КЦ можуть проводитись такі заходи:

- дослідження «Таємний клієнт»;
- проведення професійних «змагань» між співробітниками ЦОК та КЦ в цілях мотивації співробітників («найкращий співробітник за результатами місяця» тощо).

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

- анкетування клієнтів для оцінки якості обслуговування та його поліпшення;
- очне опитування клієнтів щодо якості обслуговування;
- оцінювання шляхом заповнення Карт Якості.

II.IV. ЗВІТУВАННЯ ПЕРЕД КЕРІВНИЦТВОМ

Для доведення до керівництва поточної інформації щодо діяльності ЦОК та КЦ рекомендується запровадити підготовку щомісячних, щоквартальних, річних звітів про діяльність ЦОК та КЦ. (ЦОК та КЦ) та суб'єктів надання адміністративних послуг.

Таке звіти (з відповідними інфографіками) можуть складатись з наступних розділів (за кількісними та якісними показниками):

- кількість наданих послуг, у тому числі за видами;
- кількість консультацій, наданих у ЦОК та КЦ;
- якість роботи співробітників ЦОК та КЦ.

II.IV. ЗВІТУВАННЯ ПЕРЕД КЕРІВНИЦТВОМ

Для доведення до керівництва поточної інформації щодо діяльності ЦОК та КЦ рекомендується запровадити підготовку щомісячних, щоквартальних, річних звітів про діяльність ЦОК та КЦ. (ЦОК та КЦ) та суб'єктів надання адміністративних послуг.

Такі звіти (з відповідними інфографіками) можуть складатись з наступних розділів (за кількісними та якісними показниками):

- кількість наданих послуг, у тому числі за видами;
- кількість консультацій, наданих у ЦОК та КЦ;
- якість роботи співробітників ЦОК та КЦ.

Начальник відділу з організації
та контролю якості
обслуговування споживачів



Т.М. Копиткова

ДОДАТОК №1

до Положення про управління стандартами обслуговування клієнтів співробітниками довідково-інформаційних центрів та співробітниками, що обслуговують клієнтів в точках контакту ТОВ «ГПК «Нафтогаз України»

Орієнтовний алгоритм обслуговування клієнтів адміністратором ЦОК

Етап	Опис етапа (шаблон поведінки)	Приклади рекомендованих фраз при взаємодії з клієнтами
Очікування в черзі (ознайомлення з матеріалами на дошці оголошення)	При появі клієнта / відвідувача в залі: 1. Подивіться на клієнта, покажіть, що Ви його побачили. Клієнт, який тільки прийшов в Центр обслуговування, не повинен перебувати поза увагою більш 2-х хвилин. 2. Доброзичливо посміхніться. 3. Якщо в процесі обслуговування зайшов інший клієнт - встановіть візуальний контакт (кивком голови привітайте, посміхніться), приділіть увагу, як тільки звільнитеся. 4. При наявності черги з декількох чоловік, запропонуйте клієнтам присісти і почекати. 5. Ваше завдання: максимально керувати чергою, не допускати утворення черг	"Доброго ранку" - до 12:00 "Доброго дня" - з 12:00 до 18:00 "Доброго вечора" - з 18:00
Привітання та встановлення контакту	1. Вітайтеся першим, тон важливий і доброзичливий. 2. Покажіть клієнту готовність допомогти у вирішенні його питання. 3. Запитайте, як можна звертатися до клієнта, використовуйте в подальшому назване ім'я та по батькові, звертайтеся на «Ви».	«Я адміністратор центру обслуговування. Чим я можу вам допомогти?"
Виявлення потреби клієнта (цілі візиту клієнта)	1. Адміністратор запитує, з якого питання звернувся клієнт, щоб в подальшому направити його до відповідного співробітника. 2. Вислухайте Клієнта, не перебиваючи. 3. У разі потреби задайте уточнюючі питання.	«Уточніть, будь ласка, мету свого візиту»

Координація подальших дій клієнта	Після визначення мети візиту клієнта адміністратор: 1. може самостійно вирішити питання виходячи зі своїх функцій: прийняти документи, які не потребують додаткового опрацювання в клієнтському залі, для реєстрації і подальшої передачі в бек-офіс 2. пропонує клієнту скористатися інформаційні матеріали, бланки і типові форми документів, переліки необхідної для надання документації, зразки для заповнення документів і т.д., демонструє можливості сервісу «Особистий кабінет». 3. У разі необхідності направляє до відповідного співробітникові 4. Допомогає зареєструватися в електронній черзі, пояснює принцип дії, якщо клієнт не знає даного сервісу.	«Більш повну інформацію Вам надасть наш співробітник ..., почекайте, будь ласка, зараз він підійде / давайте я Вас проведу до нього»
Завершення контакту	1. Ввічливо попрощайтеся та подякуйте за візит.	"Всього найкращого. Дякуємо за ваш візит"

ДОДАТОК №2

до Положення про управління стандартами обслуговування клієнтів співробітниками довідково-інформаційних центрів та співробітниками, що обслуговують клієнтів в точках контакту ТОВ «ГПК «Нафтогаз України»

Орієнтовний алгоритм обслуговування клієнтів співробітником ЦОК

Етап	Опис етапа (шаблон поведінки)	Приклади рекомендованих фраз при взаємодії з клієнтами
Привітання та встановлення контакту	1. Вітайтеся першим, тон важливий і доброзичливий. 2. Покажіть клієнту готовність допомогти у вирішенні його питання. 3. Назвіться, будь назвіть своє ім'я, посаду та підрозділ. 4. Якщо клієнт не представився, запитайте, як можна у нього звертатися, використовуйте в подальшому назване ім'я та по батькові, звертайтеся на «Ви».	"Доброго ранку" - до 12:00 "Доброго дня" - з 12:00 до 18:00 "Доброго вечора" - з 18:00 «Скажіть будь ласка, як Вас звати (Ваше ім'я, по батькові)? » Як я можу до вас звертатися? Слухаю вас ...
Виявлення потреби клієнта (цілі візиту клієнта)	1. Співробітник ЦОК першим питає, з якого питання звернувся клієнт. 2. Вислухайте клієнта, не перебиваючи. 3. Під час розмови задавайте додаткові питання, щоб переконатися, що правильно зрозуміли причину звернення клієнта, також використовуйте перефразування.	Чим я можу вам допомогти? «Чи правильно я Вас зрозумів, що» «Ви хочете дізнатися про порядок переукладання договору? »

Консультування / відповідь на запит	1. Відкрийте картку клієнта в інформаційній системі. 2. Під час консультацій надайте необхідну інформацію в повному обсязі. 3. Уточніть у клієнта чи достатньо наданої інформації, чи він зрозумів, чи потрібно надати роз'яснення. 4. Надайте наявні інформаційні матеріали, щоб клієнт взяв їх з собою, для подальшої підготовки документів.	
Оформлення заявки на надання послуг	1. Запропонуйте клієнту заповнити документи. 2. Перевірте правильність поданих документів. 3. При врученні клієнту договору на надання послуг, рахунки проінформуйте його про терміни оплати вартості і послуг.	
Завершення розмови, прощання з клієнтом	1. Після оформлення заявки на надання послуги підведіть підсумок і ознайомте Клієнта з діями, що стосуються надання послуги та Вашими подальшими діями. 2. Співробітник ЦОК обов'язково прощається з клієнтом, тон залишається ввічливою і доброзичливою, незалежно від того, як веде себе клієнт і результату розмови. 3. Подякуйте Клієнта за візит. Запропонуйте відвідати ЦОК ще раз.	«Отже, як ми з Вами домовилися Ви ..., а я в свою чергу ...» «Дякуємо за Ваш візит ...» До побачення до зустрічі

ДОДАТОК №3

до Положення про управління стандартами обслуговування клієнтів співробітниками довідково-інформаційних центрів та співробітниками, що обслуговують клієнтів в точках контакту ТОВ «ГПІК «Нафтогаз України»

Орієнтовний алгоритм обслуговування клієнтів співробітниками КЦ

Етап	Опис етапа (шаблон поведінки)	Приклади рекомендованих фраз при взаємодії з клієнтами
Привітання та встановлення контакту	1. Запропонуйте вибрати мову клієнту (російська, українська), продовжуйте спілкування тією мовою, який вибрав клієнт. 2. Привітайте клієнта, назвіть своє ім'я, посаду 3. Уточніть у клієнта ім'я, звертайтеся в подальшому за вказаним іменем, на «Ви»	"Доброго ранку" - до 12:00 "Доброго дня" - з 12:00 до 18:00 "Доброго вечора" - з 18:00 Оператор №__ ім'я__ Слухаю Вас. Як я можу до вас звертатися?
Ідентифікація клієнта	1. Уточніть дані клієнта 2. Якщо клієнт не може надати дані для ідентифікації, ввічливо рекомендуйте уточнити дані і звернутися повторно.	
Виявлення потреби клієнта (цілі візиту клієнта)	1. Уточніть, з якого питання звернувся клієнт. 2. Вислухайте Клієнта, не перебиваючи. 3. Під розмови задавайте додаткові питання, щоб переконатися, що правильно зрозуміли причину звернення клієнта.	«Чи правильно я Вас зрозумів, що: Вам необхідно звірити показники і уточнити нарахування?» «Ви хочете дізнатися про порядок переукладання договору?»
Консультування / відповідь на запит	1. Оперативно надайте клієнту достовірну і повну інформацію відповідно до запиту 2. Під час консультацій надайте необхідну інформацію в повному обсязі. 3. Уточніть у Клієнта чи достатньо наданої інформації, чи він зрозумів, чи потрібно надати роз'яснення.	

Завершення розмови, прощання з клієнтом	1. На завершення діалогу проінформуйте клієнта про сервіс «Особистий кабінет», смс-розсилки та інших сервісах. 2. Доброзичливо попрощаєтеся з клієнтом.	
--	---	--