

# KLIENTŲ APTARNAVIMO STANDARTAS



Sutrumpintas variantas

## IŽANGINIS ŽODIS

---

VĮ Turto bankas, kaip valstybės nekilnojamojo turto valdytojas, savo kasdieninėje veikloje nuolat ieško sprendimų, kurie būtų orientuoti į Klientus ir jų lūkesčių išpildymą. Prieš Jus – vienas tokių sprendimų, Klientų aptarnavimo standartas.

Šis Turto banko turto valdytojo elgesio kodeksas santykiuose su Klientais padės mums kasdien priimti teisingus sprendimus, didins mūsų profesijos ir Turto banko prestižą Klientų ir visuomenės akyse. Vadovaudamiesi juo, augsime kaip profesionalai, kuriems rūpi klientų lūkesčių atliepimas ir ilgalaikis bendradarbiavimas.

Kartu kuriame modernią, efektyvią ir dinamišką organizaciją, kurios veikla grindžiama bendromis vertybėmis. Prisidėkime prie įmonės tikslų siekimo, savo veikloje vadovaudamiesi šiuo Aptarnavimo standartu.

*VĮ Turto banko generalinis direktorius  
Mindaugas Sinkevičius*

## STANDARTO PASKIRTIS

Turto valdymo departamento (toliau – TVD) Klientų aptarnavimo standartas (toliau – Standartas) – susitarimas, kuriame nustatomi TVD darbo aptarnaujant klientus principai bei taisyklės ir Valstybės įmonės Turto banko (toliau – Įmonės) įsipareigojimai. Darbuotojas jų laikosi teikdamas visas paslaugas/atsakydamas į pateiktus klausimus/spręsdamas konfliktus, lankydamas klientus ir kitose susijusiose situacijose.

Standartas yra parengtas tam, kad paslaugas gaunantys asmenys – TVD klientai – būtų aptarnaujami vienodai kokybiškai visuose TVD padaliniuose ir skirtingose situacijose. Standarto taikymas skatina nuolatinį TVD veiklos tobulinimą, sudaro sąlygas plėsti ir gerinti bendradarbiavimą tarp TVD darbuotojų ir klientų.

Aptarnaudami klientus, TVD vadovai ir darbuotojai vadovaujasi galiojančiais teisės aktų (toliau – TA) reikalavimais ir Standartu. Jei galiojančiuose TA nustatyti reikalavimai Standartui prieštarauja, galioja TA nustatyti reikalavimai.

**Sąvoka „Klientai“ apima įstaigas/įmones/organizacijas, kurios naudojasi Turto valdymo departamento teikiamomis paslaugomis**

## STANDARTAS PADĖS

Klientams	TVD darbuotojams	TVD
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ suvokti, kad jie gauna į klientus orientuotas, profesionalias paslaugas ir teigiamų emocijų;</li><li>✓ darbuotojas brangina kliento laiką;</li><li>✓ visos situacijos sprendžiamos vadovaujantis galiojančiomis sutartimis;</li><li>✓ mūsų darbuotojais galima pasitikėti.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ aiškiai suprasti, ko nori klientas ir ko tikisi darbdavys;</li><li>✓ suprasti, kokios nuostatos ir veiksmai padeda klientui ir TVD pasiekti geriausių rezultatų;</li><li>✓ sumažinti įtampą ir išvengti klaidų;</li><li>✓ žinoti, kaip elgtis įvairiomis aplinkybėmis;</li><li>✓ pajusti, kad darbas teikia džiaugsmą ir pasitenkinimą.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ žinoti, kad visi darbuotojai savo elgesiu puoselėja Įmonės vertybes, aptarnavimo kultūrą ir siekia tikslų kokybės;</li><li>✓ mažinti darbo krūvį sudarant sąlygas darbuotojams patiems lanksčiai spręsti problemas (pasitikime savo darbuotojas ir su jais dalijamės atsakomybe);</li><li>✓ pasitelkiant aiškius kriterijus pripažinti tai, kas geriausia, ir atkreipti dėmesį į klaidas.</li></ul>

## PAGRINDINIAI APTARNAVIMO PRINCIPAI

<b>Pagarba</b>	Visi klientai nusipelno tokio pat pagarbaus aptarnavimo. Darbuotojas bendraudamas vadovaujasi auksine taisykle: elgiasi su kitais taip, kaip nori, kad kiti elgtųsi su juo.
<b>Teisingumas, objektyvumas ir nešališkumas</b>	Darbuotojas išskirtinį dėmesį skiria teisingumui, objektyvumui ir nešališkumui. Svarbu, kad darbuotojas neturi jokių išankstinių nuostatų klientų atžvilgiu, siekia padėti kiekvienam besikreipiančiam į jį.
<b>Reprezentatyvi apranga ir elgesys</b>	Darbuotojo išvaizda, apranga, mandagus ir dalykiškas elgesys atspindi požiūrį į Įmonės klientus ir darbą.
<b>Nuoširdus dėmesys</b>	Darbuotojas, bendraudamas su klientu, jam skiria 100 procentų savo dėmesio. Yra atviras ir atidus kliento poreikiams.
<b>Išsami ir patikima informacija</b>	Klientai kreipiasi į Įmonės darbuotoją norėdami gauti atsakymus į jiems rūpimus klausimus. Suteikti išsamią ir patikimą informaciją – viena pagrindinių darbuotojo atsakomybių. Darbuotojas padeda rasti klientams aktualių problemų sprendimus.
<b>Profesionalumas</b>	Savo profesionalumą darbuotojas parodo kompetentingai atlikdamas užduotis ir efektyviai sprenddamas išskylančius iššūkius bei problemas.
<b>Įsipareigojimų vykdymas</b>	Darbuotojas prisiima asmeninę atsakomybę už savo įsipareigojimus ir juos atsakingai vykdo, taip užsitarnaudamas klientų pasitikėjimą.
<b>Racionalus laiko naudojimas</b>	Darbuotojas nuolat stengiasi taupyti savo, klientų ir kolegų laiką, yra punctualus, tinkamai planuoja užduotis ir ieško efektyviausių sprendimų. Besikreipiančių klientų klausimus sprendžia iš karto, o jei to padaryti negali, paaiškina, kiek laiko užtruks.
<b>Iniciatyva (daru daugiau, nei tik „privalau“)</b>	Standarte aprašytos nuostatos – tai kokybiško klientų aptarnavimo pagrindas. Darbuotojas nuolat stengiasi pažvelgti į situaciją aptarnaujamo kliento akimis ir paklausti savęs: ką dar galėčiau padaryti dėl kliento? Kartais maži papildomi dalykai tampa nuoširdžiu gestu, parodančiu, kad asmuo mums tikrai rūpi.

## BENDRAVIMAS IR INFORMACIJOS TEIKIMAS

- Didžiausias dėmesys skiriamas iniciatyviam bendravimui – nelaukiama, kol klientas pats kreipsis.
- Darbuotojas su klientais bendrauja tiesiogiai aplankant klientus arba nuotoliniu bendravimo būdu, naudojantis telefonu, el. paštu arba informacinėmis sistemomis.

Tiesioginis bendravimas. Vizitai.	Bendravimas telefonu	Bendravimas el. paštu	Bendravimas užklausų valdymo sistemoje	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ TVD darbuotojas klientą lanko tik iš anksto suderintu laiku.</li> <li>✓ Darbuotojas pas klientą atvyksta bent prieš kelias minutes iki sutarto laiko.</li> <li>✓ Jeigu darbuotojas vėluoja į susitikimą, kiek įmanoma anksčiau praneša apie tai klientui, atsiprašo ir pasako, kiek laiko vėluos.</li> <li>✓ Darbuotojas klientui trumpai pristato susitikimo tikslą bei planuojamus aptarti klausimus.</li> <li>✓ Pokalbio metu darbuotojas kliento nepertraukia ir jo neskubina.</li> <li>✓ Bendraudamas su klientais visą savo dėmesį darbuotojas skiria tik jiems, nedirba jokių kitų darbų.</li> <li>✓ Telefono garsas, bendraujant su klientu, yra išjungtas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Esant darbo vietoje, darbuotojas atsiliepia telefonu (tiek fiksuoto, tiek mobilus ryšio) visą dieną įmonės darbo laiku.</li> <li>✓ Neatsiliepus į skambučių, darbuotojas perskambina kuo skubiau, bet ne vėliau kaip po 1 darbo dienos.</li> <li>✓ Darbuotojas klientui suteikia tikslią, aiškią ir išsamią informaciją. Nepalieka neatsakytų klausimų.</li> <li>✓ Darbuotojas įsitikina, kad klientui buvo suteikta visa jį dominanti informacija.</li> <li>✓ Esant techninėms galimybėms, paskutinę darbo dieną, prieš planuojamą nebuvimą darbe, darbuotojas peradresuoja savo telefono skambučius jį pavaduojančiam darbuotojui.</li> <li>✓ Darbuotojas, turintis tarnybinį mobilųjį telefoną, privalo įsijungti skambučio laukimo paslaugą.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Į gautus laiškus, kuriuose darbuotojas nurodytas kaip pagrindinis gavėjas, atsakoma ne vėliau kaip per 1 darbo dieną, išskyrus tuos atvejus, kai atsakymui pateikti laiške yra nurodytas konkretus laikas.</li> <li>✓ Darbuotojas atsako į visus klientų paklausimus, gautus elektroniniu paštu.</li> <li>✓ Jei TVD darbuotojas atostogauja ar išvyksta ilgiau nei vienai darbo dienai ir neturi galimybės pasitikrinti savo elektroninio pašto, nustato automatinį atsakymą.</li> </ul>	<p>Užklausų registravimo laikas</p>	<p>24 val. užklausų valdymo sistemoje</p>
			<p>Informacijos suteikimo laikas (darbo dienomis)</p>	<p>7:30 – 16:30 val.</p>
			<p>Reagavimo laikas į pateiktą užklausą</p>	<p>Ne vėliau kaip per 12 d. val.</p>
			<p>Eilinių darbų vykdymas pradedamas</p>	<p>Ne vėliau kaip kitą darbo dieną nuo užklausos gavimo</p>
			<p>Ypatingai skubių darbų vykdymas pradedamas</p>	<p>Nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 4 d. val. nuo užklausos gavimo</p>
			<p>Avarių lokalizacija</p>	<p>Nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 2 val.</p>
			<p>Informavimas apie paslaugų teikimo sutrikimus</p>	<p>100</p>

## PABAIGOS ŽODIS

---

Tikimės, kad šis Klientų aptarnavimo standartas padės TVD darbuotojų kasdieninėje veikloje ir santykiuose su Klientais bei partneriais. Kai Klientas jaučiasi, kad jis mums yra svarbus, geriau pasijuntame ir mes.

Tobulėjimui ribų nėra, tad jei norite prisidėti prie Turto valdymo departamento darbo tobulinimo bei turite pasiūlymų, pasidalinkite jais el. paštu [justina.buteniene@turtas.lt](mailto:justina.buteniene@turtas.lt).

*Pats trumpiausias atsakymas – veikti.*

JOZEFAS HOFMILERIS