**KLIENTŲ APTARNAVIMO STANDARTAS PARTNERIAMS**

1. **KLIENTŲ APTARNAVIMO STANDARTAS PARTNERIAMS (Standartas) –** tai susitarimų ir taisyklių rinkinys, kuriuo vadovaujantis Bendrovės partneriai aptarnauja Bendrovės klientus. Jis skirtas užtikrinti kokybiškam ir tinkamam klientų aptarnavimui, klientų patirties gerinimui. Standartas apima reikalavimus išvaizdai, transporto priemonėms, elgesiui darbų metu ir bendravimui su Bendrovės klientais.
2. **IŠVAIZDA, DARBO PRIEMONĖS IR DOKUMENTAI**
   1. Darbo metu dėvimi drabužiai švarūs ir tvarkingi.
   2. Darbo pažymėjimas visada nešiojamas su savimi ir dėvimas matomoje vietoje arba taip, kad esant poreikiui būtų galimybė nedelsiant jį pateikti.
   3. Laikomasi asmens higienos reikalavimų.
   4. Turimos visos darbui reikalingos darbo priemonės, įrankiai. Įrankiai, darbo priemonės ir medžiagos tvarkingi, veikiantys. Darbo priemonių / įrankių krepšys tvarkingas.
   5. Naudojami dokumentai, segtuvai, laikikliai tvarkingi.
   6. Klientams paliekamų ir viešose vietose (laiptinėse) kabinamų pranešimų turinys suderintas su Bendrove, be klaidų. Pranešimai, atspausdinami tvarkingai, įskaitomai, ryškiai. Esant poreikiui papildomą informaciją įrašyti ranka, ji įrašoma aiškiai, be klaidų ir įskaitomai.
3. **TRANSPORTO PRIEMONĖ IR ATVYKIMAS Į OBJEKTĄ**
   1. Transporto priemonė techniškai tvarkinga, švari. Jei ženklinta įmonės logotipu, logotipas gerai matomas, tvarkingas.
   2. Vairuojant transporto priemonę, laikomasis Kelių eismo taisyklių, vairuojama kultūringai. Atvykus į objektą transporto priemonė parkuojama tam skirtose vietose. Jeigu nėra tokios galimybės, tada taip, kad sukeltų kuo mažiau nepatogumų aplinkiniams ar žalos esamam gerbūviui, aplinkai.
4. **ELGESYS DARBO METU**

4.1 Darbo metu su kolegomis, rangovais ir kitais aplinkiniais asmenimis visada bendraujama dalykiškai ir mandagiai. Prie pašalinių asmenų neaptarinėjami vykdomi darbai, nevertinami Bendrovės sprendimai, nekomentuojamas ir nekritikuojamas kolegų ar kitų klientų elgesys, nereiškiama savo asmeninė nuomonė ir pan.

4.2 Elgiamasi profesionaliai ir lojaliai atstovaujamai Bendrovei. Nekritikuojama Bendrovės politika, tvarkos, vykdomi darbai.

1. **BENDRAVIMAS SU KLIENTAIS**

5.1 Su klientais visada bendraujama maloniai, pagarbiai, dalykiškai, pozityviai. Nesileidžiama į diskusijas, nerodomas susierzinimas. Padėkojama už atsiliepimus.

5.2 Informacija apie vykdomus darbus teikiama aiškiai, struktūruotai. Įsitikinama, kad informacija klientui suprantama, vykdomi veiksmai ar priimtas sprendimas ir tolimesni žingsniai aiškūs. Laikomasi susitarimų su klientu, vykdomi pažadai (atvykstama, perskambinama sutartu laiku).

5.4 Bendravimas telefonu.

5.4.1 Pasisveikinama, prisistatoma vardu, pasakoma iš kur ir kokiu tikslu skambinama.

5.4.2 Pasiteiraujama ar klientas gali kalbėti (jei klientas negali kalbėti, pasiteiraujama kada galės ir perskambinama sutartu laiku).

5.4.3 Tinkamai identifikuojamas klientas (pagal vardą, pavardę, adresą, tel. Nr.).

5.4.4. Suteikiama aktuali informacija, apibendrinamas pokalbis, užtvirtinami susitarimai. Atsisveikinama.

5.5 Bendravimas el. paštu.

5.5.1 Atsakoma į visus klientų el. laiškus per protingą terminą.

5.5.2 Laiško pavadinimas / antraštė turi būti trumpa ir atspindėti laiško turinį.

5.5.3 Laiškai rašomi lietuviškomis raidėmis, be gramatikos, skyrybos ir stiliaus klaidų. Teikiama informacija dėstoma aiškiai, struktūruotai. Laiško pradžioje pasisveikinama, pabaigoje atsisveikinama. Laiško pabaigoje būtinas rašančiojo parašas.

5.5.4 Klientams nepersiunčiami vidiniai susirašinėjimai ir pokalbiai.

5.6 Bendravimas atvykus į objektą.

5.6.1 Pasisveikinama, prisistatoma vardu, pasakoma iš kur ir koks vizito / darbų tikslas.

5.6.2 Įvardinami darbai, kurie bus vykdomi, pasakoma, kokiu tikslu. Nurodoma darbų trukmė.

5.6.3 Kliento patalpose visada avime specialią vienkartinę avalynę / antbačius.

5.6.4 Atliekami darbai. Suteikiama aktuali informacija. Atlikus darbus sutvarkoma paslaugų teikimo vietą, išvalomas nutekėjęs vanduo, purvas, nepaliekama jokių atliekų, kurios susidarė darbų atlikimo metu. Atsisveikinama.

1. **PAPILDOMA INFORMACIJA**
   1. Jei klientas turi daugiau klausimų, suteikiama informacija apie galimus klausimo sprendimo kanalus toliau paminėta prioriteto tvarka:

www.chc.lt

Savitarnos svetainė

Klientų aptarnavimo telefonas 19118

Klientų aptarnavimo centras – Spaudos g. 6 ir Konstitucijos pr. 3, Vilnius