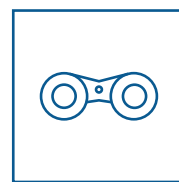
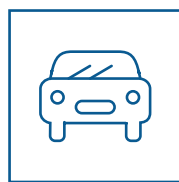


PATVIRTINTA  
AB "Smiltynės perkėla"  
Generalinio direktoriaus  
Mindaugo Čiako  
2021 m. sausio 28 d. Nr. 1V-5



# KLIENTŲ APTARNAVIMO STANDARTAS

2021





Mieli kolegos,

Prieš kelis metus AB „Smiltynės perkėla“ pradėjo savo transformacijos kelią. Šiandien drąsiai ir užtikrintai žengiame tuo keliu, nes aiškiai žinome savo tikslus ir siekius. Esame Bendrovė teikianti paslaugas, kuriai labai svarbus Keleivis ir jo patirtys visos kelionės metu. Nuo atvykimo prie kasos iki kelto aparelės nuleidimo kitame krante. Rūpinimasis keleiviais yra visų mūsų darbo prasmė ir tikslas.

Suprantame, kad Keleivio pasitenkinimas nėra fiksuotas dydis. Jis nuolat kinta ir keičiasi ir priklauso nuo daugelio veiksnių. Tačiau tikiu, kad mūsų bendras darbas, įdėtos pastangos, nuoširdus rūpestis

bei žinojimas kaip profesionaliai pasielgti darbinėse situacijose leis pakylėti klientų aptarnavimą į aukštesnį lygmenį. Dirbdami drauge ir nuolat bendradarbiaudami bei aiškiai suprasdami savo darbo kuriamą vertę, kursime teigiamas patirtis ir savo Keleiviams.

Linkiu atsakingai susipažinti su čia pateikiamu Klientų aptarnavimo standartu – tai padės kasdienėje veikloje tiesiogiai (ar netiesiogiai) gerinti Keleivių patirtį Smiltynės perkėloje.

Mes JUNGIAME KRANTUS, kad mūsų Keleiviai saugiai ir lengvai pasiektų savo tikslą.

AB „Smiltynės perkėla“ generalinis direktorius  
Mindaugas Čiakas

|             |  |           |
|-------------|--|-----------|
| <b>I.</b>   | <b>BENDROSIOS NUOSTATOS, SAŲOKOS</b>                         | <b>4</b>  |
| <b>II.</b>  | <b>AB „SMILTYNĖS PERKĖLA“ VERTYBĖS</b>                       | <b>5</b>  |
| <b>III.</b> | <b>BENDROJI DALIS</b>  | <b>6</b>  |
| 3.1.        | Darbuotojų apranga ir išvaizda                               | 6         |
| 3.2.        | Darbo vieta  | 6         |
| 3.3.        | Pagrindiniai bendravimo su klientais principai               | 7         |
| 3.4.        | Bendravimas telefonu   | 7         |
| 3.5.        | Bendravimas elektroniniu paštu                               | 8         |
| 3.6.        | Bendravimas su specialiujų poreikių turinčiais keleiviais    | 9         |
| 3.7.        | Konfliktinių situacijų sprendimas                            | 11        |
| <b>IV.</b>  | <b>SPECIALIOJI DALIS</b>                                     | <b>15</b> |
| 4.1.        | Klientų aptarnavimas kasoje                                  | 15        |
| 4.2.        | Klientų aptarnavimas, naudojant savitarnos kasos aparatus    | 16        |
| 4.3.        | Klientų bilietų patikra                                      | 17        |
| 4.4.        | Klientų srautų reguliavimas                                  | 18        |
| 4.5.        | Klientų aptarnavimas prie turniketų                          | 19        |
| 4.6.        | Keleivių laipinimas  | 21        |
| 4.7.        | Klientų aptarnavimas kelte                                   | 22        |
| 4.8.        | Labai svarbių asmenų aptarnavimas                            | 23        |
| 4.9.        | Kliento palikto bagažo, daikto paieška                       | 24        |
| 4.10.       | Klientų aptarnavimas paslaugų teikimo, prekybos vietose      | 25        |
| 4.11.       | Klientų aptarnavimas, naudojant prekybai savitarnos aparatus | 35        |
| <b>V.</b>   | <b>KLIENTŲ APTARNAVIMO STANDARTO ĮGYVENDINIMAS</b>           | <b>26</b> |
| 5.1.        | Klientų aptarnavimo kokybės kontrolės ir vertinimo sistema   | 26        |
| 5.2.        | Vertinimo kriterijų aprašas                                  | 28        |

# I. BENDROSIOS NUOSTATOS, SĄVOKOS

---

1. AB „Smiltynės perkėla“ (toliau – Bendrovė) Klientų aptarnavimo standartas (toliau – Standartas) skirtas nustatyti profesionalaus darbo su klientais taisykles bei principus, siekiant padėti Bendrovės darbuotojams suprasti klientų norus, pateikti klientų poreikius atitinkančias paslaugas bei patenkinti klientų lūkesčius.

## 2. Standarto paskirtis:

- 2.1. aprašyti Standarto procesus skirtinguose sąlyčio taškuose, kad būtų sukurta teigiama kliento patirtis, naudojantis Bendrovės paslaugomis;
- 2.2. suvienodinti suvokimą, ką ir kaip reikia daryti, o kas yra neleistina;
- 2.3. užtikrinti aukštą klientų aptarnavimo kokybę ir ilgalaikius, abipuse pagarba grindžiamus santykius su klientais.

## 3. Pagrindinės sąvokos:

- 3.1. Darbuotojas – visi Bendrovėje dirbantys darbuotojai.
- 3.2. Klientas:
  - 3.2.1. fizinis arba juridinis asmuo, besinaudojantis Bendrovės teikiamomis paslaugomis arba keitinantis jomis naudotis (išorinis klientas);
  - 3.2.2. kiekvienas įmonės darbuotojas – bendradarbis (vidinis klientas).

4. **Standarto vykdymo ribos:** Standartu turi vadovautis visi Bendrovės darbuotojai, jei Standarte nenumatyta kitaip. Standarto bendroji dalis galioja visiems Bendrovės teritorijoje veikiančioms darbuotojams. Standarto specialioji dalis aprašo konkrečius klientų aptarnavimo procesus ir galioja tik tiems darbuotojams bei įmonėms, kurios atsakingos už konkrečių veiklų vykdymą.

## II. AB „SMILTYNĖS PERKĖLA“ VERTYBĖS

Klientas pamiršta aptarnavimo detales ar technines smulkmenas, bet visada prisimena patirtą jausmą. Klientas prisimins jam skirtą šypseną, bet taip pat niekada nepamirš pajaustos arogancijos, abejingumo ar priešiško. Bendrovės vertybių tikslas – su pozityvumu ir pagarba profesionaliai aptarnauti klientus, priimančiant atsakomybę ir išradingai randant sprendimus net kebliausiose situacijose. Atminkite, kad klientams Jūs ir Bendrovė, kurioje dirbate, yra vienas ir tas pats. Klientai mano, kad Jūs esate Bendrovė, Jūs – AB „Smiltynės perkėla“.



## III. BENDROJI DALIS

### 3.1. Darbuotojų apranga ir išvaizda

„Smiltynės perkėloje sutinku pasitempusius, tvarkingai atrodančius darbuotojus – jie man tikrai kelia pasitikėjimą”

#### Apranga

Kapitonai, kiti įguly nariai, kasininkai, dispečeriai, transporto kontrolieriai darbo metu dėvi nustatyto pavyzdžio darbo drabužius ir (ar) specialius darbo drabužius su Bendrovės atributika. Administracijos darbuotojo apranga turi atitikti puošnų kasdieninį ir (ar) oficialų, biuro darbuotojų aprangos stilių.

Uniformą leidžiama dėvėti tik darbo metu ir vykstant į darbą ar iš jo. Drabužiai turi būti švarūs, nesuglamžyti, nesuplyšę, tvarkingi. Avalynė – nustatyto pavyzdžio ir (ar) speciali darbo avalynė, tvarkinga ir visada švari. Administracijos darbuotojams, kuriems leidžia jų atliekamos funkcijos, penktadieniais leidžiama dėvėti tvarkingus laisvalaikio stiliaus rūbus.

Klientų aptarnavimo skyriaus vadybininkams, dispečeriams, kasininkams, transporto kontrolieriams, laivyno darbuotojams yra būtina segėti darbo pažymėjimą ir (ar) vardo kortelę. Segėkite taip, kad klientas juos matytų ir galėtų perskaityti juose nurodytą informaciją. Vardo kortelę segėkite kairėje krūtinės pusėje.

Darbe netoleruoti trumpesni kaip 5 cm virš kelių sijonai ar suknelės, palaidinės su petnešėlėmis, blizgantys arba permatomi rūbai (matomi apatiniai, liemenėlių detalės), gilios iškirptės (dekoltė), įspiriamos šlepetės.

#### Išvaizda

Darbuotojo išvaizda turi būti švari ir tvarkinga, saikingi papuošalai ir aksesuarai, šukuosena ir manikiūras tvarkingi ir neprovokuojantys, kvėpalai neintensyvūs. Vyrams leidžiama nuskusta arba tvarkingai pakirpta barzdelė. Netoleruotinas prakaito, nevalyumo kvapas, intensyvaus kvapo kvėpalai, stiprus tabako kvapas.

### 3.2. Darbo vieta

„Man patinka Smiltynės perkėloje: darbo vietos patogios, tvarkingos ir patrauklios”

Savo darbo vietoje būkite kiek anksčiau nei prasideda Jūsų darbas. Pradedant darbą, turite būti neišsiblaškę, visiškai pasirengę sutikti ir aptarnauti klientus. Darbo vietoje ant darbo stalo turi būti tik būtini darbo ir biuro įrangos daiktai. Asmenines rankines, grynuosius pinigus, mokėjimo ir (ar) nuolaidų korteles, asmeninės higienos priemonės bei kitus su klientų aptarnavimu nesusijusius reikmenis laikykite klientams nematomoje vietoje ir (ar) atskirai įrengtose patalpose.

Vietose, kuriose atliekami veiksmai, pagal paskirtas darbo funkcijas, draudžiama lankytis pašaliniais asmenimis. Klientai gali lankytis administracijos darbuotojų darbo vietoje, tačiau nedera klientų palikti vienų Bendrovės patalpose. Klientas visada turi būti su lydinčiu asmeniu – darbuotoju. Klientai be lydinčio Bendrovės darbuotojo gali lankytis tik jų aptarnavimui skirtose patalpose.

Darbo vietoje nelaikykite pasenusios, klaidingos informacijos stenduose, pakeiskite netvarkingai atrodančius, nuplyšusius lapelius ar bukletus. Darbo vietoje draudžiama išnešiojamoji prekyba, prekybos ir draudimo agentų veikla. Pastebėjus neatitiktumus, nedelsiant praneškite pardavimų ir klientų aptarnavimo direktoriui.

Savo darbo vietą laikykite tvarkingą, švarią, tai kuria jaukią ir estetiškai patrauklią aplinką klientams. Tiesiogiai su vykdomu darbu susijusius dokumentus kiekvienos darbo dienos pabaigoje susekite į segtuvus arba tvarkingai sudėkite į lentynėles ar stalčius. Darbo vietą periodiškai vėdinkite, kad joje nebūtų maisto, nikotino (tabako), prakaito ir panašių kvapų. Rūkykite tik specialiai tam įrengtose vietose. Jei vietų nėra įrengta, rūkykite su tiesioginiu vadovu numatytoje teritorijoje.

Kai reikia palikti darbo vietą (higieninė pertrauka, pietų pertrauka ar kt.), padėkite į saugią vietą antspaudus, griežtos atskaitomybės blankus, su klientais susijusius dokumentus bei užtikrinkite, kad kompiuterio ekrane nebūtų matoma konfidenciali informacija. Išeidamas iš kabineto, jeigu dirbate vienas arba tuo metu kabinete nėra kito darbuotojo, užrakinkite kabineto duris.

Jei darbo metu paliekate darbo vietą ir laikinai neateksite paslaugos, palikite arba informacinį stovėlį su spausdinta informacija kada vėl bus teikiama paslauga ir kur klientui kreiptis tuo metu, arba laukrodi, žymintį planuojamą grįžimo laiką. Klientų aptarnavimą tęskite tol, kol aptarnausite visus iki darbo pabaigos įėjusius/kreipusius klientus.

### 3.3. Pagrindiniai bendravimo su klientais principai

„Bendraudamas su darbuotojais aš jaučiu jų draugiškumą ir pagarbą“

Bendraudami su klientu kreipkitės mandagiai: „Jūs; pone“, išlaikykite pozityvų ir (ar) neutralų toną. Viso aptarnavimo metu laikykitės prioriteto padėti, bendraukite be išankstinių nuostatų. Savo profesionalumą ir nuoširdų rūpestį klientams parodykite pastebėdami juos besiblaškančius ir pasiūlykite pagalbą: „*Laba diena, gal galėčiau Jums padėti?*“. Kai klientas kreipiasi į jus su klausimu, neatsakykite „ne“: „*Nežinau; leškokite kitur; Tai ne mano darbas ar pan.*“, pagal kompetenciją stenkitės suteikti pagalbą, nukreipkite klientą ten, kur jam bus suteikta informacija.

Kalbant kliento neskubinkite, išklauskite, nenutraukite ir prireikus pakartokite. Nerodykite savo nervingumo ar nepasitenkinimo. Neišsakykite įžeidžiančių ar dviprasmiškai suprantamų komentarų dėl kliento amžiaus, rasės, lyties, religijos, negalios, tautybės, lytinės orientacijos, šeimyninės padėties ar politinių pažiūrų. Aptarnaujant klientus ir suteikiant informaciją, nenaudokite per daug gestų, nevartokite mažybinių žodžių.

Visą dėmesį skirkite klientui, jų akivaizdoje bendraukite tik dalykiniais, su aptarnavimo procedūromis susijusiais klausimais. Jei dirbant išskyla nesusipratimų su kolegomis ar kitais darbuotojais, ieškokite geriausio sprendimo, o situaciją, dėl ko kilo nesklaidumai ir kaip jų išvengti ateityje, išsiaiškinkite vėliau. Klientą aptarnaujant, nenaudokite telefono asmeninėms reikmėms.

Nekomunikuokite klientui apie Bendrovės paslaugų trūkumus ar vidinę įmonės konfidencialią informaciją. Interneto portalų straipsniuose ar kitoje viešoje erdvėje, aptarinėti su Bendrovės darbu susijusią informaciją, komentuoti Bendrovės vardą gali tik tam darbui įgalioti ir už viešąją komunikaciją atsakingi darbuotojai. Kitiems darbuotojams rašyti ko-

mentarus ar išdėstyti savo nuomonę Bendrovės vardu yra draudžiama.

Kalbėkite aiškia, taisyklinga lietuvių kalba (kai klientas kalba lietuviškai), nevarojant profesinio žargono ar sudėtingų, klientui nesuprantamų terminų ar trumpinių. Kai tik galite, su klientais bendraukite ta kalba, kuria jie į jus kreipiasi, arba sutarkite kalbėti kita, abiem žinoma kalba. Jei tai nepavyksta, pasirūpinkite, kad klientus aptarnautų tą kalbą mokantis kolega. Kartais, kai klausimas nesudėtingas, gali užtekti ir universalios gestų kalbos. Svarbiausia – nuoširdus noras padėti klientui.

Naudodamiesi radijo ryšio priemonėmis užtikrinkite sklandų, etišką klientų aptarnavimą. Turėkite omenyje, kad aplinkui esantys klientai, net jei jūs nematote, girdi jūsų pokalbį. Pasistenkite, kad klientai girdėtų pozityvų ar bent neutralų pokalbį, kad ir kokia situacija būtų sprendžiama.

### 3.4. Bendravimas telefonu

„Iškilus klausimui, galiu greitai prisiskambinti kompetentingam darbuotojui, kuris supranta mano situaciją ir žino, kaip man padėti“

#### Pokalbio pradžia

Siekiant branginti skambintojo laiką, telefonu stenkitės atsiliiepti nuskambėjus ne daugiau kaip 3 signalams. Pakėlus telefono ragelį, pasakykite Bendrovės pavadinimą, prisistatykite, pasisveikinkite, pavyzdžiui: „*Smiltynės perkėla. Vardenis klauso. Laba diena/Sveiki/Labas rytas*“. Išklauskite pašnekovą ir išsiaiškinkite jo poreikį bei situaciją, užduodami papildomus, patikslinančius klausimus.

#### Informacijos suteikimas

Aiškiai ir išsamiai atsakykite į kliento užduotus klausimus, suteikite reikiamą informaciją. Nerodykite nekantrumo, jei klientas nori gauti išsamesnę informaciją. Kalbant telefonu ypač svarbu balso tonas – jis turi perteikti draugišką nusiteikimą ir šilumą, bet išlikti dalykiškas. Patartina šypsotis net ir kalbant telefonu su klientu. Taip balsas skamba entuziastingiau, klientai tai jaučia. Kalbėkite tokiu greičiu, kad klientas sektų mintį. Žodžius tarkite aiškiai, kalbėkite be profesinio žargono, vartokite tikslias formuluotes.

Per telefoninį pokalbį pašnekovas nėra matomas, bet ir tuomet klientas jaučia darbuotojo suinteresuotumą, todėl telefonu bendraukite dėmesingai.

Rodykite susidomėjimą pašnekovu tokiais žodžiais, kaip: „*Taip*“, „*Klausau*“ ir pan. Bendraujant telefonu, venkite pasikartojančių žodžių, jaustukų, išiktukų, nevertokite: „*aha, jo, nu*“. Rekomenduojama vartoti žodį „*taip*“. Patartina nepiktnaudžiauti ir vengti mažybinių žodžių, kaip pvz. „*sekundėlė, minutėlė, sąskaitėlė, problemėlė, bilietėlis, čekutis*“ ir pan.

Prireikus susirasti su telefonu užduotu klausimu susijusią informaciją dokumentuose ar kompiuterio failuose, jūs:

**a) paprašykite kliento palaukti ir greitai susiraskite reikiamą informaciją.** Jei reikalinga kolegų konsultacija ar papildomas laikas informacijai rasti, galite trumpam atsijungti („*Mute*“ režimas, kad nesigirdėtų neaktualių pašalinių pokalbių ar triukšmo), prieš tai atsiprašykite kliento ir atsiklauskite jo leidimo: „*Ar galite truputį palaukti, aš pasitikslinksiu informaciją?*“. Tęsiant pokalbį, padėkokite už kantrybę „*Ačiū, kad palaukėte*“. Konsultacija, kol klientas laukia turi trukti ne ilgiau kaip 20 sek. Jei informacijos rasti greitai nepavyksta, paprašykite skambinusiojo kontaktų ir įvardinkite tikslų laiką, kada bus perskambinta ir suteikta informacija. Jei klientui pažadėjote paskambinti sutartu laiku, tai padarykite, laikantis pažado. Jei iki to laiko atsakymo neturite, paskambinkite klientui, atsiprašykite ir susitarkite dėl kito skambučio.

**b) peradresuokite skambutį/nukreipkite kas gali suteikti informaciją.** Jei negalite padėti pašnekovui rūpimu klausimu, peradresuokite skambutį tam darbuotojui, kuris gali suteikti informaciją. Jei peradresavimo galimybės neturite, suteikite išsamią informaciją, kas ir kada jam galėtų padėti: „*Į šį klausimą Jums išsamiai atsakys dispečerinė tarnyba, galite paskambinti telefonu..., dirba nuo...iki...*“.

### **Pokalbio pabaiga**

Pokalbiui artėjant prie pabaigos, pasiteiraukite, ar atsakėte į visus pašnekovo klausimus: „*Ar turite dar kokių klausimų? Gal dar kuo galėčiau padėti?*“. Jei pokalbio metu tarėtės dėl tolesnių veiksmų – savo, kitų darbuotojų ar pašnekovo - pokalbio pabaigoje apibendrinkite ir reziumuokite sutarimus. Užbaigiant telefoninį pokalbį, reikia padėkoti pašnekovui už pokalbį ir palinkėti jam geros kloties. Pavyzdžiui: „*Dėkoju, kad skambinote, geros dienos; Regis klausimą išsprendėme, linkiu malonios dienos*“.

### **Kiti atvejai**

Jeigu telefoninio pokalbio metu aptarnaujamas asmuo įžeidinėja jį aptarnaujantį darbuotoją, jam grasina arba asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų svaigiųjų medžiagų ir dėl to asmens neįmanoma tinkamai aptarnauti, darbuotojas įspėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus nutraukia pokalbį.

### **3.5. Bendravimas elektroniniu paštu**

„Laiškai, kuriuos gaunu iš Bendrovės darbuotojų, yra aiškūs, juose atsispindi darbuotojo kompetencija ir noras kuo greičiau mane informuoti ar atsakyti į mano užklausimą“

#### **Elektroninio laiško struktūra:**

##### **1. Tema**

Rašydami elektroninius laiškus, skiltyje „Tema“, tiksliai nurodykite laiško temą, kad gavėjas žinotų laiško turinį, pvz. „*Dėl keltų grafiko*“. Tai taikoma tiek vidinėje įmonės komunikacijoje su bendradarbiais, tiek su klientais.

##### **2. Padėkojimas už laišką, pasisveikinimas ir kreipimasis**

„*Laba diena, p. Vardeni, Dėkojame, kad kreipiatės į mus*“.

##### **3. Tikslų įvardijimas**

„*Rašau atsakydamas į Jūsų laišką...*“, „*Noriu Jus informuoti...*“.

##### **4. Informacijos dėstymas**

Mintis dėstykite sklandžiai, venkite ilgų sakinių, atskirus dalykus dėstykite atskirose pastraipose, rašydami lietuviškai, naudokite lietuviškus rašmenis ir nenaudokite didžiųjų raidžių šrifto.

##### **5. Veiksmų, kurių tikėtės iš laiško skaitytojo, įvardijimas**

„*Prašau, patvirtinkite, ar Jums tinka sutarties sąlygos*“.

##### **6. Baigiamoji frazė ir atsisveikinimas**

„*Tikiuosi, kad pateikta informacija bus naudinga. Geros dienos/Pagarbiai*“.

##### **7. Parašas ir kontaktai**

„*Vardė Pavardė, pareigos ir kontaktiniai duomenys*“.

Į kliento laiškus atsakykite ne vėliau nei per 5 d.d. Į skubius laiškus atsakykite kiek įmanoma greičiau. Jei atsakymui reikia nuodugnesnio tyrimo ar išaiški-



nimo, klientui nusiųskite trumpą pranešimą, kuriame patvirtinkite laiško gavimą, paaiškinkite, jog suteikti reikiamą atsakymą užtruks ir nurodykite apytikslį atsakymo laiką. Jei gaunate laišką, skirtą kolegoms, nedelsdami jį jiems persiųskite ir apie tai informuokite laišką atsiuntusį klientą: „Suderinimo aktas persiųstas į buhalteriją, adresu [adresas@keltas.lt](mailto:adresas@keltas.lt)“.

Bendraujant elektroniniu paštu ir rašant atsakymą, palikite ankstesnius tekstus, kas buvo susirašinėta su klientu. Tai laikoma geru tonu, kad klientas nesivargintų prisiminti anksčiau aptartus dalykus. Jokiu būdu nepalikite ankstesnių susirašinėjimų ir vidinio komunikavimo tarp kolegų, juos persiunčiant klientui.

Jei atsakyti į laišką nėra galimybės (pvz. darbuotojas išvykęs į mokymus, atostogauja ir pan.), nustatykite automatinį atsakymą su pranešimu, kuriame nurodoma, kada grįšite ir pavaduojančio asmens kontaktiniai duomenys. Pavyzdžiui:

**Dėkojame, kad kreipėtės!**

Šiuo metu esu išvykęs (-usi), grįšiu .....(data: mmmm-mm-dd).

Jums atsakysiu pirmai galimybei atsiradus.

Jei turite neatidėliotinų klausimų, prašome kreiptis į ..... (vardas, pavardė), tel. .... (tel. nr.) arba el. paštu ..... (el. pašto adresas).

Geriausio linkėjimai,  
Vardenis Pavardenis

Atsakymas klientui turi būti išsamus, ne dviprasmiškas, kad klientui nereikėtų dar kartą kreiptis tuo pačiu klausimu. Prieš išsiunčiant laišką, patikrinkite gavėją, klaidas ir atidžiai jį perskaitykite. Jei laiške pateikiamos interneto svetainės nuorodos, patikrinkite ar jos tinkamai atsidaro. Nepamirškite, kad išsiuntus laišką, nieko pakeisti ar pataisyti nebebus galima.

### 3.6. Bendravimas su specialiujų poreikių turinčiais keleiviais

Šiame skyriuje pateikiamos bendrinės rekomendacijos kaip bendrauti su žmonėmis (klientais, darbuotojais, partneriais), turinčiais įvairias negalios rūšis, kad Bendrovėje jie jaustųsi laukiami ir saugūs, o darbuotojai žinotų kaip elgtis.

| Netinkamas terminas            | Tinkamas terminas                               |
|--------------------------------|---|
| Invalidai                      | Specialiujų poreikių turintys asmenys           |
| Aklieji                        | Asmenys, turintys regos sutrikimų arba neregiai |
| Kurtieji ir nebyliai           | Asmenys, turintys klausos ar kalbos sutrikimų   |
| Epileptikai                    | Asmenys, sergantys epilepsija                   |
| Protiškai atsilikę             | Asmenys, turintys intelekto sutrikimų           |
| Įkalinti invalidų vežimėliuose | Asmenys, judantys specialiais vežimėliais       |

## **Bendrieji patarimai, kaip bendrauti su asmenimis, turinčiais negalią (pritaikoma visoms negalios rūšims):**

### **Ketindamas padėti, pasiteiraukite, ar pagalba reikalinga, kaip ji turi būti suteikta.**

Tai, kad žmogus turi negalią dar nereiškia, kad pagalba jam reikalinga. Pritaikytoje aplinkoje dažnai žmogus susitvarko pats. Žmonės, turintys negalią, gali nuspręsti patys ką jie gali ir ko negali atlikti, todėl nespręskite už juos.

### **Fizinio kontakto atveju būkite atsargus.**

Kai kuriems specialiųjų poreikių turintiems asmenims rankos padeda išlaikyti pusiausvyrą. Paėmę už rankos, galite sutrikdyti tokio asmens pusiausvyrą. Netapšnokite per galvą, nelieskite vežimėlio, ramentų ar kitų pagalbinių priemonių. Žmonių, turinčių negalią, pagalbines priemones yra jų erdvės dalis.

### **Bendraukite jums įprastu būdu.**

Žmonės, turintys negalią, nori, kad su jais būtų bendraujama kaip su visais visuomenės nariais. Kalbant su specialiųjų poreikių turinčiu asmeniu, kreipkitės į jį tiesiogiai, o ne į jį lydintį asmenį.

### **Būkite kantrūs ir pagarbus.**

Stenkitės suprasti žmogaus problemas ir poreikius, jei tai ir pareikalaus ypatingos kantrybės. Parodykite klientui pagarbą, kokios patys norėtumėte sulaukti.

## **Bendravimas su asmeniu, turinčiu judėjimo negalią (sėdinčiu vežimėlyje):**

- Kalbėkite tiesiogiai su klientu, kuris sėdi vežimėlyje, o ne su asmeniu, stovinčiu šalia, tarsi ignoruodami neįgalųjį asmenį.
- Jei bendravimas užtruks ilgiau nei kelias minutes, atsisėskite arba pritūpkite, kad jūsų akys būtų tokia pat lygyje kaip ir žmogaus, sėdinčio vežimėlyje. Jei tai neįmanoma, stovėkite truputį toliau nuo vežimėlio, kad žmogui nereikėtų žiūrėti į jus aukštyje įsitempus.
- Sudėkite daiktus taip, kad žmogui vežimėlyje būtų patogų juos pasiekti. Ne visi klientai, judantys neįgalųjų vežimėliais, turi sveikas ir stiprias rankas, todėl jiems gali būti sunku paimti daiktus: rašiklį, popieriaus lapą, grąžą, bilietą ar pan.
- Jeigu neįgalusis paprašė pagalbos jį užkelti per slenkstį, padėti įvažiuoti į reikiamą erdvę, visada paklauskite kaip tai padaryti. Žmogus pats pasakys, už kurios vežimėlio dalies geriau paimti ir kaip nešti.

## **Bendravimas su asmeniu, turinčiu regos sutrikimų:**

Šiems asmenims tinkamiausias informacijos pasikeitimo būdas – garsinis/žodinis bendravimas.

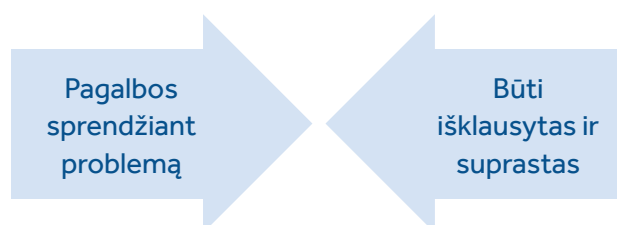
- Pradėdamas bendrauti su regos sutrikimą turinčiu klientu, prisistatykite: „*Laba diena. Aš esu...*“. Ne kiekvienas žmogus atpažįsta ir atsimena balsus.
- Kalbėkite įprastu tonu ir žiūrėkite į žmogų. Nešaukite. Aklumas su žmogaus klausa nesusijęs.
- Su regos sutrikimą turinčiu klientu kalbėkite tiesiogiai. Nesikreipkite į šeimos narius ar draugus ignoruodami patį asmenį.
- Regos sutrikimą turintis asmuo laukia žodinės reakcijos – šypsena ar galvos linktelėjimas jam nieko nereiškia.
- Ketindamas neregui padėti, visada paklauskite, ar jam reikia pagalbos. Taip parodysite pagarbą.
- Negestikuliukite: šie asmenys negali jūsų matyti.

- Nevenkite tokių žodžių kaip „žiūrėkite“, „matote“ ir kt. Regos sutrikimą turintis asmenys neįsijaus, jei vartosite šiuos žodžius, bei supras, kad tai – įprasto, organiško pokalbio dalis.
- Nepamirškite, kad neregijai nemato, tačiau nėra kurti ir bet kokios „pašnibždėtos“ pastabos greičiausiai bus išgirstos.
- Pateikdamas instrukcijas asmeniui, turinčiam regėjimo sutrikimų, būkite konkretus ir pasitelkite žodžius, o ne gestus.
- Ketindamas išeiti arba netikėtai grįžęs į vietą, perspėkite klientą, su kuriuo bendraujate.
- Perspėkite klientą, kad baigiate pokalbį – tokiu būdu išvengsite nesusipratimų, kai jums išėjus žmogus vis dar kalbės.
- Neregys turi savo sistemą pinigams atpažinti. Pavyzdžiui, skirtingos vertės kupiūros gali būti skirtingai sulankstytos: vienos išilgai, kitos skersai ir pan. Jei mokėdamas pinigus asmuo nepasako, kokią sumą jums duoda, pasakykite: „*Jūs man duodate 10 eurų*“. Paprastai jis žino, tačiau visada yra galimybė suklysti. Primindamas sumą išvengsite galimo keblaus aiškinimosi. Mokėdami ar keisdami pinigus, skaičiuokite juos asmens rankose: taip jam bus kur kas lengviau. Lėtai ir aiškiai suskaičiuokite grąžą, kad žmogus galėtų pats paženklinėti (ar sulenkinti) pinigus pagal savo sistemą.
- Vaikščiodami apibūdinkite aplinką, nurodykite kliūtis, pvz., laiptus į viršų, žemyn ir t.t.
- Perspėjant regos sutrikimą turintį asmenį, neužtenka pasakyti „*Saugokitės*“. Tiksliai nurodykite, koks pavojus bei kaip žmogus turi elgtis, pvz., nebėgti, pasilenkti, nešokti.
- Kai padedate atsisėsti, paimkite ir priglauskite žmogaus ranką prie kėdės turėklo ar atkaltės.

- Nepalikite neregio atviroje vietoje ar erdvėje, kurioje nėra apčiuopiamų orientyrų. Geriausia padėti jį iki kambario sienos ar kito orientyro, nuo kurio asmuo jau galėtų pats pasirinkti savo judėjimo kryptį. Jei reikia pasisukti, nurodykite vieną iš dviejų krypčių – kairę arba dešinę.
- Pasiūlykite pagalbą, bet atkreipkite dėmesį į individualią reakciją.

### 3.7. Konfliktinių situacijų sprendimas

Nesvarbu, dėl ko kilo nepasitenkinimas, tačiau jį reikšdamas klientas tikisi:



Prieš imantis spręsti situaciją, būtina parodyti, kad kliento klausotės ir suprantate, kaip jis jaučiasi. To nepadarius, net ir geriausio sprendimo gali nepakakti, kad klientas liktų patenkintas. Nėra lengva, kai kitas barasi ar kaltina, tačiau tik skirdami laiko išklausti klientą ir parodyti supratimą, pasieksite tikslą – kartu išspręsite problemą. Tam svarbu nuosekliai žengti šiuos 6 žingsnius:

- 1. „Nuleisti garą“**
- 2. Patikslinti nepasitenkinimo priežastį**
- 3. Parodyti supratimą**
- 4. Atsiprašyti, jei to reikalauja situacija**
- 5. Pasiūlyti sprendimą**
- 6. Pozityviai užbaigti pokalbį**

## Konflikcinės situacijos 6 valdymo žingsniai:

|  |  |
|--|--|
| <b>1. Leiskite klientui „nuleisti garą“ – nepertraukdamas jį išklauskite</b>     | <p>Kai klientas emociškai reiškia mintis, išklauskite jį nepertraukdamas. Supykus ar stipriai susierzinus, menkai suvokiama, kas tuo metu yra sakoma ir kas atsakoma, taigi beprasmiška iškart bandyti racionaliai aiškintis.</p> <p>Neskyrus pakankamai laiko išklausti kliento emocijas šiame etape, jos niekur nedings – išsivers vėliau, pvz., asmeniniais kaltinimais, nepritarimu siūlomiems sprendimams ir pan.</p> <p>Dėmesį klientui parodykite veido išraiška, linktelėjimu, žodžiais: „<i>Taip...</i>“, „<i>Suprantu...</i>“, palaikykite neįkyrų ryšį akimis.</p> <p>Matydamas, kad mintis garsiai reiškiantis piktas klientas gali trikdyti kitus žmones, jei tik įmanoma, pakvieskite jį pereiti į nuošalesnę vietą ar kitą patalpą.</p> |
| <b>2. Išsiaiškinkite, pasitikslinkite nepasitenkinimo priežastį</b>              | <p>Prieš spręsdamas bet kokį klausimą, turite tiksliai žinoti, kas nutiko, kas būtent klientui kelia nepasitenkinimą. Dėl to užduokite jam klausimus ir tikslinkitės, kad aiškiai suprastumėte susiklosčiusią padėtį: „<i>Taigi Jūs nerimaujate, ar spėsite į keltą?</i>“, „<i>Ar teisingai suprantu, kad Jums nepriimtina bilieto kaina?</i>“.</p>  |
| <b>3. Parodykite, kad suprantate klientą, jo nepasitenkinimą</b>                 | <p>Prieš išsakydami savo nuomonę ar Bendrovės poziciją, parodykite, kad suprantate, kaip klientas jaučiasi: „<i>Suprantu Jūsų nerimą</i>“, „<i>Taip, tai nemaloni situacija</i>“, „<i>Suprantu Jūsų nusivylimą</i>“.</p> <p>Supratimo parodymas nereiškia, kad klientas yra visiškai teisus. Parodydami, kad jūs suprantate, kaip klientas mato susidariusią situaciją ir kaip dėl to jaučiasi (greičiausiai jūs pats tokioje situacijoje irgi panašiai jaustumėtės), pereisite į tą pačią „barikadų“ pusę – tapsite sąjungininkais, nusiteikusiai spręsti susidariusią situaciją kartu: „<i>Suprantu Jus, aš Jūsų vietoje taip pat jausčiausi</i>“, „<i>Suprantu ir noriu jums padėti, kaip galėtume išspręsti šią situaciją...</i>“.</p>             |
| <b>4. Atsiprašykite, jei to reikalauja situacija</b>                             | <p>Jei klientas skundžiasi dėl to, kas įvyko dėl Jūsų, kolegų ar Bendrovės kaltės, parodę supratimą, iš karto atsiprašykite. Atsiprašykite trumpai ir aiškiai, nieko nekaltindami ir nesiteisindami: „<i>Atsiprašau dėl įvykusios klaidos</i>“.</p> <p>Klientui ne taip svarbu, kas būtent lėmė susiklosčiusią situaciją – svarbiau yra nuoširdus atsiprašymas ir greitas klaidos taisymas, sprendimo siūlymas.</p> <p>Jei situaciją lėmė ne nuo Jūsų priklausančios aplinkybės, išreikškite apgailėstą jausimą: „<i>Apgailėstauju/Man gaila, kad tai sukėlė Jums nepatogumų</i>“.</p>   |
| <b>5. Pateikite situacijos sprendimą ar pakvieskite klientą jo ieškoti kartu</b> | <p>Išklausę klientą ir parodę, kad jį suprantate, paaiškinkite situaciją, kaip ją matote jūs (Bendrovė) ir kokie galimi sprendimo būdai: „<i>Šioje situacijoje galima...</i>“.</p> <p>Jei klientas reikalauja spręsti situaciją būtent taip, kaip nori jis, nesakykite ne: „<i>Ne, tai neįmanoma</i>“. Pabrėžkite tai, ką šioje situacijoje galite padaryti: „<i>Mes negalime..., tačiau tikrai galime...</i>“, „<i>Siūlau kartu paieškoti sprendimo</i>“.</p> <p>Pasiteiraukite kliento, ar jam tinka pasiūlytas variantas: „<i>Ar Jūs sutinkate su tokia variantu?</i>“, „<i>Ar Jums priimtinas šis pasiūlymas?</i>“, „<i>Ką manote apie pateiktus pasiūlymus/galimybes/variantus?</i>“, „<i>Ką renkatės?</i>“.</p>                                  |

|   |   |
|---|---|
|   | <p>Išsprendę situaciją, kuriai įtakos turėjo kliento tam tikrų dalykų nežinojimas, suteikite informaciją, į ką reikėtų atkreipti dėmesį, ką reikėtų žinoti kitą kartą, kad problema nepasikartotų: „Transporto priemonės keliame tik Naujojoje perkėloje“, „Jūrų muziejų ir delfinariumą, keliaujant pėstute, Jums bus patogiausia pasiekti per Senąją perkėlą“.</p> <p>Jeį paaiškėja, kad kliento situaciją geriausiai gali išspręsti kito padalinio ar įmonės darbuotojai, įvardinkite tai klientui ir aiškiai nurodykite, kur jam kreiptis: „Šioje situacijoje jums padės viešųjų pirkimų skyriaus vadovas“.</p> <p>Neverskite kliento kartoti skundą du kartus. Jei nukreipiate besiskundžiantį žmogų pas kolegą ar kitos kompanijos atstovą, esant aplinkybei, informuokite juos apie tai, ką iki dabar sužinojote iš kliento. Iš to klientas supras, kad jo klausėtės ir jums rūpi jo situacija.</p> <p>Jeį negalite atsakyti ar situacijos išspręsti tuoj pat, informuokite klientą, kada tai bus padaryta: „Kad Jums atsakysčiau, turiu susisiekti su kolegomis“, „Aš pasitiksliu informaciją ir grįšiu pas Jus po 10 minučių“.</p> <p>Negalint išspręsti konfliktinės situacijos savarankiškai arba kai kliento netenkina Jūsų siūlymas, informuokite atsakingą asmenį, kuris galėtų padėti (jei įmanoma, pakvieskite į sprendimo vietą). Asmuo, vykdydamas įgaliojimus, gali priimti sprendimą arba, jeį įmanoma, pakvies klientą ieškoti sprendimo ar kompromiso į nuošalesnę vietą.</p> |
| <p><b>6. Pozityviai užbaikite pokalbį</b></p> | <p>Pasidžiaukite rastu sprendimu: „Džiaugiuosi, kad radome priimtina sprendimą), padėkokite klientui: „Dėkojame už kantrybę“, „Ačiū, kad pranešėte apie klaidą“, mandagiai atsisveikinkite.</p>   |

**Kai klientas yra nusiteikęs priešiška, yra agresyvus,** nesileiskite išprovokuojamas ir nereaguokite į emociingas pastabas. Joms neprieštaraukite, parodykite klientui supratimą. Jeį klientas jus užgaulioja, tvirtai paprašykite nutraukti tokį elgesį: „Mums bus sunku bendrauti, jeį ir toliau taip elgsitės“, „Mes galėsime pratęsti pokalbį, kai Jūs liausitės“.

**Kai klientas prašo parodyti darbo pažymėjimą arba vardinę kortelę,** geranoriškai jį parodykite ir pristatykite įvardydamas savo vardą, pavardę, tačiau fotografuoti ar filmuoti darbo pažymėjimo neleiskite, nes tai yra Bendrovės išduotas dokumentas su asmenine informacija. Vardinę kortelę galima fotografuoti ar filmuoti, nes joje pateikiama tik bendrojo pobūdžio informacija apie asmenį, nepažeidžianti jo privatumo.

**Kai klientas labai šnekus,** bendraukite su juo kantriai, nerodykite nuobodulio. Klausiant stenkitės naudoti uždarus klausimus, į kuriuos jis atsakytų „taip“ arba „ne“. Jeį klientas plačiai ką nors pasakoja, pasinaudoję pauze įsiterpkite – parodykite, kad girdėjote klientą ir išsakykite reikalingą informaciją: „Taip, suprantu. Noriu priminti, kad keltas išplauks už kelių minučių“. Jeį turite nutraukti klientą tam, kad aptarnautumėte kitą arba atsitrauktumėte atlikti kitų užduočių, pasistenkite, kad klientas nesijaustų atstumtas: „Man malonu su jumis bendrauti, tačiau dabar turiu eiti...“.

## Netinkami veiksmai konflikto metu:

|  |  |
|--|--|
| <b>Nemenkinkite kliento situacijos</b>                   | „Tuoj bus kitas keltas, juokinga šitaip pykti“.  |
| <b>Neprieštaraukite klientui ir su juo nesiginčykite</b> | „To negali būti“<br>„Jūs neteisus“<br>„Tai yra neįmanoma!“<br>„Mano kolega taip negalėjo pasakyti, nes...“   |
| <b>Nesiteisinkite</b>                                    | „Tai ne mano kaltė“<br>„Aš čia neseniai dirbu, nežinau visų tvarkų“  |
| <b>Nevartokite frazių</b>                                | „Tai ne mūsų reikalas“<br>„Aš jums dar kartą kartoju, kad...“<br>„Nusiraminkite, nesinervinkite, nesikarščiuokite“   |
| <b>Neignoruokite kliento</b>                             | Nedemonstruokite nežodinio elgesio, rodančio, kad „nieko nematau, nieko negirdžiu“, „kalbėk kalbėk, kada nors vis tiek nutilsi“.                                   |
| <b>Nemokykite kliento</b>                                | „Jūs ką, taisyklių neskaitote?“<br>„Jei Jūs atidžiai klausytumėtės, tai...“<br>„Visi žino, net maži vaikai supranta, kad...“                                       |
| <b>Nedemonstruokite netinkamos kūno kalbos</b>           | Nenusisukite nuo kliento.<br>Nekalbėkite pro sukąstus dantis.<br>Konflikto metu venkite šypsotis, kilnoti antakius, vartyti akis, ant krūtinės sukryžiuoti rankas. |

## Konstruktivus prašymų ir reikalavimų išsakymas

Kartais klientų veiksmai būna nesuderinami su Bendrovės reikalavimais. Dėl įvairių priežasčių jie atsisako elgtis pagal bendras tvarkas: pateikti pažymėjimą, reikalaujant nuolaidos, nepaiso laivyno darbuotojo nurodymų kelte ar kontrolierių nurodymų automobilių laukimo aikštelėje ir pan.

### Išsakant prašymus ar reikalavimus, svarbūs 2 dalykai:



Pasitikėjimą ir tvirtumą išlaikyti padeda įsisąmoninimas, kad klientas yra atsakingas laikytis teisėtų reikalavimų, būtinų užtikrinti Bendrovės veiklą, o jūs esate kompetentingas atlikti savo darbą ir jam padedate. Labiausiai tikėtina, kad klientas imsisi reikiamų veiksmų, jei prašymą ar reikalavimą išsakysite šiais 3 etapais:

**1. Tiksliai nurodykite, apie ką, apie kokį elgesį kalbate:** „Jums negali būti pritaikyta nuolaida, nes...“, „Šioje juostoje sunkiasvoriai automobiliai stovėti negali“.

**2. Įvardykite, kokių tiksliai veiksmų reikalaujate:** „Prašau įsigyti bilietą už pilną kainą“, „Prašau persirikiuoti į kitą eilę“.

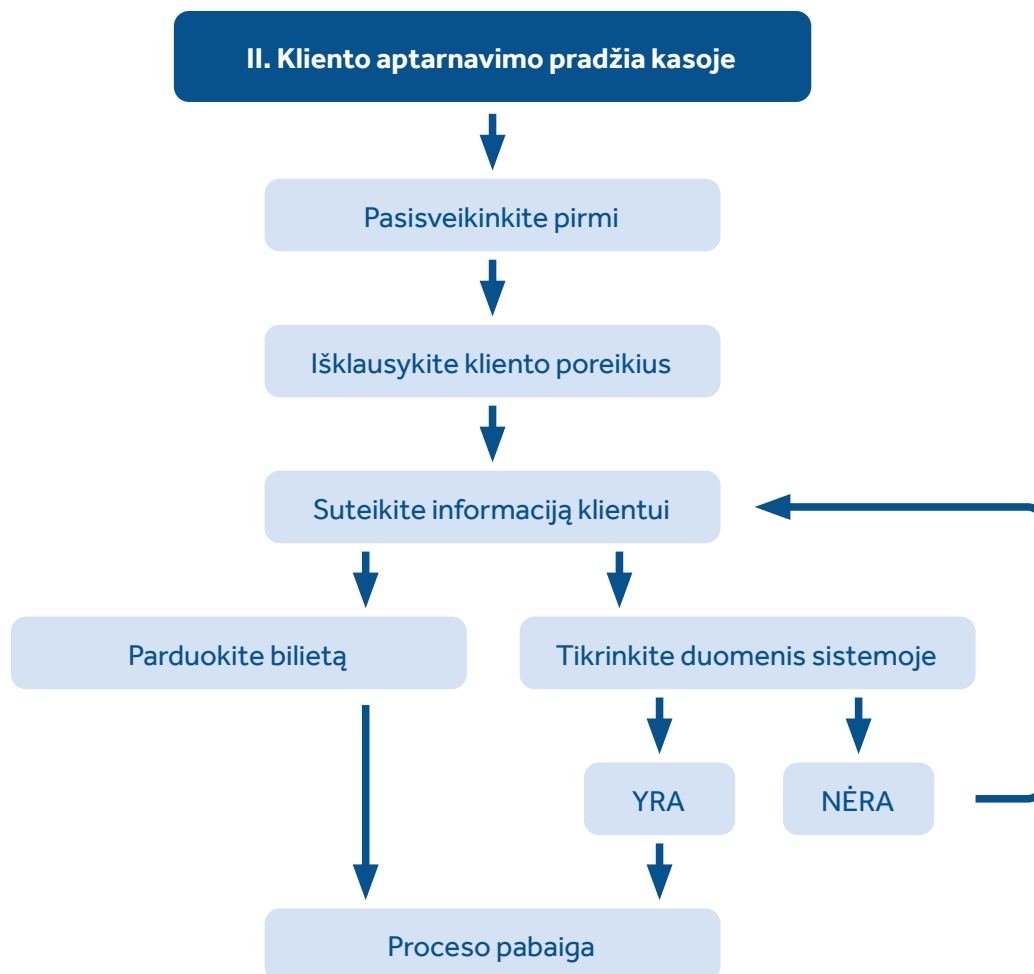
**3. Paminėkite pasekmes** (iš pradžių – teigiamas pasekmes, jei klientą raginti tenka daugiau kartų – ir neigiamas pasekmes): „Prašau įsigyti bilietą už pilną kainą. Patikrinimo metu gresia bauda“, „Prašau persirikiuoti į kitą eilę. Kitu atveju, teks stoti į eilės galą arba laukti kito kelto“.

## IV. SPECIALIOJI DALIS

Visos bendrojoje dalyje išdėstytos nuostatos atitinkamai galioja ir specialiojoje dalyje. Specialiojoje dalyje išskiriami ir detalizuojami procesai.

### 4.1. Klientų aptarnavimas kasoje

#### Proceso schema



#### Veiksmų aprašymas

##### I. Pasiruošimas klientų aptarnavimui kasoje

Į kasą ateikite bent 3 minutėmis anksčiau, kad spėtumėte atlikti visus pasiruošimo darbus ir aptarnavimą kasoje pradėtumėte neišsiblaškę, tinkamai pasiruošę sutikti ir aptarnauti klientus. Pasiruoškite visas tinkamam klientų aptarnavimui reikalingas darbo priemones (kasos juostas, tvarkaraščių brošiūras ir kt.). Darbo kompiuteriuose įjunkite klientų aptarnavimui reikalingas sistemas ir atlikite darbuotojo darbo pradžios registravimo veiksmus. Patikrinkite ar visi darbai reikalingi įrenginiai veikia tinkamai: švieslentė, šviesoforas ir kt. Apie neatitikimus informuokite dispečerį ar kitą atsakingą asmenį.

##### II. Kliento aptarnavimo pradžia kasoje

Klientui priėjus ir (ar) privažiavus prie kasos stenkitės pasisveikinkite pirmi. Kalbėdami su klientu kreipkitės mandagiai: „Jūs; pone“. Klientams, kuriuos sutinkate ne pirmą kartą, parodykite, kad juos atpažįstate: „Malonu ir vėl Jus matyti“. Su klientu bendraukite pozityviai ir be išankstinių nuostatų. Viso aptarnavimo metu laikykitės prioriteto padėti.

Dėmesingai ir kantriai išklauskite klientą ir jei reikia, užduokite papildomus klausimus, kad tiksliau suprastumėte jo poreikį ir situaciją. Bendraudami su klientu jo neskubinkite ir nepertraukinėkite. Suteikite išsamią informaciją apie perkėlimą, kuri būtų pritaikyta išsakytiems kliento poreikiams.

Pagal galiojančius tarifus, parduokite bilietą, įvardinkite mokėtiną sumą ir atsiskaitymo galimybes. Jei klientui atsiskaitant kortele, iškyla sunkumų, būkite paslaugūs, ir parodykite, kaip tinkamai atsiskaityti. Nerodykite savo nervingumo ar nepasitenkinimo. Veido išraiška padeda mums suprasti žmogaus, su kuriuo bendraujame, vidinę būklę, tad šypsena veide padės palankiai nuteikti klientą. Priimant mokėjimus grynaisiais pinigais, pinigus skaičiuokite garsiai klientui matant. Gražą atiduokite įvardijant žodžiu, kiek atiduodate.

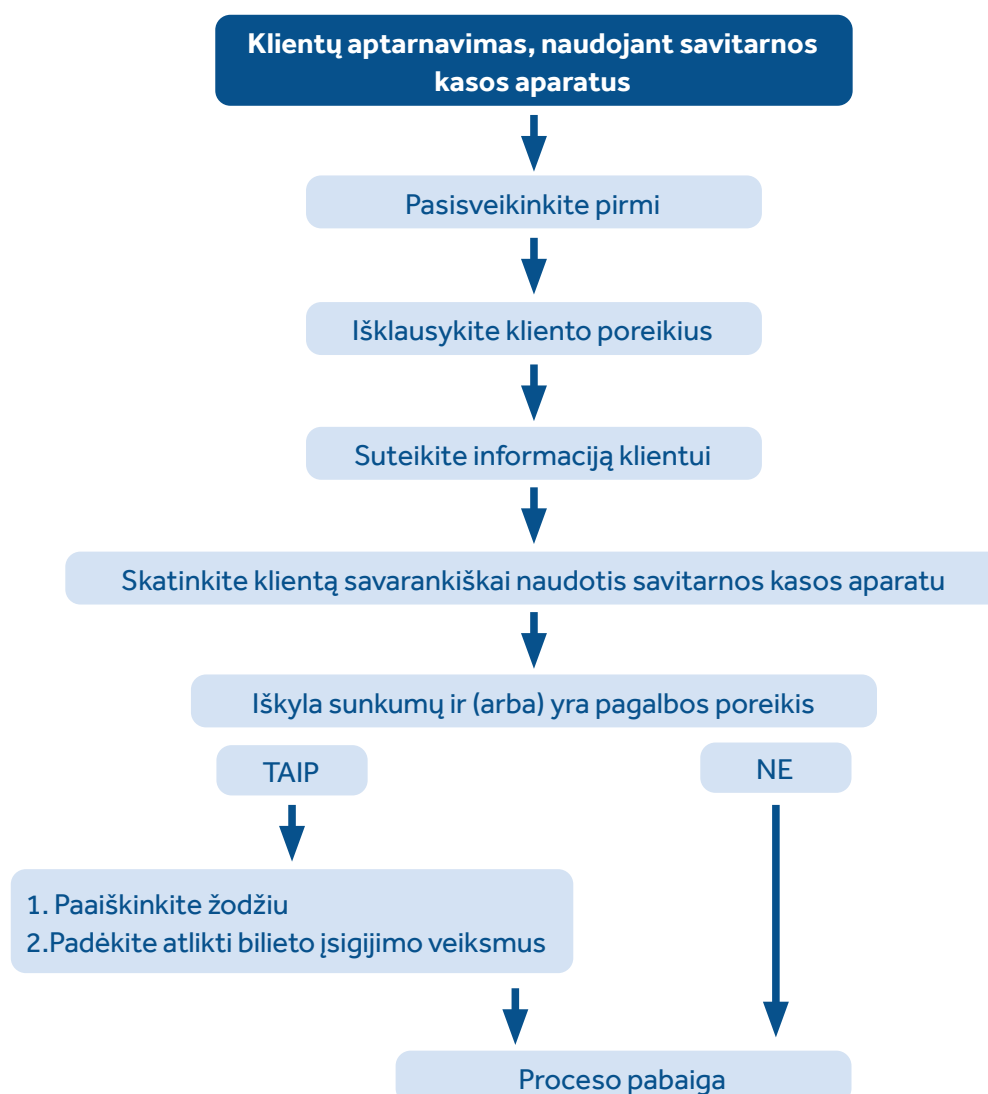
Esant poreikiui, duomenų tikrinimo sistemoje atlikite reikiamus veiksmus pagal situaciją ir galiojančias tvarkas, pavyzdžiui: nuskaitykite automobilio valstybinius numerius, pasą, asmens tapatybės kortelę, internetinį bilietą. Jei sistemoje atlikus reikiamus veiksmus, gaunamas neigiamas atsakymas – duomenų nėra, mandagiai informuokite klientą apie situaciją, nurodykite priežastį (jei žinote), kodėl negali būti suteikta perkėlimo paslauga ir pasiūlykite galimus variantus, pavyzdžiui, įsigyti bilietą.

Jei klientui tenka palaukti ilgiau nei įprasta (sutrinka sistema, trūksta informacijos ir pan.), įspėkite klientą, kad jo aptarnavimas užtruks: „Šiuo metu tikslinuosi informaciją dėl...; Tai užtruks keletą minučių; Apgailestauju dėl ryšio sutrikimų, reikės palaukti, kol įsijungs sistema“. Pabaigę aptarnauti klientą atsiveikinkite, jei teko palaukti – padėkokite už laukimą, palinkėkite geros kloties.

Jei aptarnaujant klientą kyla problemų, pagal galimybes padėkite jam išspręsti situaciją. Kai klientai reiškia nepasitenkinimą, stenkitės suvaldyti situaciją pagal konfliktų valdymo žingsnius.

## 4.2. Klientų aptarnavimas, naudojant savitarnos kasos aparatus

### Proceso schema





### Veiksmų aprašymas:

Aptarnaujant klientus, naudojantis savitarnos kasos aparatais, neignoraukite kliento ir parodykite, kad jį pastebėjote, stenkitės pasisveikinti pirmi. Kalbėdami su klientu kreipkitės mandagiai: „Jūs; pone“. Klientams, kuriuos sutinkate ne pirmą kartą, parodykite, kad juos atpažįstate: „Malonu ir vėl Jus matyti“. Su klientu bendraukite pozityviai ir be išankstinių nuostatų. Viso aptarnavimo metu laikykitės prioriteto padėti.

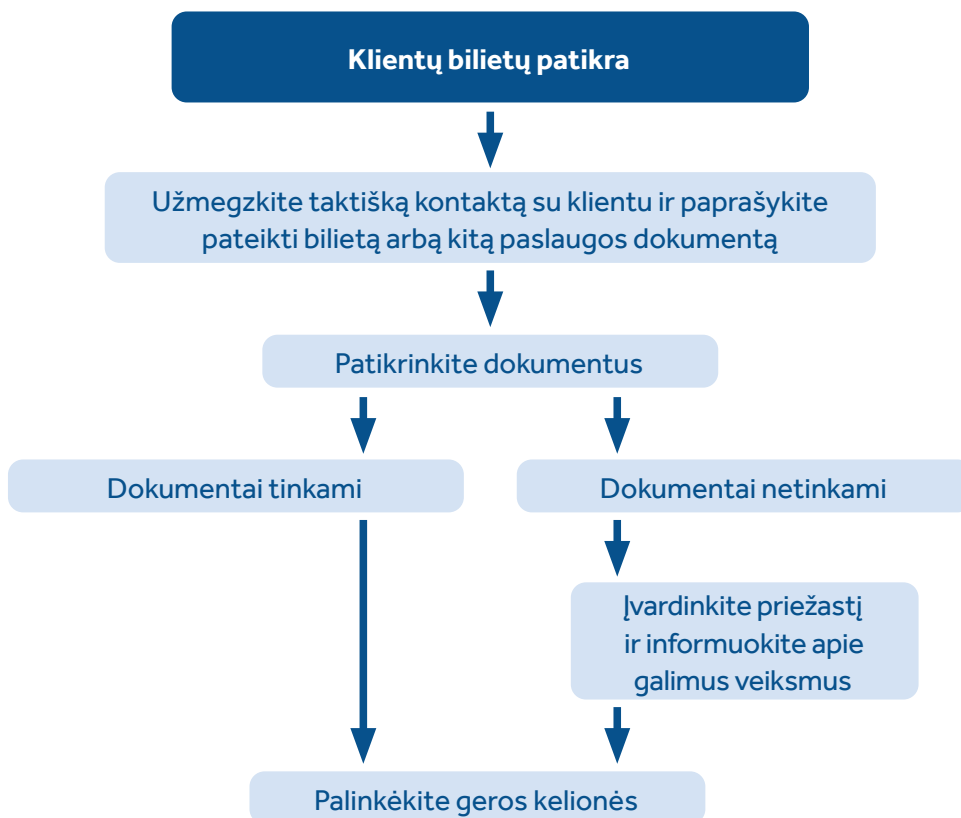
Dėmesingai ir kantriai išklauskite klientą ir jei reikia, užduokite papildomus klausimus, kad tiksliau suprastumėte jo poreikį ir situaciją. Bendraudami su klientu jo neskubinkite ir nepertraukinėkite. Suteikite išsamią informaciją apie perkėlimą. Svarbiausia, kad informacija būtų pritaikyta išsakytiems kliento poreikiams.

Skatinkite klientą savarankiškai naudotis savitarnos kasos aparatais. Jei klientui prireikia pagalbos, visų pirma, įsigijimo procedūrą stenkitės paaiškinti žodžiu, žingsnis po žingsnio: kaip įsigyti tinkamą bilietą, atsiskaityti kortele arba grynaisiais pinigais, į kokią angą įkris bilietai, grąža ir pan. Jei nepavyksta paaiškinti žodžiu, ar matote, kad yra pagalbos poreikis, padėkite įsigyti bilietą patys atlikdami įsigijimo veiksmus. Veiksmus atlikite pagarbiai, nerodykite savo nervingumo ar nepasitenkinimo. Veido išraiška padeda mums suprasti žmogaus, su kuriuo bendraujame, vidinę būklę, tad šypsena veide padės palankiai nuteikti klientą. Pabaigę aptarnauti klientą atsisveikinkite, palinkėkite geros kloties.

Jei aptarnaujant klientą kyla problemų, pagal galimybes padėkite jam išspręsti situaciją. Kai klientai reiškia nepasitenkinimą, stenkitės suvaldyti situaciją pagal konfliktų valdymo žingsnius.

### 4.3. Klientų bilietų patikra

#### Proceso schema



## Veiksmų aprašymas

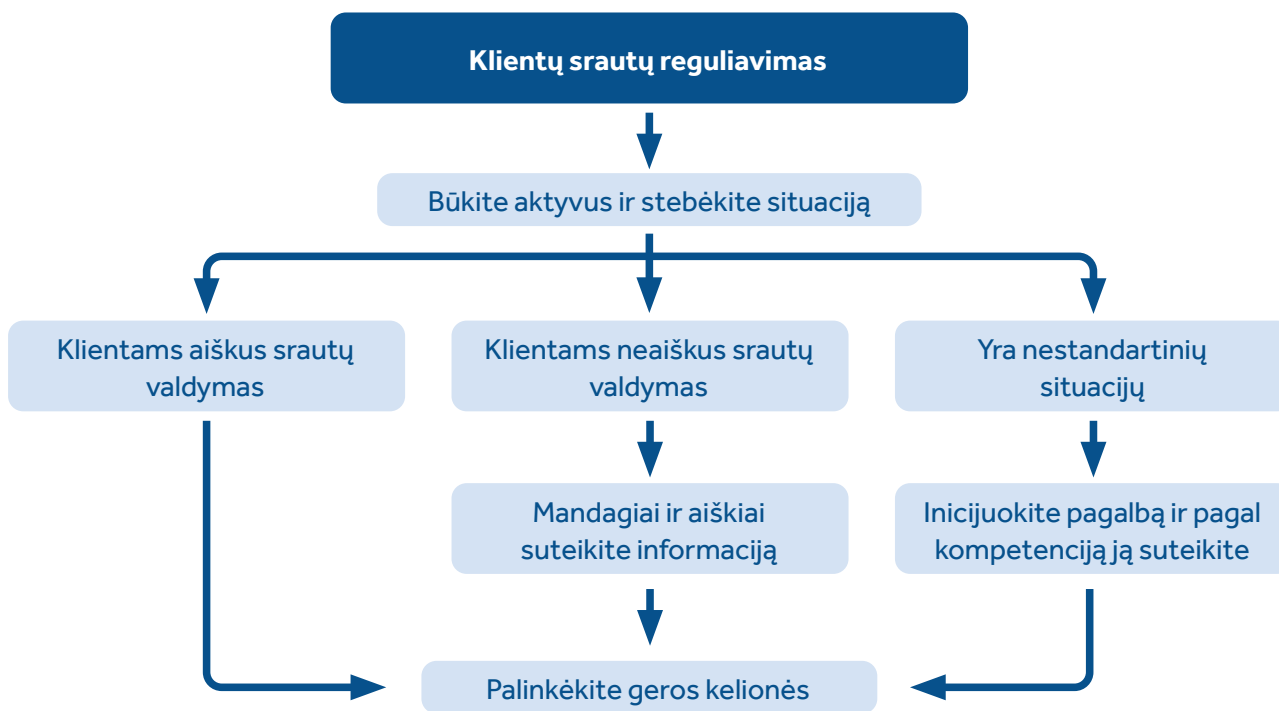
Atliekant klientų bilietai patikrą, pagrindinis ir svarbiausias momentas yra taktiško kontakto su klientu užmezgimas. Į klientą kreipkitės mandagiai: „Jūs, pone“. Su klientu bendraukite pozityviai ir be išankstinių nuostatų. Viso aptarnavimo metu laikykitės prioriteto padėti, nešaukite, nesikreipkite į klientą iš tolo (per teritoriją, vartus). Bilietai patikrą atlikite tik priėję prie kliento: prieikite, mandagiai pasisveikinkite ir prisistatykite. Tai padarius, paprašykite kliento pateikti reikiamus dokumentus ir įvardinkite priežastį: „Laba diena, esu kontrolierė Vardenė, prašau pateikti bilietą ar kitą paslaugos dokumentą, nes Jūs praėjote ne pro tuos vartus/ nes Jūs įvažiavote prieš eismą/ nes reikia nuskaityti Jūsų bilietą“ ar kt. Elkitės ramiai, kontroliuokite savo veiksmus, nerodykite nervingumo, abejonių ar nepasitenkinimo. Veido išraiška padeda mums suprasti žmogaus, su kuriuo bendraujame, vidinę būklę, tad šypsena veide padės palankiai nuteikti klientą.

Paimdami iš kliento dokumentus padėkokite ir pasistenkite užmegzti trumpą akių kontaktą, nusišypsokite. Atidžiai patikrinkite dokumentus, atsižvelgiant į tuo metu galiojančius reikalavimus. Gražindami klientui dokumentus, visais atvejais mandagiai ir aiškiai informuokite klientą apie situaciją ir tolimesnius veiksmus. Jei pateikti dokumentai tinkami, įvardinkite tai ir palinkėkite geros kloties: „Jūsų bilietas galiojantis, linkiu geros kelionės“. Jei dokumentai netinkami, informuokite klientą apie jo dokumentų neatitikimą reikalavimams, pavyzdžiui: netinkama dokumento rūšis, bilietas negaliojantis, neturi bilieto ar kito paslaugos dokumento ar kita priežastis. Mandagiai informavę apie situaciją ir nurodę priežastį, atitinkamai pasiūlykite galimus variantus, pavyzdžiui, nukreipkite kur įsigyti bilietą. Pabaigę aptarnauti klientą atsisveikinkite, palinkėkite geros kloties.

Jei aptarnaujant klientą kyla problemų, pagal galimybes padėkite jam išspręsti situaciją. Kai klientai reiškia nepasitenkinimą, stenkitės suvaldyti situaciją pagal konfliktų valdymo žingsnius.

## 4.4. Klientų srautų reguliavimas

### Proceso schema



## Veiksmų aprašymas

Aptarnaujant klientus valdant srautus, ne visada įmanoma su klientu užmegzti glaudų žodinį kontaktą, todėl visada būkite pozityviai nusiteikę ir skleiskite teigiamą emociją aplinkiniams. Būkite aktyvus ir stebėkite srautus nuolat, stenkitės pastebėti ir (ar) išvengti avarinių ar konfliktinių situacijų. Svarbu laiku ir tinkamai paskirstyti srautą kiekvienoje pozicijoje, kad būtų galima kaip įmanoma greičiau suteikti paslaugas klientams.

Pastebėję, kad klientui kyla neaiškumų, pažeidžia taisykles ar yra kitų priežasčių, dėl kurių būtina užmegzti kontaktą su klientu, pavyzdžiui: nežino ties kuria juosta rikiotis, pravažiavus kasas neaišku, kurioje eilėje stovėti, mandagiai ir aiškiai suteikite informaciją. Pasisveikinimas linktelėjus galvą ar nusišypsant priimamas kaip profesionalus klientų aptarnavimo gestas. Veido išraiška padeda mums suprasti žmogaus, su kuriuo bendraujame, vidinę būklę, tad šypsena veide padės palankiai nuteikti klientą. Naudokite gestus (mandagius rankos mostus), kūno kalbą, jei yra galimybė – žodinius paaiškinimus, kreipkitės tiesiogiai į klientą, kurį aptarnaujate. Nerodykite nervingumo, abejonių ar nepasitenkinimo, nešaukite. Viso aptarnavimo metu laikykitės prioriteto padėti, bendraukite be išankstinių nuostatų.

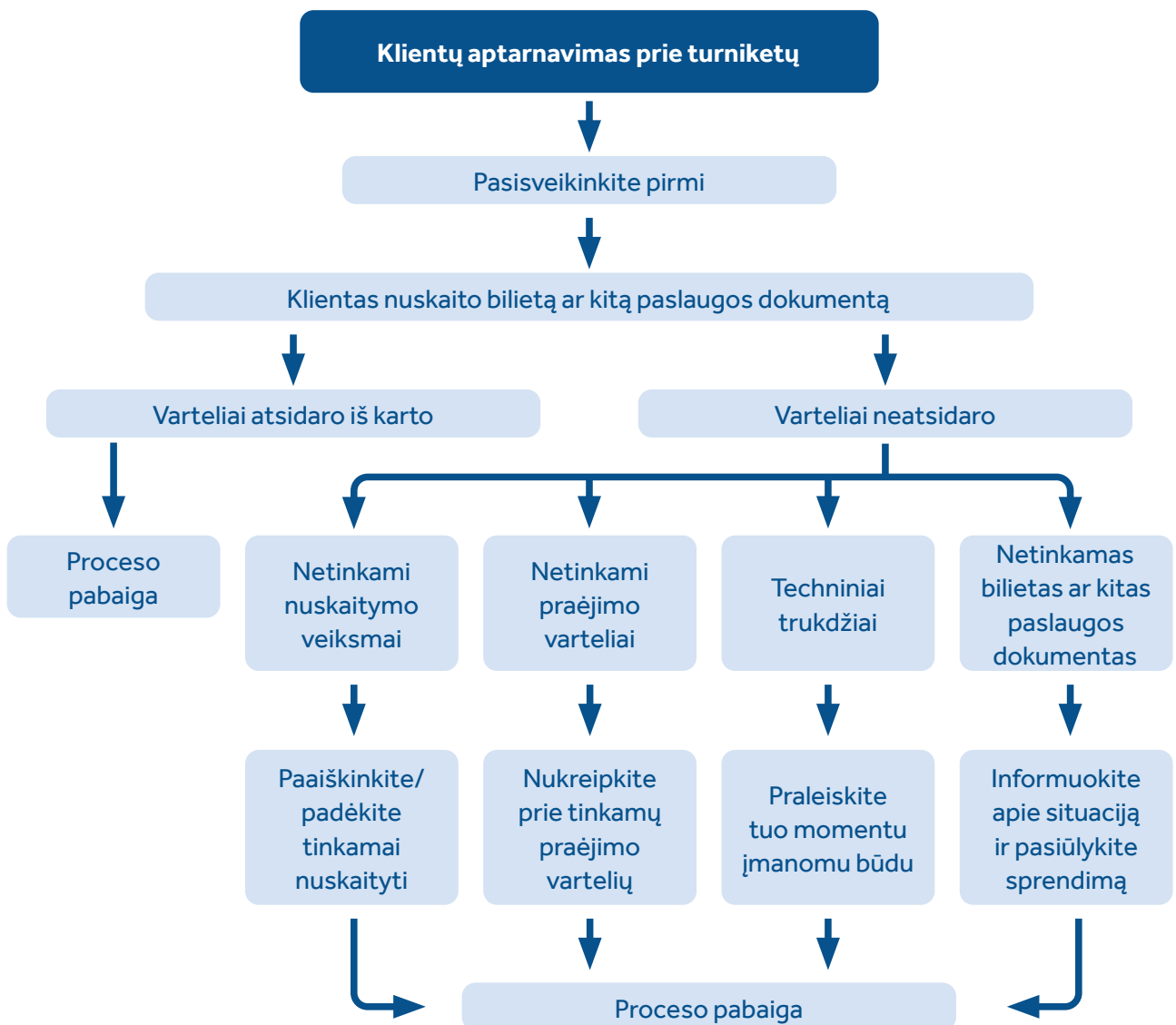
Valdant pėsčiųjų srautus, pastebėję, kad iki laipinimo pradžios yra likę nedaug laiko, mandagiai paraginkite klientus atlikti praėjimo per turniketų veiksmus. Jei prie praėjimo ties turniketais susidaro ilga klientų eilė ir klientai rikiuojasi vienas paskui kitą ties vienu ar dviem turniketais, ramiai, nekeliat chaoso, paskirstykite srautą: informuokite žodžiu klientus ties kuriais turniketais gali išsirikiuoti, taip pagreitinseite praėjimo procesą ir suvaldysite klientų srautus.

Jei atsiranda nestandartinių situacijų, pavyzdžiui, klientui sugedo transporto priemonė laukimo aikštelėje, visada inicijuokite pagalbą ir pagal kompetenciją ją suteikite.

Kai klientai reiškia nepasitenkinimą, stenkitės suvaldyti situaciją pagal konfliktų valdymo žingsnius.

#### 4.5. Klientų aptarnavimas prie turniketų

##### Proceso schema



## Veiksmų aprašymas

Pastebėkite klientą pirmi ir pasisveikinkite, tai galite daryti žodžiu, linktelėjus galvą, nusišypsant. Kalbėdami su klientu kreipkitės mandagiai: „Jūs, pone“. Klientams, kuriuos sutinkate ne pirmą kartą, parodykite, kad juos atpažįstate: „Malonu ir vėl Jus matyti“. Veido išraiška padeda mums suprasti žmogaus, su kuriuo bendraujame, vidinę būklę, tad šypsena veide padės palankiai nuteikti klientą.

Keleivius skatinkite savarankiškai nuskaityti bilietą ar kitą paslaugos dokumentą, naudojantis vartelių veikimo instrukcija. Jei keleivis supranta vartelių veikimą ir nuskaičius bilietą ar kitą paslaugos dokumentą, varteliai atsidaro iš karto, toliau atliekamos kitos klientų aptarnavimo procedūros, aprašytos skyriuje „Keleivių laipinimas“.

Jei keleiviui pabandžius, varteliai neatsidaro arba keleivis nesupranta vartelių veikimo instrukcijos ir delsia, elkitės ramiai, kontroliuokite savo veiksmus, nerodykite nervingumo, abejonių ar nepasitenkinimo. Su klientu bendraukite pozityviai ir be išankstinių nuostatų. Viso aptarnavimo metu laikykitės prioriteto padėti.

Galimos nepaėjimo priežastys ir darbuotojo elgesys:

### a) Netinkami nuskaitymo veiksmai.

Jei klientas netinkamai atlieka nuskaitymo veiksmus, visų pirma, mandagiai paaiškinkite kaip tinkamai tai padaryti. Matant, kad keleiviui neaišku arba jis nedrįsta ir (ar) nesupranta paaiškinimo, suteikite pagalbą nuskaitydamas reikiamus dokumentus.

### b) Netinkami praėjimo varteliai.

Jei klientas bando atlikti veiksmus prie tuo metu jam netinkamų vartelių, pavyzdžiui, yra su dvi-račiu, o veiksmus atlieka prie pėsčiųjų vartelių, mandagiai nukreipkite klientą prie tinkamų vartelių, prie kurių jis galės atlikti nuskaitymo veiksmus.

### c) Techniniai trukdžiai.

Jei paaiškėja, kad varteliai neatsidaro dėl techninių priežasčių, klientą praleiskite tuo momentu įmanomu būdu. Kliento atsiprašykite dėl paslaugos veikimo sutrikimų. Apie veikimo sutrikimus nedelsiant informuokite dispečerį.

### d) Netinkamas bilietas ar kitas paslaugos dokumentas.

Įvertinkite ar yra tinkamas nuskaitymas bilietas ar kitas paslaugos dokumentas. Jei klientas neturi teisės pasinaudoti paslauga ir bilietas ar kitas paslaugos dokumentas negaliojantis/ panaudotas/ neturi bilieto ar kita, mandagiai informuokite apie situaciją, nurodydami priežastį, kodėl paslauga negali būti suteikta ir pasiūlykite galimus variantus, pavyzdžiui, nukreipkite kur įsigyti bilietą. Tada atliekami bilieto įsigijimo veiksmai, nurodyti skyriuje „Klientų aptarnavimas kasoje“.

Kai klientai reiškia nepasitenkinimą, stenkitės suvaldyti situaciją pagal konfliktų valdymo žingsnius.

## 4.6. Keleivių laipinimas į keltą

### Proceso schema



### Veiksmų aprašymas:

Būkite pozityviai nusiteikę ir stebėkite situaciją, skleiskite teigiamą emociją aplinkiniams. Pasisveikinimas linktelėjus galvą ar nusišypsant priimamas kaip profesionalus klientų aptarnavimo gestas. Veido išraiška padeda mums suprasti žmogaus, su kuriuo bendraujame, vidinę būklę, tad šypsena veide padės palankiai nuteikti klientą. Atitinkamai pasiruoškite keleivių laipinimui: jei reikia, atidarykite papildomus vartus, nurodykite keleiviams ties kuria vieta laukti.

Laipinimą pradėkite tik gavę kolegų iš dirbančios įgulos, leidimą. Mandagiai informuokite keleivius apie laipinimo pradžią. Informuokite pagarbiai, nėsaukite: „Keleiviai, informuoju, kad laipinimą pradėsime“. Informavimo metu įvardinkite keltą, į kurį vyksta laipinimas „11:00 val. išplaukia keltas „Nida““. Jei matote, kad vis dėl to yra pasimetusių, nesuprantančių, į kurį keltą vyksta laipinimas, galite klientus

nukreipti mandagiu rankos mostu. Visada įsitikinkite ar klientai Jus mato, ar supranta nukreipiamuosius veiksmus.

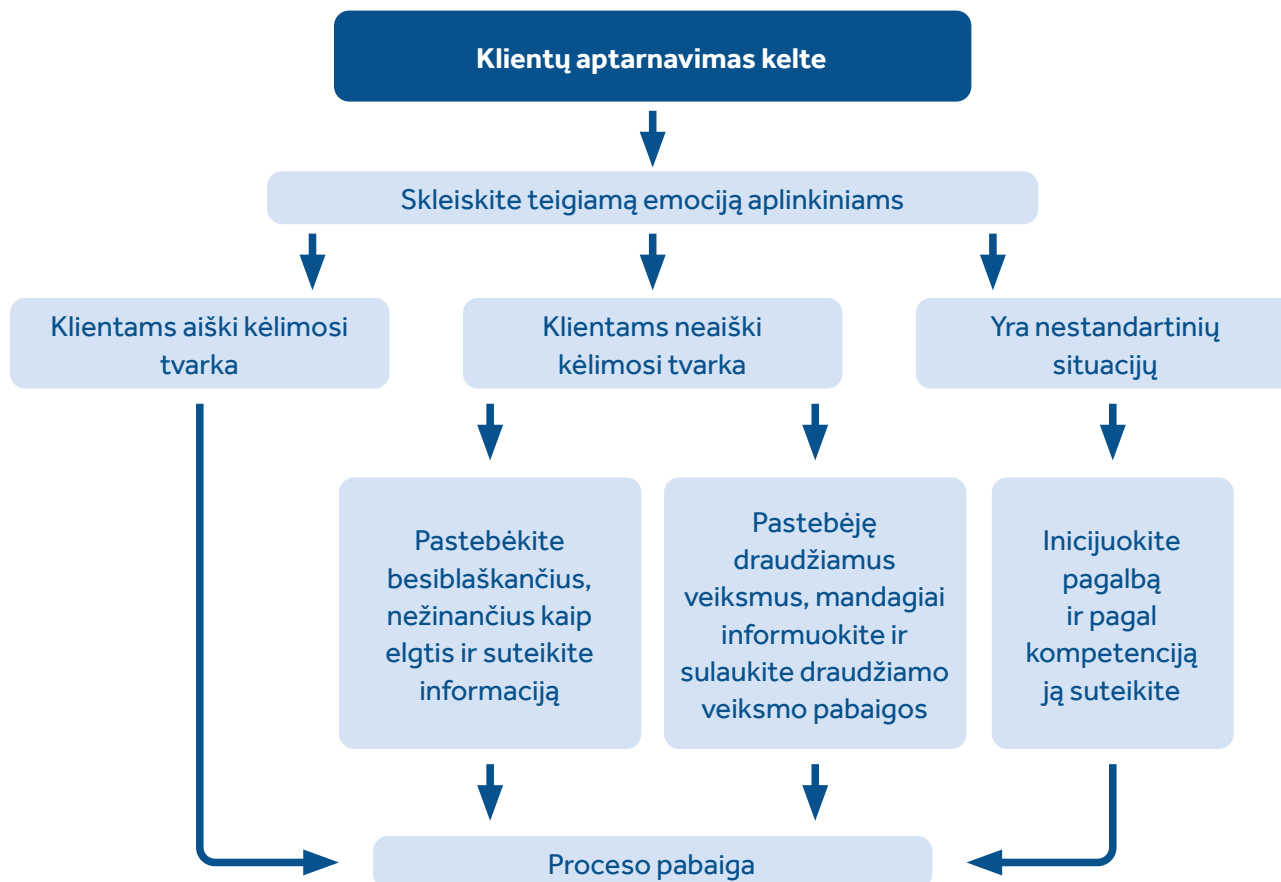
Stebėkite ar yra specialių poreikių turinčių asmenų. Pagal kompetenciją, jei reikia, suteikite jiems pagalbą į laipinimo procese. Įvertinkite aplinkos faktorius: lietus, vėjas, šlapia danga ir kt. ir informuokite keleivius, kad būtų atsargūs. Jei klientai užduoda papildomus klausimus: „Su kuriuo keltu mes turime keltis“, „Kada išplauks keltas?“, būkite kantrūs, mandagiai suteikite informaciją, bendraukite pozityviai ir be išankstinių nuostatų, visada laikykitės prioriteto padėti.

Palaikykite ryšį su kolegomis kelte ir stenkitės, kad įliptų visi tuo metu laukiantys klientai. Keltui jau turint išvykti pagal numatytą grafiką, mandagiai informuokite apie laipinimo pabaigą.

Kai klientai reiškia nepasitenkinimą, stenkitės suvaldyti situaciją pagal konfliktų valdymo žingsnius.

## 4.7. Klientų aptarnavimas kelte

### Proceso schema



### Veiksmų aprašymas

Aptarnaujant klientus kelte, ne visada įmanoma su klientu užmegzti glaudų žodinį kontaktą, todėl visada būkite pozityviai nusiteikęs ir skleiskite teigiamą emociją aplinkiniams. Būkite aktyvus ir stebėkite situaciją nuolat, stenkitės pastebėti ir (ar) išvengti avarinių ar konfliktinių situacijų.

Pastebėję, kad klientui kyla neaiškumų, pavyzdžiui: palieka didelius tarpus tarp transporto priemonių, nežino kur toliau važiuoti, mandagiai ir aiškiai suteikite informaciją. Pasisveikinimas linktelėjus galvą ar nusišypsant priimamas kaip profesionalus klientų aptarnavimo gestas. Veido išraiška padeda mums suprasti žmogaus, su kuriuo bendraujame, vidinę būklę, tad šypsena veide padės palankiai nuteikti klientą. Naudokite gestus (mandagius rankos mostus), kūno kalbą, jei yra galimybė – žodinius paaiškinimus, kreipkitės tiesiogiai į klientą, kurį aptarnaujate. Nerodykite savo nervingumo, abejonių ar nepasitenkinimo, nešaukite. Viso aptarnavimo

metu laikykitės prioriteto padėti, bendraukite be išankstinių nuostatų.

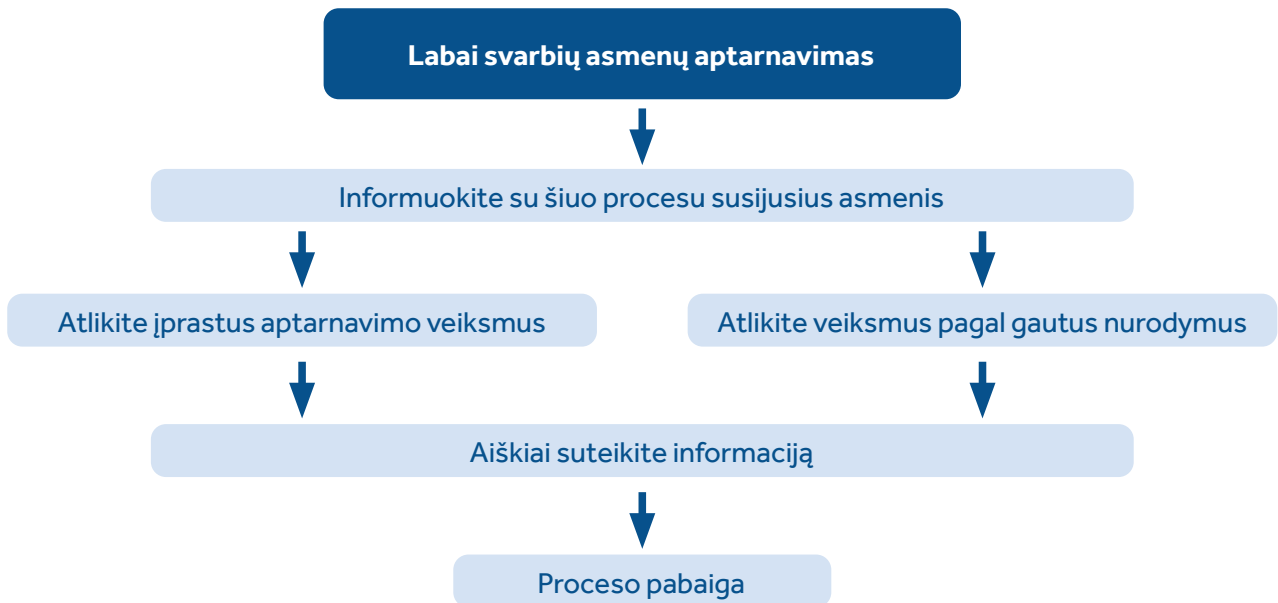
Jei klientams kelionės metu kyla klausimų, pavyzdžiui, ar galima rūkyti kelte, ar būtina išjungti transporto priemonių variklius, suteikite informaciją. Jei rodote į draudžiamuosius ženklus, tai darykite mandagiai, nebaksnokite į juos ir nemoralizuokite „Argi nematote ženklo draudžiančio rūkyti kelte?“. Jei klientas jau užsidegė cigaretę ar daro kitus draudžiamuosius veiksmus, taktiškai informuokite ir priminkite, kėlimosi keltu taisyklės. Įsitinkite ar klientas suprato paaiškinimą ir sulaukite jo draudžiamo veiksmo pabaigos.

Kelionės metu, jei yra nestandartinių situacijų, pavyzdžiui, pradėjus iškovimą, klientui neužsiveda variklis, klientas susižeidžia kelte ir pan., visada inicijuokite pagalbą ir pagal kompetenciją ją suteikite.

Kai klientai reiškia nepasitenkinimą, stenkitės suvaldyti situaciją pagal konfliktų valdymo žingsnius.

## 4.8. Labai svarbių asmenų aptarnavimas

### Proceso schema



### Veiksmų aprašymas

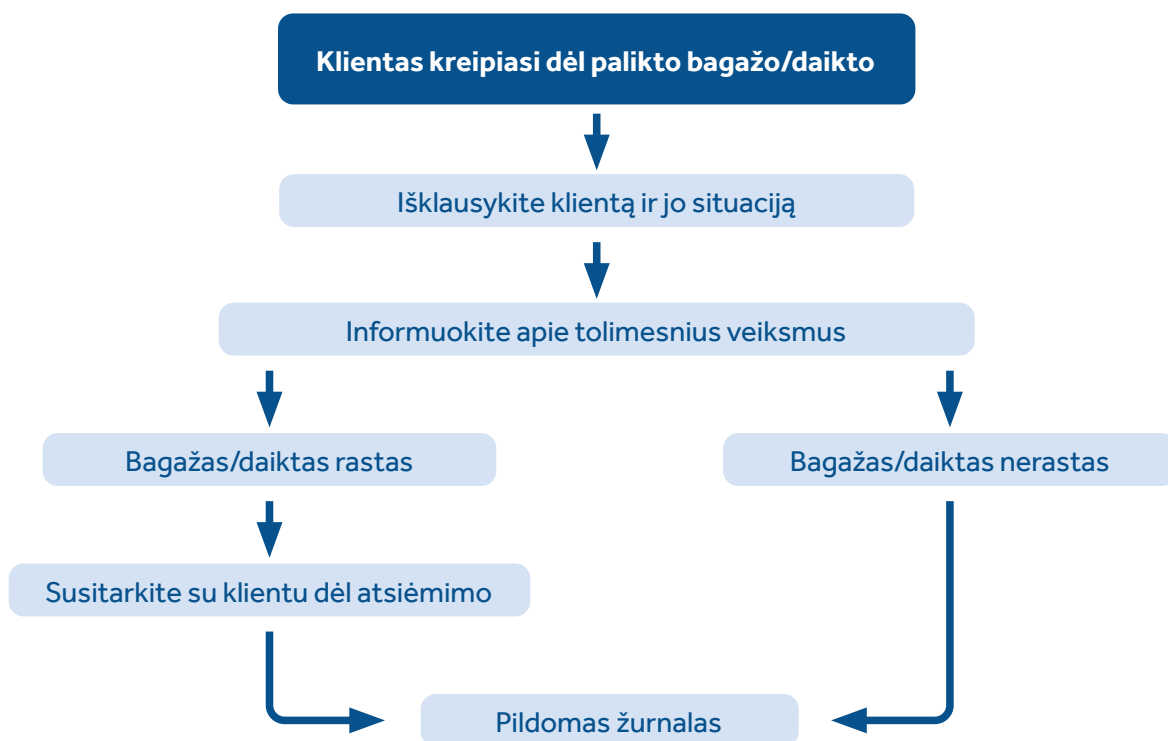
Gavus informaciją apie labai svarbių asmenų perkėlimą, ją perduokite atsakingiems darbuotojams (kasos, kontrolieriai, dispečerinė tarnyba, laivyno darbuotojai ar kt.). Jei aptarnaujant labai svarbius asmenis, pastebite neatitikimus pagal gautą informaciją, nedelsdami informuokite atsakingus darbuotojus ir laukite jų sprendimo. Svarbiausia – neatsakykite klientui iš karto neigiamai, visų pirma sulaukite atsakymo.

Kiekvienas darbuotojas atlieka įprastus aptarnavimo veiksmus, aprašytus specialiojoje dalyje, jei nėra nurodyta kitaip. Aptarnaujant labai svarbius asmenis, elkitės įprastai: nekelkite chaoso, nesijaudinkite, neaptarinėkite to su kolegomis, nekalbėkite per radijo ryšio priemones apie besikeliančius labai svarbius asmenis, o juos aptarnaujant palaikykite neįkyrų žvilgsnį akimis.

Kai klientai reiškia nepasitenkinimą, stenkitės suvaldyti situaciją pagal konfliktų valdymo žingsnius.

## 4.9. Kliento palikto bagažo, daikto paieška

### Proceso schema



### Veiksmų aprašymas

Kai klientas kreipiasi dėl pamesto bagažo ir (ar) daikto keltuose ar Bendrovės teritorijoje, kantriai išklauskite klientą ir susidariusią situaciją. Kalbėdami su klientu kreipkitės mandagiai: „Jūs, pone“. Su klientu bendraukite pozityviai ir be išankstinių nuostatų. Viso aptarnavimo metu laikykitės prioriteto padėti. Išklauskite klientą, užduokite papildomus klausimus, kad tiksliau suprastumėte jo poreikį ir situaciją. Bendraudami su klientu jo neskubinkite ir nepertraukinėkite. Atkreipkite dėmesį į kliento emocijas – tai padės dar geriau suprasti jo poreikius. Stebėkite, kiek klientas yra užtikrintas savo atsakymais ir fiksuokite tuos duomenis, dėl kurių klientas yra išties tikras. Skyrę pakankamai laiko šių detalių išsiaiškinimui dabar, padidinsite tikimybę surasti prarastą bagažą ir (ar) daiktą, sutaupysite savo ir kliento laiko tikslinamiesiems klausimams vėliau.

Po situacijos išdėstymo, informuokite klientą ar skambinimo metu yra rastas apibūdintas bagažas ir (ar) daiktas. Jei nerastas, aiškiai įvardinkite, kad atliksite paiešką pagal situacijos išdėstymą ir daiktui atsiradus, su klientu susisieksite. Pokalbio pabaigoje pateikite klientui visus kontaktinius duomenis, kad prireikus jis galėtų su jumis susisiekti: stacionaraus ir mobilaus telefonų numerius, elektroninio pašto adresą. Padėkokite už skambutį ir pasakykite, kad jo kreipimąsi užregistravote. Radus bagažą ir (ar) daiktą informuokite klientą ir susitarkite dėl atsiėmimo klientui patogiu metu. Visais atvejais dispečerinėje pildomas pamestų ir (ar) rastų daiktų žurnalas.

Kai klientai reiškia nepasitenkinimą, stenkitės suvaldyti situaciją pagal konfliktų valdymo žingsnius.



#### **4.10. Klientų aptarnavimas paslaugų teikimo, prekybos vietose (Kavinės, parduotuvės, laikinos prekybos vietos)**

##### **Klientų aptarnavimas paslaugų teikimo/prekybos vietose vykdomas remiantis dviem pagrindiniais principais:**

###### **• Pasiruoškite darbo vietą**

Ateikite į darbą anksčiau, kad liktų laiko pasiruošti darbui. Prieš darbo pradžią, patikrinkite ar darbo vieta yra švari, ar yra darbui reikiamos priemonės, ar nėra pasenusios neaktualios informacinės – reklaminės medžiagos. Jei yra – išimkite, kad nebūtų klaidinami klientai. Rekomenduojama prieš darbo pradžią pasipildyti turimas atsargas, kad vėliau nereikėtų palikti darbo vietos be priežiūros ir laukiančių klientų. Gautas prekes, kiek įmanoma, rekomenduojama iškrauti/išdėlioti ant lentynų ne piko metu, kai nėra klientų srautų. Nepalikite tuščių vežimėlių ir pakuočių viešose vietose. Vykdamas veiklą, papildomai vadovaukitės Bendrovės eksploatacijos taisyklėmis ir kitomis vidinėmis procedūromis.

###### **• Aptarnaukite klientą pagal klientų aptarnavimo principus**

Pastebėkite jėjusį klientą, pasisveikinant, linktelint galvą ar nusišypsant. Jei įmanoma, iškart prieikite ir užkalbinkite. Jei tuo metu esate užimtas ir negalite aptarnauti kliento, parodykite, kad jį pastebėjote ir informuokite, kad netrukus aptarnausite, pvz. „sveiki, netrukus prieisiu...“, „palaukite, prašau, minutę...“ . Jei jėjęs klientas nesupranta koku būdu jis bus aptarnautas, informuokite jį, kai tik pastebėsite, pvz. „prieikite, prašau, prie kasos“, „sėskite prie staliuko, netrukus prieisiu“, „pas mus savitarna, išsirinkite, prašau, kas domina...“ ir pan. Parodykite, kad klientas jums rūpi ir prireikus, gali gauti jūsų pagalbą, pvz. „jei turėsite klausimų, kreipkitės“, „gal galiu jums padėti?“, „ar randate norimų prekių?“ ir pan.

Klientui domintis ir užduodant klausimus, būkite aktyvūs, atsakykite, patikslinkite, suteikite rekomendaciją. Nežinant atsakymo, informuokite apie tai klientą, jei įmanoma, išsiaiškinkite ir informuokite, gavus atsakymą. Jei klientui tenka palaukti ilgiau nei kelias minutes (pvz. gaminant patiekalą ar atnešant prekes iš sandėlio), informuokite jį apie tai iš anksto, pranešant kiek reikės palaukti ir atsiklau-

siant ar klientas turės tiek laiko. Laikykitės pažadų – jei pasakėte, kad grįšit po 3 minučių, nevēluokite. Jei klientui tenka palaukti, padėkokite už laukimą, atsiprašykite, jei užtrukote.

Atsiskaitant su klientu, visada paduokite kasos čekį ir grąžą.

#### **4.11. Klientų aptarnavimas, naudojant prekybai savitarnos aparatus (kavos ir maisto aparatai, žuvies masalų aparatai ir t.t.)**

Jei Bendrovėje prekybos tikslais naudojami savitarnos aparatai, jiems taikomi šie kokybiniai reikalavimai:

- Savitarnos automatas veikia.
- Lentynos užpildytos ne mažiau kaip 75 %.
- Užtikrinama aparato švara ir tvarka – švarios vitrinės, paviršiai, visos dalys veikia, visa komplektacija, korpusas tvarkingas, nesulūžęs, prekės tvarkingai sudėtos.
- Pateikiama pakankamai informacijos – nurodytos prekių kainos, pavadinimai, numeriai, nurodyta, kokios monetos ar banknotai yra priimami, naudojimosi instrukcija, ar galimas atsiskaitymas kortele, ar atiduodama grąža.
- Pateikta informacija yra kokybiška – teisinga, lietuvių ir anglų kalbomis, ženklimas nenublukęs, nenusilupęs.
- Nurodyta aktuali informacija neveikimo atveju – Klientų aptarnavimo telefonas, kita informacija, pvz., savitarnos automato numeris.
- Nurodytas Klientų aptarnavimo numeris veikia. Paskambinus atsiliepia konsultantas, neatsiliepus inicijuojamas kitas veiksmas – perskambinimas, SMS, autoatsakiklis ir pan.
- Sulaukus skambučio Klientų aptarnavimo telefonu laikomasi Klientų aptarnavimo telefonu reikalavimų.

## V. KLIENTŲ APTARNAVIMO STANDARTO ĮGYVENDINIMAS

### 5.1. Klientų aptarnavimo kokybės kontrolės ir vertinimo sistema

#### Bendrosios nuostatos

Klientų aptarnavimo kokybę vertinama pagal darbuotojų elgesio atitikimą Standarte aprašytiems principams.

Už klientų aptarnavimo kokybės vertinimą ir analizę Bendrovėje yra atsakingas pardavimų ir klientų aptarnavimo skyrius.

Klientų aptarnavimo kokybės kontrolė ir vertinimas vyksta stebėtojams atliekant vertinimą pagal Standarte išskirtus vertinimo kriterijus (gyvai arba naudojant vaizdo kamerų, skambučių įrašus).

Klientų aptarnavimo kokybės vertinimų rezultatai aptariami ne rečiau kaip 1 kartą per pusę metų vykstančių susitikimų metu.

Siektinas susitikimų rezultatas:

- sprendimai ir veiksmai, susiję su klientų aptarnavimo kokybe ir procesų efektyvumu;
- pasiūlymai teikiamų paslaugų tobulinimui;
- sprendimai ir veiksmai, susiję su išryškėjusiais poreikiais (pvz., mokymai);
- sprendimai dėl skatinimų bei sankcijų taikymo už Standarto vykdymą.

Susitikimai aptarnavimo kokybės klausimais organizuojami ne tik vadovų tarpe, tačiau, jei yra poreikis, vykdomi ir su Bendrovėje veikiančių įmonių atstovais, Bendrovės darbuotojais, kad būtų sistemingai gerinami aptarnavimo kokybės bei procesų efektyvumo klausimai.

#### Stebėtojų atliekamas vertinimas

Stebėtojų vertinimu vadinamas klientų aptarnavimo kokybės vertinimas, kurį atlieka už Standarto įgyvendinimą atsakingi darbuotojai. Vertinimą taip pat gali atlikti tiesioginiai vadovai, kurių klientų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatai gali būti panaudojami kartu su stebėtojų rezultatais detalesnei analizei ir

veiksmams. Visi asmenys, kurie atlieka vertinimą, turi būti išsamiai susipažinę su Standartu ir aptarnavimo kokybės vertinimo kriterijais, kurie taikomi darbuotojams pagal jų darbo su klientais pobūdį.

Stebėjimo būdas yra taikomas vertinant aptarnavimo proceso metu darbuotojų elgesio atitikimą Standarte aprašytiems principams. Esant poreikiui panašiu būdu (išklausanč pokalbius) gali būti vertinami ir pokalbiai telefonu su klientu, ir kiti klientų patirčiai darantys įtaką procesai (pvz. konfliktinės situacijos sprendimas ir pan.).

#### Stebėjimo ir vertinimo organizavimas

Rekomenduojama vertinimui skirti tiek laiko, kad kartą per mėnesį būtų įvertintas kiekvienas darbuotojas. Vertinimas vykdomas be išankstinio pasiruošimo, siekiant įvertinti objektyvią, realią situaciją. Gali būti vertinami ne visi, tik vertinimo laikotarpiu dirbę darbuotojai. Stebėjimo metu vertintojas užima tokią poziciją (tiek fiziškai, tiek psichologiškai), kad darytų kuo mažesnę įtaką stebimai situacijai – kad gerai matytų ir klientą, ir darbuotoją, tačiau jų neblaškytų. Vieno darbuotojo stebėjimas trunka tiek laiko, kiek reikia objektyviai pastebėti ir įvertinti visas vertinamas situacijas pagal visus kriterijus. Rekomenduojama daugiau laiko stebėjimui ir vertinimui skirti dirbant su naujais darbuotojais (kurie dirba iki 6 mėn.), kurie dar neturi reikiamų įgūdžių ir vadovo pagalba bei grįžtamasis ryšys ypač vertingi.

Vertinimo kriterijai gali keistis, priklausomai nuo vertinamos veiklos ir norimų vertinti bei ugdyti kompetencijų bei įgūdžių sąrašo. Prieš pradėdant vertinimus, darbuotojai supažindinami su vertinimų kriterijų aprašu. Esant poreikiui, stebėjimas gali būti atliekamas, naudojant tarnybines vaizdo stebėjimo kameras, tačiau tokiu atveju stebimi ir vertinami tik tie kriterijai, kurie nesusiję su balsu perduodama informacija.

Stebėtojai užpildytas vertinimo formas pateikia atsakingam asmeniui arba patys atlieka duomenų analizę ir pateikia apibendrintus rezultatus (priklausomai pagal paskirtas pareigas). Jei vertinimai atliekami naudojant kokybės vertinimo įrankius, duomenys į sistemą perduodami automatiškai.

Vertinimo rezultatai pateikiami suinteresuotiems Bendrovės vadovams, atsakingiems darbuotojams bei Bendrovėje veikiančių įmonių, kurių darbuotojai buvo stebimi ir vertinami, atstovams. Vertintų darbuotojų vadovams taip pat pateikiamos visos jų darbuotojų individualių ataskaitų kopijos, vertintiems darbuotojams suteikiamas grįžtamasis ryšys apie pastebėtus rezultatus bei rekomendacijos trūkstamų kompetencijų ugdymui.

Stebėtojų atliekamo klientų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatai gali būti panaudojami:

- nustatant atitikimą numatytiems klientų aptarnavimo kokybės rodikliams padalinio/ atskirų įmonių mastu;
- nustatant stipriuosius ir tobulintinus klientų aptarnavimo kokybės aspektus padalinio/atskirų įmonių mastu;
- įvertinant klientų aptarnavimo kokybės pokyčius ilgalaikėje perspektyvoje;
- kaip papildoma informacija vadovams, nustatant individualias pavaldinių stipriąsias ir tobulintinas klientų aptarnavimo puses.

### **Darbuotojų atsakomybės Standarto įgyvendinime:**

- Laikosi Standarto bei darbo tvarkų ir taisyklių,
- Teikia pasiūlymus ir pastabas dėl Standarto tobulinimo.

### **Tiesioginis darbuotojo vadovas:**

- Kontroluoja Standarto laikymąsi (pagal sutartus vertinimo kriterijus);
- Atlieka vertinimus (pagal sutartus vertinimo kriterijus);
- Teikia grįžtamąjį ryšį darbuotojams ir kitiems suinteresuotiems asmenims apie Standarto laikymąsi;
- Teikia pastabas ir siūlymus dėl Standarto tobulinimo;
- Organizuoja ir/arba veda reikiamus mokymus, kitas ugdymo iniciatyvas (susirinkimus ir pan.) vadovams bei darbuotojams, kad užtikrinti Standarto laikymąsi bei pakeitimų įgyvendinimą.

## 5.2 Vertinimo kriterijų aprašas

Vertinimo kriterijų aprašas numato kriterijus, kuriais remiantis yra atliekamas klientų aptarnavimo kokybės ir kontrolės vertinimas. Kiekvienas kriterijus turi papunkčius, kurie aiškiai detalizuoja, kas yra vertinama.

### Bendrosios dalies kriterijai , kurie taikomi kiekvienam bendrovės darbuotojui

#### VERTINIMO KRITERIJAI

##### Darbuotojų apranga ir išvaizda

- Dėvėjo specialius darbo drabužius.
- Darbo drabužiai ir avalynė atitiko dėvėjimo reikalavimus (švarūs, nesuglamžyti, nesuplyšę, tvarkingi).
- Darbo pažymėjimą ir (ar) vardo kortelę segėjo taip, kad jie būtų matomi ir būtų galima perskaityti juose nurodytą informaciją.
- Tinkama išvaizda (plaukai, nagai švarūs, šukuosena ir nagai tvarkingi, neiššaukiantys, subtilūs papuošalai ir makiažas, nuosaikūs kvepalai, tvarkinga barzda).

##### Darbo vieta

- Asmeninius daiktus ar kitus su klientų aptarnavimu nesusijusius reikmenis laikė klientams nematomoje vietoje ir (ar) atskirai įrengtose patalpose.
- Nesilankė pašaliniai asmenys.
- Nebuvo pasenusios, klaidingos informacijos, netvarkingai atrodančių lapelių.
- Darbo vieta buvo tvarkinga ir švari.
- Rūkė specialiai įrengtoje arba numatytoje vietoje.
- Palikus darbo vietą, dokumentai buvo padėti saugiai, kompiuterio ekrane nebuvo matoma informacija, išeidamas iš kabineto užrakino duris.
- Palikus darbo vietą ir laikinai neteikiant paslaugos, buvo paliktas informacinis stovelis arba laikrodis, žymintis planuojamą grįžimo laiką.
- Aptarnavo visus iki darbo pabaigos įėjusius, kreipusius klientus.

##### Pagrindiniai bendravimo su klientais principai

- Kalbėjo mandagiai, išlaikė pozityvų ir (ar) neutralų toną.
- Viso aptarnavimo metu laikėsi prioriteto padėti, bendravo be išankstinių nuostatų.
- Neatsakė klientui „ne“: suteikė pagalbą arba nukreipė ten, kur jam bus suteikta informacija ir (ar) pagalba.
- Kalbant kliento neskubino, iš klausė, nenutraukė, prireikus pakartojo.
- Nerodė nervingumo ar nepasitenkinimo.
- Neišsakė įžeidžiančių ar dviprasmiškai suprantamų komentarų klientui.
- Nenaudojo per daug gestų.
- Nevartojo pasikartojančių, mažybinių žodžių, jaustukų, išiktukų.
- Klientų akivaizdoje neaptarinėjo asmeninių klausimų, kitų klientų, darbuotojų elgesio.
- Nenaudojo telefono asmeninėms reikmėms.
- Nekomunikavo apie Bendrovės paslaugų trūkumus ar konfidencialią informaciją.
- Kalbėjo aiškiai, be profesinio žargono ar sudėtingų terminų.
- Naudojantis radijo ryšio priemone mis kalbėjo sklandžiai, etiškai.

## Bendravimas telefonu

- Pasakė Bendrovės pavadinimą, prisistatė, pasisveikino.
- Išklausė pašnekovą, išsiaiškino situaciją.
- Suteikė informaciją, kuri yra pritaikyta išsakytiems kliento poreikiams.
- Kalbėjo tokiu greičiu, kad klientas sekė mintį.
- Pasiteiravo ar atsakė į visus klausimus.
- Režiumavo susitarimus (jei tokie buvo).
- Padėjo už pokalbį, atsisveikino.

## Bendravimas elektroniniu paštu

- Nurodė laiško temą.
- Padėjo už laišką, pasisveikino.
- Įvardijo laiško tikslą.
- Aiškiai ir sklandžiai atsakė į visus klausimus.
- Įvardijo veiksmus, kurių tikisi iš laiško skaitytojo.
- Atsisveikino.
- Nurodė kontaktinius duomenis.
- Nepaliko ankstesnių susirašinėjimų su kolegomis.
- Laiškus rašė be klaidų.

## Bendravimas su specialiujų poreikių turinčiais keleiviais

- Panaudojo tinkamą kreipinį.
- Paklausė ar reikalinga pagalba ir kaip ją suteikti.
- Fizinio kontakto metu, elgėsi atsargiai.
- Kalbėjo įprastu būdu, tiesiogiai su negalią turinčiu asmeniu.
- Stengėsi suprasti problemą ir parodė pagarbą.

## Konfliktinių situacijų sprendimas

- Klientą išklausė nepertraukdamas.
- Išsiaiškino, pasitikslino nepasitenkinimo priežastį.
- Parodė, kad supranta klientą, jo nepasitenkinimą.
- Atsiprašė nieko nekaltinant ir nesiteisinant.
- Pateikė situacijos sprendimą ir (ar) ieškojo kompromiso.
- Pozityviai užbaigė pokalbį: pasidžiaugė, padėjo, atsisveikino.

## Specialiosios dalies kriterijai, kurie taikomi bendrovės darbuotojams atitinkamai pagal poziciją

### VERTINIMO KRITERIJAI

#### Klientų aptarnavimas kasoje

- Pasisveikino pirmas.
- Dėmesingai ir kantriai iš klausė kliento poreikius.
- Suteikė informaciją, kuri yra pritaikyta išsakytiems kliento poreikiams.
- Gavus neigiamą atsakymą duomenų tikrinimo sistemoje, informavo klientą apie situaciją, nurodė priežastis ir pasiūlė galimus variantus.
- Jei teko palaukti ilgiau, kol paslauga bus suteikta, informavo apie tai klientą, padėkojo už laukimą.
- Atsisveikino.

#### Klientų aptarnavimas, naudojant prekybai savitarnos kasos aparatus

- Pasisveikino pirmas.
- Dėmesingai ir kantriai iš klausė kliento poreikius.
- Suteikė informaciją, kuri yra pritaikyta išsakytiems kliento poreikiams.
- Skatino savarankiškai naudotis savitarnos kasos aparatais.
- Jei iškilo pagalbos poreikis, visų pirma paaiškino žodžiu, o po to atliko įsigijimo veiksmus.
- Atsisveikino.

#### Klientų bilietų patikra

- Priėjo prie kliento (nesikreipė į klientą iš tolo, per vartus ar pan.).
- Mandagiai pasisveikino.
- Prisistatė.
- Mandagiai paprašė pateikti reikiamus dokumentus.
- Įvardijo patikrinimo priežastį.
- Patikrino dokumentus.
- Informavo apie situaciją ir galimus veiksmus.
- Atsisveikino.

#### Klientų srautų reguliavimas

- Aktyviai ir nuolat stebėjo srautus.
- Pastebėjo ir (ar) išvengė konfliktinių situacijų.
- Laiku ir tinkamai paskirstė srautus.
- Naudojo gestus, kūno kalbą, žodinius paaiškinimus, kreipėsi tiesiogiai į klientą.

#### Klientų aptarnavimas prie turniketų

- Pasisveikino pirmas.
- Skatino savarankiškai nuskaityti bilietą ar kitą paslaugos dokumentą.
- Paaiškino kaip atlikti nuskaitymo veiksmus.
- Padėjo atlikti nuskaitymo veiksmus.
- Nukreipė prie tinkamų praėjimo vartelių.
- Atsiprašė kliento dėl techninių trukdžių ir praleido klientą.
- Informavo apie nepraejimo priežastį ir pasiūlė galimus variantus.

## Keleivių laipinimas

- Aktyviai ir nuolat stebėjo situaciją.
- Pasiruošė laipinimui.
- Informavo apie laipinimo pradžią (laikas, keltas).
- Pagal kompetenciją suteikė pagalbą spec. poreikius turintiems asmenims.
- Palaikė ryšį su įgulos nariais.
- Informavo apie laipinimo pabaigą.

## Klientų aptarnavimas kelte

- Aktyviai ir nuolat stebėjo situaciją.
- Pastebėjo ir (ar) išvengė konfliktinių situacijų.
- Naudojo gestus, kūno kalbą, žodinius paaiškinimus, kreipėsi tiesiogiai į klientą.
- Informavo apie draudžiamuosius veiksmus ir sulaukė draudžiamo veiksmo pabaigos.

## Labai svarbių asmenų aptarnavimas

- Perdavė informaciją.
- Esant informacijos neatitikimui, pasitikslino informaciją.
- Elgėsi įprastai (nekėlė chaoso, neaptarinėjo su kolegomis labai svarbių asmenų, neapkalbinėjo jų per radijo ryšio priemones).

## Kliento palikto bagažo, daikto paieška

- Išklausė klientą.
- Uždavė papildomus klausimus.
- Informavo klientą ar skambinimo metu yra rastas bagažas ir (ar) daiktas.
- Įvardijo, kad atliks paiešką ir radus susisieks su klientu
- Pateikė kontaktinius duomenis.
- Užpildė žurnalą.
- Padėjo už skambutį, atsisveikino.

## Klientų aptarnavimas paslaugų teikimo, prekybos vietose

- Darbo vieta švari ir tvarkinga.
- Darbo vietoje nebuvo pasenusios, klaidingos informacijos, netvarkingai atrodančių lankstinukų.
- Pildė atsargas ne piko metu, kai nėra klientų srautų.
- Suteikė dėmesį klientui (pasisveikino, įvardijo kada aptarnaus).
- Su klientu kalbėjo ir elgėsi mandagiai, išlaikė pozityvų/neutralų toną, nerodė nervingumo ar nepasitenkinimo.
- Jei teko ilgiau palaukti, kol paslauga bus suteikta, informavo apie tai klientą, padėjo už laukimą.

## Klientų aptarnavimas, naudojant prekybai savitarnos aparatus

- Užtikrinta aparato švara ir tvarka.
- Pateikta pakankamai informacijos apie prekes.
- Pateikta informacija yra kokybiška.
- Nurodyta informacija aparato neveikimo atveju.

