

Урок № 59-60

Дата: 23.10.2021

Тема: Основи організації обслуговування

Мета: охарактеризувати теоретичні основи організації обслуговування; розвивати аналітичне мислення, професійні навички, пам'ять, мислення; виховувати інтерес до спеціальності.

Хід уроку:

Стандарти обслуговування

- **Зустріч Клієнта:** перше враження формується у Клієнта за декілька хвилин та залежить від того, як його/її зустріли, привітали, звернули увагу.
- **Виявлення потреби:** від коректного виявлення потреби клієнта залежить те, наскільки швидко, якісно та враховуючи побажання Клієнта буде вирішено його/її запит.
- **Консультація:** надається на основі потреб Клієнта та сприяє вирішенню питання/запиту.
- **Дії при виникненні конфліктних ситуацій:** головним завдання при роботі з конфліктною ситуацією або невдоволенням Клієнта є нейтралізація негативних емоцій та максимально швидкий перехід до конструктивного діалогу.
- **Надання послуги/завершення обслуговування:** на цьому етапі важливо пересвічитись, що Клієнт отримав саме ту послугу, яку потребував. У разі якщо потрібен повторний візит, Клієнт знає алгоритм наступного звернення.
- **Робота з чергою:** доброзичливість, зацікавленість та прагнення швидко та якісно надати послугу завжди знаходить розуміння та повагу зі сторони Клієнта.
- **Робота з телефонними зверненнями:** якісна телефонна консультація скорочує час на обслуговування Клієнта при візиті та допомагає віришити запит Клієнта за один візит.
- **Загальні стандарти поведінки:** протягом усього процесу обслуговування усім співробітникам варто дотримуватись єдиних принципів—доброзичливість, вічливість та спонукання до діалогу.
- **Стандарти зовнішнього вигляду та робочого місця:** візуальне сприйняття формує загальне враження Клієнта від процесу надання послуги та якості сервісу у організації

Виявлення Потреби Клієнта

- Етап виявлення потреб в основному складається з **ряду питань які задаються Клієнту** Основне завдання цього етапу— максимально швидко та якісно, використовуючи різні типи питань, **побудувати з Клієнтом діалог та виявити реальну потребу.**

Приклади вітальних фраз:

1. Доброго ранку/дня/вечора
2. Мене звати/Моє ім'я (співробітник називає своє ім'я, якщо це доречно посаду). Як я можу до Вас звертатись?

• 5 причин чому корисно задавати питання Клієнтам:

- ✓ Максимально прискорити процес обслуговування Клієнта
- ✓ Зрозуміти потреби та бажання Клієнта
- ✓ Ефективно координувати процес роботи з Клієнтом
- ✓ Виявити та передбачити можливе невдоволення/непорозуміння
- ✓ Проявити зацікавленість, дати Клієнту відчути свою важливість

Консультація

- 1) Виявити яка послуга/консультація потрібна Клієнту
- 2) Якщо це доречно, запропонувати варіанти отримання Клієнтом послуги
- 3) Професійно та зрозуміло розповісти Клієнту про етапи отримання послуги, акцентуючи на важливих деталях (час необхідний для надання послуги, документи, необхідність додаткових візитів та ін.)
- 4) При консультуванні важливо використовувати друковані матеріали, приклади. По можливості давати Клієнту з собою «пам'ятку» з графіком роботи, переліком необхідних документів, адресами установ куди необхідно звернутись тощо.
- 5) Проявляти доброзичливість та спонукати Клієнта задавати додаткові питання.

Дії при виникненні конфліктних ситуацій

1) Вислухати звернення Клієнта:

- Співробітник уважно слухає Клієнта до кінця, не зупиняючи;
- Співробітнику слід поводити себе впевнено, спокійно, терпляче та уважно;
- Якщо звернення Клієнта досить об'ємне, інформацію краще занотувати, для того щоб не перепитувати та не викликати додаткову агресію Клієнта;
- Якщо Клієнт поводиться агресивно, варто по можливості продовжити з ним/нею діалог в окремому приміщенні. Агресію слід ігнорувати та акцентувати увагу на вирішенні питання/запиту, а не на емоціях Клієнта.

2) Нейтралізація емоцій під час роботи з Клієнтом:

- Співробітник повинен почувати себе впевнено, втім не варто сперечатися з Клієнтом. У відповідях на питання варто спиратись на професійні знання та факти;
- Відповіді повинні бути переконливими, аргументи вагомими;
- Разом із Клієнтом проаналізувати ситуацію та знайти варіанти вирішення питання

Важливо: якщо для вирішення запиту/конфліктної ситуації потрібно більше часу або залучення додаткових осіб повідомити про це Клієнта та зорієнтувати скільки потрібно часу

Надання послуги/завершення обслуговування

- 1) Підготуватись до надання послуги (перевірити надані Клієнтом документи, задати уточнюючі питання);
- 2) Якщо пакет документів не повний попередити Клієнта, роз'яснити подальші дії, запропонувати альтернативний варіант отримання послуги (якщо це можливо); |
- 3) Безпоседньо перейти до надання послуги;
- 4) По завершенню уточнити у Клієнта чи залишились ще питання/потреби;
- 5) Надати контакти/інформацію/друковані матеріали для подальших кроків;
- 6) Подякувати за візит.

Важливі деталі при роботі з чергою

- 1) В першу чергу обслуговувати Клієнта, який прийшов особисто (не відволікатись на телефонні дзвінки, сторонні розмови тощо);
- 2) Вміло КЕРУВАТИ чергою (спрямовувати Клієнта до потрібного спеціаліста, надавати зразки документів, відповідати на запитання про робочий графік може адміністратор/охоронець, якщо такий присутній в залі);
 - 3) Рівномірно направляти поток Клієнтів до спеціалістів;
 - 4) Звертати увагу Клієнта на те, що підійшла його/її черга;
 - 5) Підтримувати оперативний темп обслуговування;

Загальні стандарти поведінки:

- 1) Мова співробітника - грамотна, інтонація – впевнена, думки висловлюються чітко та ясно;
- 2) Розмовляти з Клієнтом слід тією мовою, якою звертається Клієнт (якщо співробітник не може вільно розмовляти мовою Клієнта, краще попросити Клієнта продовжити розмову як зручно);
- 3) Персоналізоване звернення до Клієнта (використовуючи ім'я, уникаючи таких звернень як «жіночко, бабусю, чоловіче» тощо);
- 4) Під час спілкування співробітник підтримує з Клієнтом зоровий контакт, посміхається;
- 5) Поводиться доброзичливо, щиро намагатись допомогти Клієнту;
- 6) Компетентність та обізнаність у професійних питаннях;
- 7) Використовувати зрозумілі Клієнту терміни;
- 6) Компетентність та обізнаність у професійних питаннях;
- 7) Використовувати зрозумілі Клієнту терміни;

Стандарт робочого місця:

- 1) Правильне зберігання документації та інформації;
- 2) Порядок на робочому місці;
- 3) Коректна поведінка на робочому місці;
- 4) Дотримуватись тиші на робочому місці;
- 5) Використовувати табличку «технічна перерва», бажано з використанням тривалості перерви.

Питання для самоперевірки:

1. Які основні елементи стандарту обслуговування?
2. Перелічіть дії при виникненні конфліктних ситуацій

Домашнє завдання: дати відповіді на питання для самоперевірки та законспектувати матеріал з теми

Рекомендована література: Апопій В. В., Олексин І. І., Шутовська Н. О., Футало Т. В. Організація і технологія надання послуг. - К.: Академія, 2016; Моргулець О. Б. Менеджмент у сфері послуг: Навч. посіб. – К.: Центр учебової літератури, 2017; Сахно Є. Ю. Менеджмент сервісу: теорія та практика. ЦУЛ.2017

*Шановні учні! Нагадую, що на виконані вами завдання чекає моя електронна пошта:
kvasha.n.v@gmail.com або Вайбер чи Телеграм за номером: 093-74-98-200,
але не пізніше 20:00*