Co liczy się w obsłudze klienta? Urzędnik to nie „kumpel”

Kategoria: Felietony
Opublikowano: środa, 25, kwiecień 2012 17:02
Rafał Rudka
Odsłony: 3251

Zadowolenie klienta ze sposobu świadczenia usług zależy od sprawności i szybkości obsługi oraz profesjonalizmu personelu. Sama usługa zostanie zaś oceniona jako wartościowa, jeżeli klient dostrzeże i uzna związane z nią, trwałe korzyści. Nie jest niespodzianką, że są trzy sprawy, które głównie wpływają na ocenę osób pracujących z klientem:

- Zaskakujące może być natomiast, że w przypadku administracji, nie oczekuje się od urzędników, aby byli doradcą czy zachowywali się jak dobry przyjaciel.zrozumienie potrzeb klienta,
- zgodność z procedurą,
- odpowiedzialność za zachowania prezentowane w relacji z klientem.

Taki wniosek znajdujemy w opracowaniu "Menedżer w urzędzie. Cykl warsztatów dla kadry zarządzającej" (praca zbiorowa pod redakcją M. Makowskiej, FRDL, Warszawa 2011r.)

Podkreśla się, że relacje klient – urzędnik mają charakter formalny i zgodnie z przytaczanymi poniżej wynikami badań, stan ten jest zgodny z oczekiwaniami klientów i nie należy dążyć do jego zmiany.

Teza ta uzasadniana jest wynikami Wendy Zabava Ford, badacza i pracownika Wester California University (USA). Badała ona klientów i pracowników, chcąc poznać ich zdanie na temat kryteriów właściwej obsługi. Podzieliła ten rodzaj pracy na dwie kategorie: usługi bezosobowe (gdzie liczy się czas i skuteczność, a relacja jest mocno sformalizowana) oraz usługi personalne (w których duże znaczenie ma czynnik relacyjny, a więc dobry klimat między klientem i świadczącym usługi). Wyniki badań wskazują, że klienci cenią ten drugi rodzaj usług, jednak oczekują go jedynie odnośnie wybranych usług, np. z lekarzem, mechanikiem samochodowym czy fryzjerem.

W relacji z kasjerami, urzędnikami czy sprzedawcami w barach typu fast food oczekiwana jest bezosobowość, a najważniejsza staje się uprzejmość i poziom skuteczności.

Urzędnik ma być więc: grzeczny i pogodny, schludnie ubrany, działać sprawnie oraz skutecznie załatwić sprawę (rzecz jasna najlepiej po myśli klienta!).

Tak zwany petent, przychodząc do urzędu nie oczekuje natomiast od obsługującego go urzędnika: sztucznego uśmiechu w stylu *keep smiling*, długich pogawędek, wymiany informacji o wspólnych znajomych czy też opowiadania dowcipów (te powinniśmy zachować na wizytę u fryzjera lub spotkanie z majstrem naprawiającym kran).

Jaki z tego wniosek? Nie łatwo jest być urzędnikiem. To wiadomo od dawna, ale czy szczególnie trudno kiedy jest się wesołkowatym, figlarzem, kpiarzem czy też rubasznym żartownisiem? Czy osoby tak się zachowujące powinny omijać pracę w administracji? Oby nie!

Marek Wójcik, Rafał Rudka

Phoca PDF