

ZARZĄDZENIE Nr 3/2021

Prezesa Zarządu

**Towarzystwa Budownictwa Społecznego Spółka z.o.o. w Olecku, ul. Kolejowa 31/20,
19-400 Olecko z dnia 11 lutego 2021r.**

**w sprawie wprowadzenia Standardów Obsługi Interesanta w biurze Towarzystwa
Budownictwa Społecznego Spółka z.o.o. w Olecku**

§ 1

Wprowadza się do stosowania w Towarzystwie Budownictwa Społecznego Spółka z.o.o. w Olecku: " **Standardy Obsługi Interesanta**" -stanowiącą załącznik do zarządzenia.

§ 2

Kierownicy komórek organizacyjnych i pracownicy Towarzystwa Budownictwa Społecznego Spółka z.o.o. w Olecku odpowiedzialni są za stosowanie przepisów w praktyce biurowej.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem ogłoszenia.

"TOWARZYSTWO
BUDOWNICTWA SPOŁECZNEGO
Spółka z o.o. w Olecku"
19-400 Olecko, ul. Kolejowa 31/20
tel. 87 520 22 67, 87 520 22 68
NIP 8471468126 REGON 511491459

PREZES ZARZĄDU


Marcin Malecki

Załącznik do zarządzenia nr 3/2021

**Standardy Obsługi Interesanta
w Towarzystwie Budownictwa Społecznego
spółka z o.o. w Olecku**



ZASADY OBSŁUGI INTERESANTÓW	3
Życzliwa powściągliwość	4
EtapY obsługi Interesanta (pożądane zwroty)	5
Niepożądane zwroty	6
STANDARDY OBSŁUGI PRZEZ TELEFON	8
Najważniejsze zasady rozmowy przez telefon	8
Wizerunek pracownika TBS w Olecku	9
Powitanie i przedstawienie się	9
Rozpoznanie sprawy	10
Udzielenie informacji	11
Wyjaśnienia „wątpliwości” skargi	12
Zakończenie rozmowy	13
Sytuacje trudne	13
Asertywność w obsłudze	14



Najbardziej pożądane zachowania pracownika obsługującego Interesanta:

- uśmiech, pogodny wyraz twarzy,
- kontakt wzrokowy i zwrócenie się postawą ciała w kierunku Interesanta w trakcie, gdy mówimy do niego oraz gdy słuchamy, jak on mówi do nas,
- aktywne słuchanie (testowanie zrozumienia, podsumowanie, potwierdzanie mini werbalne, kontakt wzrokowy),
- zadawanie pytań otwartych na etapie rozpoznawania potrzeb i zamkniętych na etapie podejmowania decyzji,
- otwarta postawa ciała i spokojna, stonowana gestykulacja,
- nie za szybkie tempo mówienia, niski spokojny ton głosu,
- przedstawienie się przez wypowiedzenie imienia i nazwiska; wstając z miejsca - nie podajemy ręki, chyba, że na wyraźne wyciągniętą rękę Interesanta.

Najbardziej niepożądane zachowania pracownika obsługującego Interesanta:

- podniesiony ton głosu i szybkie lub bardzo nierówne tempo mówienia,
- nerwowa gestykulacja i zamknięta postawa ciała,
- odwracanie się tyłem do Interesanta,
- brak kontaktu wzrokowego, gdy mówimy do Interesanta lub gdy on mówi do nas,
- prowadzenie rozmowy nie związanej merytorycznie ze sprawą Interesanta (przez telefon lub bezpośrednio z koleżanką) w trakcie obsługi, gdy zadzwoni telefon i sprawa jest dłuższa należy przeprosić i oddzwonić po zakończeniu procesu obsługi,
- pożegnanie, czyli zakończenie procesu obsługi Interesanta bez sprawdzenia (testowanie zrozumienia, podsumowanie) czy to już na pewno wszystko z czym do nas przyszedł.

- łamanie dystansu fizycznego - zbyt bliska odległość od Interesanta,
- łamanie dystansu emocjonalnego - nadmierna poufałość lub wylewność w stosunku do interesanta.

ŻYCZLIWA POWŚCIĄGLIWOŚĆ

Podstawą kontaktuzInteresantemjestpłaszczyznamerytoryczna,nieosobowa,oprawiona w ciepłą i miłą atmosferę.

- Wszelkie uwagi interesanta (zwłaszcza dotyczące uczuć i emocji) powinny być sprowadzone do sytuacji tu i teraz, a osoba obsługująca powinna koncentrować się na zachowaniach, faktach i procedurach.
- Profesjonalna życzliwość tym różni się od prywatnej, że wstuchując się w Interesanta, wczuwając się w jego potrzeby, dostosowując się do jego języka, sposobu myślenia, stylu bycia, nie jesteśmy wylewni.
- Nie ujawniamy własnych uczuć, postaw, potrzeb, nawet wtedy, gdy są pozytywne (z wyjątkiem sytuacji, gdy dziękujemy za prawdziwy komplement lub czasem przyznajemy się do trudności sytuacji, w której jesteśmy).
- Nie ujawniamy swojej prywatności i nie ingerujemy w prywatność Interesanta.
- Skupiamy się na czynnościach, zachowaniach swoich i Interesanta, a nie na jego osobie.
- Pamiętajmy, że poza potrzebą satysfakcji i zadowolenia Interesanta poprzez obsłużenie go najtrafniej i najlepiej jak to możliwe, nie jesteśmy w pracy po to, aby zaspokajać inne potrzeby: kontaktu, aprobaty, wsparcia, rozładowania napięcia związanego z ewentualnym stresem w pracy lub życiu prywatnym Interesanta.
- Przestrzeganie zasady koncentracji na zachowaniach, a nie na osobie (mojej ani Interesanta) jest szczególnie ważne w obliczu konfliktów i reklamacji.

Nigdy nie możemy powiedzieć „Pani jest taka, a taka” - mówimy co i jak robi, zrobiła, może zrobić.

- Na komunikaty na nasz temat (jacy jesteśmy) nie odpowiadamy, nie tłumaczymy się, nie opowiadamy o sobie, tylko o tym, co zrobiłem, co zrobię i co mogę zrobić.
- Nigdy nie kierujemy palca wskazującego w stronę interesanta - nie mówimy o nim, ale o jego prośbie, życzeniu, potrzebie, stanowisku. Koncentrujemy się na środkach prowadzących do celu.

ETAPY OBSŁUGI INTERESANTA (POŻĄDANE ZWROTY)

a) Powitanie

- *Dzień dobry!*
- *Witam Pana serdecznie!*
- *Dzień dobry, proszę usiąść, słucham Pana.*
- *W czym mogę Panu pomóc?*

Niewerbalne: uśmiech, powstanie, wykonanie gestu zapraszającego, nawiązanie kontaktu wzrokowego, koncentracja na obsługiwanej sprawie, wykazywanie zainteresowania

b) Rozpoznanie sprawy (+parafraza)

- *Chciałbym Pana jak najlepiej obsłużyć, czego Pan ode mnie oczekuje?*
- *Na czym Panu szczególnie zależy?*
- *Parafraza: Jeśli dobrze rozumiem, chciałby Pan to i to(...).*
- *Parafraza: Czyli interesuje Pana(...).*

c) Udzielenie informacji

- *Z tego, co Pan powiedział rozumiem, że zależy Panu na*
- *Pozwoli Pan, że udziel informacji?*
- *Czy ta informacja jest jasna?*

d) Zakończenie rozmowy

- *Co jeszcze chciałby Pan wiedzieć?*
- *Czy chciałby Pan uzyskać jeszcze jakieś dodatkowe informacje?*
- *Czy to, co powiedziałem, jest dla Pana wystarczające?*
- *Czy oprócz tego, co Panu wyjaśniłam, jest jeszcze coś, co budzi Pana wątpliwość?*
- *Czy ma Pan jeszcze jakieś pytania?*
- *Jakich jeszcze informacji Pan ode mnie oczekuje?*

e) Pożegnanie

- *Do widzenia!*
- *Pana uwagi były dla mnie bardzo cenne - Dziękuję !*
- *Mam nadzieję , że pomogłam Panu!*

NIEPOŻĄDANE ZWROTY

Kilka najbardziej niepożądanych zwrotów w rozmowie z Interesantem:

- *"Dzień dobry, jak się Pani czuje?"*

(Nie używamy zwrotów, które mogą być odebrane jako zbyt osobiste.)

- *Unikamy wyrażen dramatyzujących sytuacji , np.:*

„Strasznie mi przykro!"

„Co za przykra sytuacja? !"

„Naprawdę współczuje Panu!"

„Co za niefart!"

- Unikamy wyrażeń pouczających, np.:

„Proszę się zachowywać kulturalnie. Przypominam że jest Pan w TBS, Proszę się nie unosić!”

„Powinien Pan znać przepisy, to by nie było teraz problemu. To jest urząd, a nie kawiarnia.

Do widzenia Panu.”

- Unikamy zdań wyrażających przymus, np.:

„Musi/powinien Pan jeszcze donieść aktualne zaświadczenie!”

„Musi Pan podpisać w tym miejscu!”

„Teraz musi Pan trochę poczekać.”

„Muszę Pana przeprosić na 5 minut.”

- Unikamy wyrażeń drastycznie wykluczających jakąś możliwość, np.:

„To niemożliwe, Proszę Pana.”

„Absolutnie ...”

„To jest nieprawdopodobne .”

- Unikamy wyrażeń sugerujących, że Interesant nie ma racji, kłamie lub nie zna się na przepisach, np.:

„W tej sprawie nie ma Pan racji.”

„Chyba się Pan pomylił ?!”

„To, co Pan mówi, trochę dziwnie brzmi.”

„To niemożliwe. Niech Pan to udowodni.”

„To ciekawe. Jak Pan to udowodni?”

„Pracuję tu już parę lat i wiem, co robię/ wiem jak się to oblicza”

- Unikamy komentarzy na temat wyborów, wyglądu i zachowania Interesanta, np.:

„Ma Pan bardzo ciekawą fryzurę”

„Czemu się Pan tak kręci. Zupełnie nie mogę się skupić.”

„Dlaczego siedzi Pan tak blisko? Nie mogę oddychać - tak tu duszno.”

STANDARDY OBSŁUGI PRZEZ TELEFON:

NAJWAŻNIEJSZE ZASADY ROZMOWY PRZEZ TELEFON

Interesant, który dzwoni do TBS, chce załatwić sprawę jak najszybciej i rozmawiać z osobą kompetentną tzn. Odbierając telefon, pracownik TBS powinien znać podstawowe zasady komunikacji tą drogą i stosować się do standardów obsługi Interesanta obowiązujących w TBS Olecko.

- Bądź przygotowany do rozmowy.
- Odbieraj telefon jak najszybciej - im dłużej Interesant czeka na połączenie z pracownikiem, tym bardziej się denerwuje.
- Mów o ¼ wolniej i wyraźniej niż „na żywo” (optymalnie 110-120 słów na minut).
- Stój lub siedź w pozycji wyprostowanej.
- Uśmiechaj się (bez zbędnej przesady).
- Nie przystaniaj mikrofonu ręką.
- Nie wykonuj akrobacji w czasie rozmowy.
- Daj znać, że słuchasz (...rozumiem ... ,...tak...).
- Nie rozłączaj się jako pierwszy.
- Bądź miły, ale zdecydowany.
- Staraj się skupić na rozmowie bez względu na otoczenie.
- Używaj języka zrozumiałego dla człowieka nieznanego zasad funkcjonowania TBS.
- Nie przerywaj rozmówcy - Twoim podstawowym celem jest zrozumienie na czym polega problem Interesanta i jak w najbardziej efektywny sposób (szybko i właściwie) możesz go załatwić.



WIZERUNEK PRACOWNIKA TBS W OLECKU

Działania i zachowania:

- Rozpoczynaj prac punktualnie, aby o wyznaczonej godzinie być gotowym do odbierania telefonów (uruchomione wszystkie niezbędne aplikacje w komputerze).
-
- Na sali nie spożywaj żadnych posiłków, przy stanowisku może być jedynie woda do picia.
- Używaj funkcji MUTE jedynie w sytuacjach, gdy musisz kaszlnąć, kichnąć itd. Do chwilowego „odejścia” od Interesanta w celu wyjaśnienia sprawy służą funkcja HOLD.

POWITANIE I PRZEDSTAWIENIE SIĘ

Działania / zachowania:

Rozmowy przychodzące:

- a) Telefon odbieraj najszybciej jak to możliwe, stosując formułę powitania:
„Dzień dobry, Imię i Nazwisko, w czym mogę pomóc?”
- b) Zapisuj nazwisko Interesanta zaraz po tym, jak się przedstawi, jeśli to konieczne do załatwienia sprawy zapisz pozostałe dane identyfikacyjne.

Rozmowy wychodzące:

- a) Przed telefonem zbierz niezbędne informacje dotyczące sprawy Interesanta.
- b) Powitaj Interesanta słowami (w zależności od pory dnia):
„Dzień dobry Panu, Imię i Nazwisko z Nazwą TBS i wydziału.”
- c) Następnie upewnij się, że rozmawiasz z właściwą osobą:
„Czy mógłbym rozmawiać z Panem Imię i Nazwisko Interesanta?”

- d) Jeśli rozmawiasz z właściwą osobą w sposób rzeczowy i prosty przedstaw cel rozmowy.
- e) Przedstaw krótko sytuację Interesanta w relacji z TBS i poinformuj o decyzji / lub Twoich oczekiwaniach odnośnie do działań, które ma podjąć Interesant
- f) W przypadku gdy zostawiasz informację na poczcie głosowej Interesanta, przedstaw się, poproś o kontakt i podaj jego cel oraz nr telefonu do TBS, np.:
„Dzień dobry, Imię i Nazwisko, TBS w Prosimy o kontakt w sprawie dot.numer tel. między godziną 8.00, a 15.00, Dziękuję .”

ROZPOZNANIE SPRAWY

Działania / zachowania :

- a) Pozwól Interesantowi wypowiedzieć się do końca i nie przerywaj nawet wtedy, gdy domyślasz się, co właśnie chce powiedzieć.
- b) Zbadaj oczekiwania/ poglądy Interesanta stosując pytania otwarte:
„Co spowodowało, że ...?” „Z jakich powodów?” Jak chciałby Pan...?
- c) Notuj hasłowo najważniejsze wątki z wypowiedzi Interesanta, aby nie pominąć ważnej informacji.
- d) Jeśli interesant ma trudność w odpowiadaniu na pytania otwarte, zadawaj mu pytania zamknięte (sugeruj typowe możliwe odpowiedzi).
- e) Dostosuj język do języka rozmówcy. Unikaj fachowych określeń, które mogą być dla Interesanta niezrozumiałe i nie używaj specjalistycznego żargonu.
- f) Jeśli informacje, które przedstawia Interesant, są nieprecyzyjne lub niejasne, zadaj dodatkowe pytania w celu uściślenia informacji i prawidłowego zrozumienia jego potrzeb. Zanim zaczniesz zadawać pytania, poinformuj go o swoich intencjach / celu np.:
„Zależy mi na tym, żeby dobrze Pana zrozumieć. Czy mógłbym w związku z tym zadać Panu kilka pytań?”

- g) Po zakończeniu wypowiedzi Interesanta i uzyskaniu dodatkowych danych, podsumuj zebrane informacje:

„Rozumiem, że chciałby Pan ... ”

„Rozumiem, że zależy Panu na...”

„Jeśli dobrze Pana zrozumiałem, zależy Panu na ... ?”

„Czyli, podsumowując, zależy Panu na ... czy zgadza się?”

UDZIELENIE INFORMACJI

Działania / zachowania :

- a) Zawsze informuj Interesanta o najważniejszych czynnościach wykonywanych w czasie jego obsługi, a szczególnie tych, w czasie których nie masz z nim kontaktu.
- b) Upewnij się, że Interesant zrozumiał informacje lub wyjaśnienia. Jeżeli masz wątpliwości dopytaj Interesanta, np.:
- „Co z tego co przedstawiłam wymaga dokładniejszego omówienia?”*
- c) Jeżeli sprawa Interesanta wymaga podjęcia działań przez inne działy / referaty poinformuj o tym, np.:
- „Sprawą, którą Pan przedstawił, zajmuje się osoba pod nr wewnętrznym...”*
„Przełączę Pana do referatu, który zajmuje się tymi sprawami, w razie braku połączenia podaję numer bezpośredni ... ”
„Przekażę słuchawkę koledze, który zna sprawę.”
- d) Jeśli sprawa, z którą dzwoni Interesant, jest niestandardowa, skonsultuj proponowane rozwiązanie ze swoim przełożonym lub innym działem wcześniej informując go tym, np.:
- „Proszę Pana, sprawdź/skonsultuj sprawę i oddzwonię około godziny... Proszę o podanie numeru telefonu, pod którym będzie Pan dostępny o tej porze.”*
- e) Jeśli Interesant prosi o przełączenie rozmowy do innego pracownika, przedstaw krótko jego sprawę tej osobie i przełącz rozmowę

- Jeśli w danym momencie nie ma takiej możliwości (np. osoba jest nieobecna lub prowadzi inną rozmowę), poinformuj Interessanta o sytuacji i zaproponuj pomoc, np.:
„Proszę przedstawić mi sprawę z jaką Pan dzwoni. Z przyjemnością pomogę Panu ją wyjaśnić”.
- W ostateczności, jeżeli Interessant nie będzie zainteresowany takim rozwiązaniem, zaproponuj, żeby zostawił numer telefonu do siebie. Poinformuj Interessanta, że osoba, z którą chciał rozmawiać oddzwoni najszybciej, jak to będzie możliwe.

WYJAŚNIENIA „WĄTPLIWOŚCI” SKARGI

Działania / zachowania :

- a) W przypadku wątpliwości/ zastrzeżeń ze strony Interessanta przede wszystkim odwołuj się do aktów prawnych.
- b) Nigdy nie wygłaszaj własnych opinii na sporny temat.
- c) Wysłuchaj uważnie problemu Interessanta i dopytaj o konkrety, np.:
„Czy może mi Pan przybliżyć sprawę, żebym mógł sprawdzić z jakiego powodu zaistniała taka sytuacja?”
„Rozumiem, że ta sprawa nie została do końca wyjaśniona, więc pozwoli Pan, że zadam kilka pytań?”
- d) W przypadku gdy skarga Interessanta jest uzasadniona, przeproś go w imieniu spółki np.:
„Oczywiście, rozumiem Pana zdenerwowanie i dlatego przepraszam w imieniu spółki za powstałe niedogodności.”
- e) W przypadku gdy skarga Interessanta jest nieuzasadniona, przedstaw mu informacje o faktycznych przyczynach tej sytuacji, np.:
„Przykro mi, ale informacje których Pan żąda są, objęte ochroną ustawową. Proszę sobie wyobrazić odwrotną sytuację - inna osoba uzyskała Pana dane



i mogłaby je wykorzystać przeciwko Panu. Proponuję, aby zgłosił się Pan do TBS w Olecku osobiście lub prześlemy informację pocztą."

„Rozumiem, że wypełnienie formularzy jest trudne, chętnie Panu w tym pomogę."

- f) Jeśli sprawa Interesanta ma charakter reklamacyjny, przyjmij odpowiedzialność za tą sytuację, tzn.:
- nie obwiniaj innych i nie zrzucaj odpowiedzialności na innych,
 - nie pouczaj i nie strasz Interesanta, koncentruj się na faktach .

ZAKOŃCZENIE ROZMOWY

Działania / zachowania :

- a) Zawsze zakończ rozmowę pytaniem:
„Czy mogę w czymś jeszcze Panu pomóc?"
- b) Pożegnaj Interesanta w sposób standardowy w zależności od pory dnia:
„Dziękuję bardzo za rozmowę. Życzę miłego dnia/popołudnia."

SYTUACJE TRUDNE

Działania / zachowania:

- a) Jeśli Interesant zaczyna na Ciebie krzyczeć, poproś go, żeby tego nie robił. Pokaz mu trudność sytuacji, w której jesteś i powrót do sprawy Interesanta:
„Proszę Pana, zależy mi na tym, żeby jak najszybciej załatwić tę sprawę, jednak trudno mi się na niej skupić, gdy Pan na mnie krzyczy. Czy mógłbym prosić, żeby Pan tego nie robił? ... Słucham Pana, w czym mogę Panu pomóc?"
„Proszę, żeby Pan na mnie nie krzychał, ponieważ trudno mi zrozumieć Pana sprawę i zając się nią. Proszę mi powiedzieć, co się stało?"

- b) Jeśli Interesant nie reaguje na twoją prośbę i ponawia swój atak, postaw granicę przedstaw warunki konieczne do dalszej obsługi:
"Nie zgadzam się na to, żeby Pan na mnie krzychał (zwracał się do mnie w ten sposób). Rozumiem, że może być Pan zdenerwowany tą sytuacją. Jeżeli jednak mam zająć się sprawą, to proszę na mnie nie krzyczeć."
- c) Jeżeli Interesant nadal zachowuje się agresywnie, zapowiedz wykonanie sankcji:
"Jeżeli nie przestanie Pan na mnie krzyczeć, to będę zmuszony zakończyć rozmowę."
- d) Jeżeli mimo zapowiedzi sankcji Interesant jest nadal agresywny, poinformuj go o wykonaniu sankcji:
"Ponieważ nadal Pan na mnie krzyczy i używa niecenzuralnych słów, jestem zmuszony zakończyć tę rozmowę. Przykro mi."
- e) W sytuacjach trudnych i/lub nietypowych zgłoś się do swojego przełożonego.

ASERTYWNOŚĆ W OBSŁUDZE

Działania / zachowania:

- a) W przypadku, gdy decyzja / informacja, którą przekazujesz Interesantowi, jest dla niego odmowna / trudna, przekaz ją spokojnie i zdecydowanie.
- b) Wzmocnij decyzję/informację racjonalnym uzasadnieniem opartym na przepisach.
"Rozumiem Pana zdenerwowanie, bardzo mi przykro, ale naliczona dodatkowa opłata jest zgodna z przepisami. Ma Pan prawo napisać do Prezesa Zarządu pismo o odstąpieniu od opłat."
- c) Odwołuj się do faktów bądź życzliwy dla Interesanta zachowując równocześnie profesjonalny dystans do jego sprawy np.:
"Rozumiem, że poświęcił Pan swój czas na wizytę u nas, jednak zwrot należności może otrzymać dany podatnik lub osoba przez niego upoważniona notarialnie."



d) Podziękuj za uwagi Interesanta, które mają odzwierciedlenie w faktach. Jeśli nie zgadzają się z rzeczywistością - powiedz o tym, np.:

"Rozumiem Pana zaniepokojenie związane z wysokością zaległości w opłatach wykazanych w zaświadczeniu. Wpłata od Pana wpłynęła na konto kilka dni po wystawieniu zaświadczenia. Obecnie nie ma Pan zaległości."

