Załącznik nr 4 do Regulaminu Organizacyjnego Biura
Stowarzyszenia Zielona Dolina Odry i Warty

**Standardy obsługi interesanta**
**Stowarzyszenia Zielona Dolina Odry i Warty**

| STANDARDY PODSTAWOWE | |
|---|---|
| **Standard** | **Zalecenia** |
| Pamiętaj, że w każdej sytuacji reprezentujesz Stowarzyszenie | 1. W różnych sytuacjach publicznych bądź przygotowany do udzielenia informacji o Stowarzyszeniu.<br>2. Zawsze pamiętaj o podstawowych normach dobrego zachowania.<br>3. Zrób wszystko, aby tworzyć pozytywny wizerunek Stowarzyszenia.<br>4. Zawsze pamiętaj, że poza biurem LGD, możesz być rozpoznawalny. |
| Poszerzaj swoją wiedzę o obowiązujących przepisach i procedurach | 1. Systematycznie poszerzaj swoją wiedzę o obowiązujących przepisach i procedurach.<br>2. Wykorzystując dostępne źródła informacji gromadź dane, które mogłyby być przydatne dla beneficjentów. |
| Dbaj o swój wygląd zewnętrzny | 1. Zawsze pamiętaj, że reprezentujesz LGD. Twój ubiór i wygląd muszą budzić zaufanie.<br>2. Dbaj o higienę osobistą |
| Dbaj o swoje stanowisko pracy | 1. Dbaj o porządek na biurku, przechowuj na nim tylko przedmioty związane z pracą.<br>2. Przestrzegaj zasad w zakresie ochrony danych osobowych przed dostępem osób postronnych. |
| **STANDARDY - PROCES OBSŁUGI** | |
| **Standard** | **Zalecenia** |
| Wykazuj zainteresowanie interesantem | 1. Zwracaj uwagę na wchodzących do biura akcentując to skinieniem głowy, przyjaznym uśmiechem.<br>2. Gdy po zachowaniu interesanta widzisz, że czuje się on niepewnie, zachęć go pytając jak możesz mu pomóc.<br>3. Gdy beneficjent podejdzie do Twojego stanowiska, natychmiast rozpocznij obsługę – poproś, aby usiadł, ewentualnie zaproponuj coś do picia.<br>4. Jeśli musisz dokończyć czynności i nie możesz natychmiast zająć się beneficjentem, przywitaj Go, przeproś prosząc o chwilę zwłoki i cierpliwości.<br>5. Jeśli pamiętasz osobę, staraj się zaakcentować, że rozpoznajesz (uśmiechem, skinieniem głowy, krótkim komentarzem nawiązującym do poprzedniej wizyty). |
| Obsługując interesanta bądź skoncentrowany na nim i jego sprawie | 1. Odpowiadaj wyczerpująco na pytania i wątpliwości.<br>2. Odbierając telefon w trakcie obsługi, przeproś i staraj się aby interesant nie czekał długo na kontynuowanie obsługi.<br>3. Podczas obsługi nie zajmuj się czynnościami, które nie są związane z obsługą.<br>4. Nie spożywaj posiłków w obecności interesanta. |
| Wyjaśnij beneficjentowi w jasny i zrozumiały sposób, jak załatwić sprawę | 1. Postępuj tak, aby interesant odczuł, ze jesteś po to aby mu pomóc.<br>2. Wyjaśniaj w sposób uporządkowany co ma zrobić, aby załatwić sprawę.<br>3. Zadawaj pytania pomocnicze, aby dobrze zrozumieć problem.<br>4. Upewnij się, że wyjaśnienia zostały dobrze zrozumiane. |
| Wyjaśnij interesantowi sposób wypełniania wniosków i dodatkowych dokumentów | 1. W okresie naboru wniosków miej przygotowane formularze wniosku i instrukcję jego wypełniania.<br>2. Jasno i konkretnie wyjaśnij jaki formularz beneficjent powinien złożyć ( gdzie jest dostępny) i co powinien do niego załączyć. |

| | |
|---|---|
| | 3. Poinformuj beneficjenta o terminach i procedurach złożenia i oceny wniosku. |
| Traktuj beneficjenta z szacunkiem | 1. Traktuj wszystkich beneficjentów z szacunkiem.<br>2. Nie komentuj opinii, decyzji, sytuacji życiowej beneficjenta.<br>3. Pamiętaj, że dla interesanta sprawa jest najważniejsza. Nie oceniaj sprawy jako mało ważnej.<br>4. Nie pouczaj klienta – życzliwie informuj. Nie kpij, nie bądź ironiczny, nie wyśmiewaj.<br>5. Nie okazuj zniecierpliwienia, gdy interesant czegoś nie rozumie. Wytłumacz jeszcze raz – to ułatwi sprawne załatwienie sprawy |
| Zakończ w uprzejmy sposób rozmowę z beneficjentem | 1. Przekaż numery telefonów kontaktowych, jeśli jest taka potrzeba.<br>2. Poproś o numer telefonu w celu skontaktowania się w razie potrzeby<br>3. Zapytaj, w czym jeszcze możesz pomóc i w przypadku braku pyta pożegnaj. |
| **STANDARDY – ROZMOWA TELEFONICZNA** | |
| **Standard** | **Zalecenia** |
| Dzwoniąc przeprowadź rozmowę w miły i profesjonalny sposób | 1. Zanim zadzwonisz, przygotuj się do rozmowy (jakie informacje chcesz przekazać, lub uzyskać).<br>2. Przywitaj i upewnij się, że rozmawiasz z właściwą osobą.<br>3. Przedstaw się, wyjaśnij skąd dzwonisz.<br>4. Przedstaw jasno cel swojego kontaktu.<br>5. Zapytaj, czy interesant może poświęcić teraz czasu na rozmowę.<br>6. Kończąc, podziękuj za rozmowę i pożegnaj. |
| Przestrzegaj zasad rozmowy telefonicznej | 1. Przedstaw się wyraźnie, podając nazwę LGD, swoje imię i nazwisko.<br>2. Rozmawiając nie zajmuj się innymi rzeczami (jedzeniem, pracą przy komputerze).<br>3. Dbaj o to aby głos brzmiał życzliwie.<br>4. Staraj się nie tłumaczyć przez telefon spraw skomplikowanych, jeśli to możliwe zaproś interesanta do siedziby.<br>5. Przekaż możliwie dokładne informacje, do których masz dostęp. Ewentualnie poproś o numer telefonu i oddzwoń, jak zdobędziesz potrzebne informacje.<br>6. Zawsze kontaktuj się w ustalonym z nim terminie.<br>7. Upewnij się, że beneficjent dobrze zrozumiał przekazaną wiadomość. Podsumuj uzgodnienia.<br>8. Po zakończeniu rozmowy odłóż słuchawkę po rozmówcy. |
| **STANDARDY– TRUDNE SYTUACJE** | |
| **Standard** | **Zalecenia** |
| Skargi od interesanta przyjmuj ze zrozumieniem oraz wykaż inicjatywę w rozwiązaniu problemu | 1. Nie przerywaj interesantowi, wysłuchaj cierpliwie.<br>2. Okaż beneficjentowi, że rozumiesz problem. Przedstaw własnymi słowami relacjonowaną sprawę.<br>3. Skoncentruj się na problemie. Bądź opanowany i mów spokojnym głosem<br>4. Nigdy nie mów że interesant nie ma racji zanim okoliczności nie zostaną zbadane.<br>5. Ustal co było przyczyną skargi,<br>6. Zaproponuj rozwiązanie sprawy, jeśli to możliwe.<br>7. Spytaj jakiego rozwiązania oczekuje.<br>8. Poinformuj o kolejnych krokach i w jaki sposób zostanie poinformowany o załatwieniu sprawy. |
| Informację o pomyłce wraz z propozycją jej naprawienia przekazuj interesantowi bez zbędnej zwłoki | 1. Rozpocznij rozmowę w uprzejmy sposób.<br>2. Poinformuj w sposób jasny i otwarty o pomyłce.<br>3. Przeproś za zaistniałą sytuację.<br>4. Przedstaw konsekwencje pomyłki. Rzetelnie podaj fakty.<br>5. Wyjaśnij wszelkie wątpliwości interesanta. |

| | |
|---|---|
| | 6. Przedstaw sposób naprawy pomyłki.<br>7. Upewnij się, że ten sposób odpowiada zainteresowanej stronie.<br>8. Żegnając zapewnij, że dołożysz starań by taka sytuacja się nie powtórzyła. |
| Obsługując agresywnego klienta doprowadź do obniżenia poziomu jego emocji i załatwienia sprawy | 1. Nie przerywaj klientowi, wysłuchaj.<br>2. Sprawdź, czy rozumiesz powód zdenerwowania . Powtórz problem swoimi słowami.<br>3. Nigdy nie mów że beneficjent nie ma racji zanim nie zbadasz sprawy.<br>4. Pokaż, że chcesz i masz dobra wolę rozwiązać problem.<br>5. W zależności od sytuacji powołaj się na właściwą podstawę prawną lub zarządzenie.<br>6. Zaproponuj rozwiązanie sprawy.<br>7. Spytaj z jakiego rozwiązania będzie zadowolony<br>8. Poinformuj o krokach jakie podejmiesz. |
| Obsługując osoby starsze i niepełnosprawne spraw, aby jak najmniej doświadczały trudności wynikających z ich wieku/niepełnosprawności | 1. Jeżeli jest taka możliwość, obsługuj taką osobę w możliwie najwygodniejszym dla niej miejscu.<br>2. Bądź taktowny, niektóre osoby nie lubią być w sposób szczególny traktowane. |