Standardy obsługi klienta w urzędzie

Kategoria: Felietony
Opublikowano: niedziela, 08, kwiecień 2012 00:00
Bernadeta Skóbel
Odsłony: 8435

Standardy obsługi klienta na dobre wpisały się w organizację pracy podmiotów prywatnych takich jak banki, firmy ubezpieczeniowe, sieci hoteli, przedsiębiorstw handlowych. Wspólną cechą wymienionych podmiotów jest częsty kontakt z klientem.

Spotkałam się kiedyś z opinią, że *„podmioty prywatne, które stosują standardy obsługi mają na celu zachęcenie klientów do skorzystania z ich oferty, w urzędach nie ma takiej potrzeby ponieważ klient przyporządkowany jest odgórnie do każdego z urzędów".*

Standardy obsługi klienta mają na celu zwiększenie jakości obsługi klienta oraz pozwalają na korygowanie luk kompetencyjnych pracownika. Rzeczywiście jest tak, że głównym celem podmiotów prywatnych jest osiągniecie jak największych zysków. Klient niezadowolony z usług banku po prostu zmieni bank. Oczywiście takiej możliwości nie mają klienci urzędów. Nie oznacza to jednak, że nie mają oni żadnej możliwości oceny pracy urzędu. Momentem oceny są wybory ale również wyrażanie opinii za pośrednictwem lokalnych mediów, które z reguły szybko reagują na wszelkie potknięcia urzędników.

Co przynajmniej powinny zawierać standardy obsługi klienta:

- *dress code*, czyli reguły jakimi powinni się kierować pracownicy przy doborze ubioru do pracy (np. wprowadzenie zakazu noszenia japonek przez panie, czy krótkich spodenek przez panów). W szerokim rozumieniu *dress code* dotyczy również zakazu stosowania zbyt mocnego makijażu czy intensywnie pachnących kosmetyków;
- sposób obsługi klienta, w tym witanie się z klientem, sposób prowadzenia rozmowy bezpośredniej i przez telefon, sposób korzystania z e-maila, sposób przekazywania informacji niekorzystnych dla klienta, obsługa klienta niepełnosprawnego;
- nakaz dbania o stanowisko pracy – w przypadku osób obsługujących klientów stanowisko pracy jest nie tylko wizytówką pracownika ale również wizytówką urzędu. Klient widząc bałagan na biurku może sobie pomyśleć *„ale mają bałagan w tym urzędzie”*;
- sposób postępowania z agresywnym klientem – urzędnicy często nie wiedzą w jaki sposób mają postępować gdy klient jest agresywny. Na pewno nie można zastosować procedur obowiązujących w kontakcie standardowym - np. uśmiech na twarzy urzędnika zwykle jest wskazany ale z pewnością jest nie na miejscu w przypadku takiego interesanta i może spowodować pogłębienie agresywnego zachowania;

Ciekawym przykładem praktycznym są Standardy Obsługi Klienta w Urzędzie Miasta Warszawa (link)

Bernadeta Skóbel

Phoca PDF