



РЕГІОНАЛЬНА
ГАЗОВА КОМПАНІЯ

Стандарти обслуговування клієнтів в ЦОК



Специалист по работе с клиентами

- проводит прием клиентов;
- консультирует клиентов по вопросам газоснабжения;
- предлагает клиенту информационные материалы;
- предлагает клиенту оставить контактную информацию, чтобы позже связаться с ним, в случае сложных запросов, требующих дополнительного времени;
- осуществляет ввод показаний приборов учета газа в базу данных RGC – billing;
- принимает заявления клиентов на предоставление услуг предприятия;
- проводит перерасчет;
- вносит всю информацию в ПО;
- вносит акты;
- выдает справки;
- консультирует о способах передачи показаний.

Консультант ЦОК на ресепшене

- обеспечивает надлежащий порядок при обслуживании клиентов и способствует сокращению очередей;
- проводит первичный прием клиентов, консультирует.
- осуществляет предварительную запись по желанию клиента при личном обслуживании и по информации из Контакт - Центра;
- отвечает за управление очередью клиентов и проводит оповещение в зоне ожидания;
- консультирует клиентов о правилах пользования СУЭО, терминалами, регистрации в Личной кабинете на 104.ua, порядке передачи показаний газового счетчика СМС сообщением на номер 7104.

Специалист, принимающий клиента, является лицом компании, от него зависит восприятие Предприятия клиентом. Принимая клиента, специалист ЦОК обязан:

- поприветствовать клиента и предложить ему присесть;
- в вежливой форме узнать у клиента как к нему обращаться;
- внимательно выслушать клиента;
- отвечать на вопросы клиента вежливо и доброжелательно, в корректной форме;
- выполнить необходимую для решения вопроса работу, вежливо попросив клиента подождать, или четко, грамотно и доступно объяснить способ решения вопроса;
- при невозможности решить вопрос на месте перенести срок его решения, при необходимости запросить недостающие сведения. Отказ в решении вопроса клиента должен быть аргументирован и предложены действия для решения вопроса

При приеме от клиента письменного заявления специалист по работе с обращениями ЦОК, наделенный соответствующими полномочиями, обязан:

- внимательно изучить обращение (заявление) клиента;
- при недостатке информации, изложенной в заявлении, выяснить у клиента недостающую информацию;
- известить клиента о сроке разрешения проблемы или жалобы;
- в случае невозможности решения проблемы в день обращения необходимо попросить контактные данные клиента и известить клиента о результате решения проблемы, при необходимости или по просьбе клиента направить ему письменный ответ;
- обеспечить регистрацию письменного заявления, требующего времени для проработки и подготовки ответа, с уведомлением клиента о сроках его направления. При желании клиента предоставить копию заявления с данными ФИО принявшего заявления и датой.

ДРЕСС–КОД ПЕРСОНАЛА

Первое впечатление о человеке легко сложить по его внешнему виду

ОДЕЖДА

- Однотонный костюм или юбка, брюки, жилет, пиджак. Предпочтение темным тонам. В теплое время года допускаются светлые тона;
- Белая блуза (у женщин) и сорочка (у мужчин).
- Аксессуары и украшения - неброские.

КОСМЕТИКА

- Макияж не вызывающий, приглушенных тонов.
- Руки - ухоженные, ногти – недлинные. Допускается использование лака светлых тонов.
- Аромат духов (туалетной воды, дезодоранта) не должен быть сильно выражен.

ПРИЧЕСКА

- Волосы должны быть аккуратно подстрижены или уложены (у женщин). Недопустимы экстравагантные прически и «кричащий» цвет волос.

РАБОТА С ЖАЛОБАМИ

При обслуживании клиента, подавшего жалобу, необходимо придерживаться следующих методов работы:

1. Быть к клиенту особенно внимательным, даже если жалоба кажется несущественной или абсурдной.

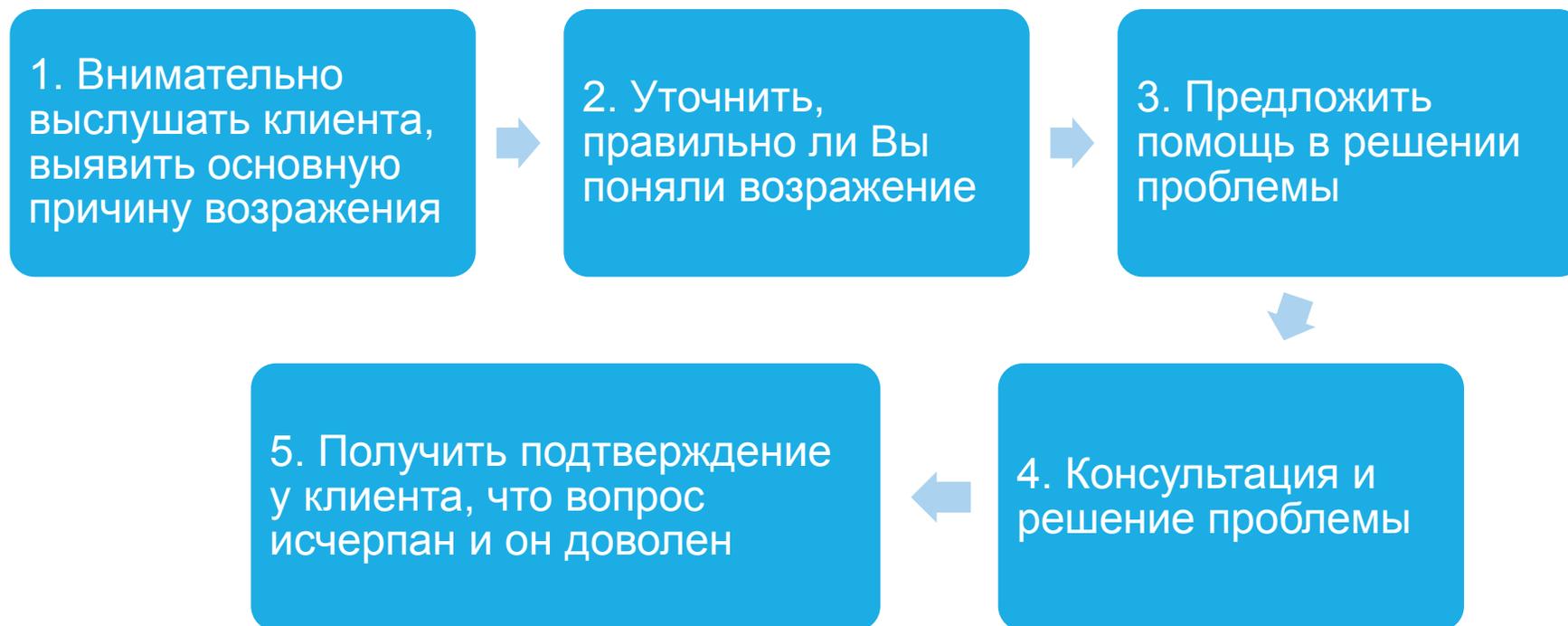
2. Помочь клиенту изложить свою жалобу, дать возможность спокойно высказаться, уточнить суть жалобы.

3. Требуемая от клиента документация должна быть минимальной, но достаточной для подготовки ответа.

4. Решать проблему в кратчайшие сроки.

РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ

Алгоритм работы с возражениями



КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ПЕРСОНАЛА

Специалист по работе с клиентами

- 1. Количество обслуженных клиентов
- 2. Среднее время обслуживания клиента
- 3. Оценка качества обслуживания
- 4. Жалобы на специалиста по работе с клиентами
- 5. Профессиональная подготовка

Консультант ЦОК на ресепшн

- 1. Количество обращений
- 2. Среднее время ожидания клиента
- 3. Оценка качества обслуживания
- 4. Жалобы на консультанта на ресепшене
- 5. Профессиональная подготовка

Менеджер ЦОК

- 1. Количество зарегистрированных обращений на ЦОК
- 2. Количество просроченных ответов на жалобы
- 3. Количество обработанных менеджеров обращений
- 4. Жалобы на персонал
- 5 Средний балл оценки качества обслуживания