

PASLAUGŲ TEIKIMO TURINIO KOKYBĖS VERTINIMO PROCEDŪRA

1. VERTINIMO PROCEDŪROS ESMĖ

- 1.1. Procedūros tikslas – vieną kartą per mėnesį įvertinti Paslaugų teikėjo Klientui teikiamų paslaugų turinio kokybę (toliau vadinama – Paslaugų turinio kokybė), vadovaujantis Paslaugų teikimo sutarties (toliau vadinama – Sutartis) nuostatomis, bei išanalizavus atliktų vertinimų rezultatus priimti sprendimus dėl Paslaugų turinio kokybės gerinimo.
- 1.2. Atskirai vertinama: įeinančių skambučių, išeinančių skambučių, internetinių – Chat pokalbių ir atsakytų elektroninių laiškų kokybė.
- 1.3. Įeinančių skambučių vertinama elektros, dujų, komercinių paslaugų linijų kokybė atskirai. Paslaugos teikėjas turi suteikti galimybę atsifiltruoti vertinamo laikotarpio elektros ir dujų linijų skambučius atskirai, bendram skambučių kiekiui įvertinti ir pasirinkti vertinamus skambučius kaip nurodyta žemiau.
- 1.4. Elektros linijos įeinančius skambučius sudaro šios IVR linijos:
 - 1.4.1. privačių interesantų: visuomeninio elektros tiekimo sutarties sudarymas, atsiskaitymų, rodmenų deklaravimo, e.ignitis.lt savitarnos linijos;
 - 1.4.2. verslo interesantų elektros klausimai.
- 1.5. Dujų linijos įeinančius skambučius sudaro: gamtinių dujų sutarties sudarymo, atsiskaitymo ir dujų tarifų linijos.
- 1.6. Komercinės paslaugos: saulės parkų, nepriklausomo elektros tiekimo, linijos.
- 1.7. Punktuose 1.4. ir 1.6. nurodytos IVR linijos sudaro imtį, iš kurios atrenkami pokalbiai periodo elektros ir dujų atskirai, paslaugų turinio kokybės vertinimui, t.y. vertinimo metu sužymimos nurodytos linijos, kad į elektros linijose įvykusių pokalbių nebūtų įtraukti dujų linijų skambučiai ir atvirkščiai.
- 1.8. Keičiantis Kliento poreikiams, keičiant IVR logiką ir linijas, Klientas Paslaugų teikėją informuoja Techninės specifikacijos Priede Nr. 2. Paslaugų teikimo tvarka, numatyta tvarka. Raštu informuoja kai iš elektros, ir/ar dujų, interesantų, ir/ar komercinių paslaugų, linijų išimamos esamos, ar/ir įtraukiamos naujos IVR linijos. Naujai įtrauktos IVR linijos įtraukiamos vertinant elektros, ir/ar dujų interesantų, ir/ar komercinių paslaugų kokybę.
- 1.9. Prieduose pateikta: įeinančių skambučių (Priedas Nr. 1.), išeinančių skambučių (Priedas Nr. 2.), internetinių – Chat pokalbių (Priedas Nr. 3.), atsakytų elektroninių laiškų (Priedas Nr. 4.), kokybės vertinimo kriterijai, jų detalizacijos ir vertinimo svoriai.
- 1.5. Įeinančių skambučių (Priedas Nr. 1.), išeinančių skambučių (Priedas Nr. 2.), internetinių – Chat pokalbių (Priedas Nr. 3.) ir atsakytų elektroninių laiškų (Priedas Nr. 4.) kokybės vertinimo kriterijai, jų detalizacijos ir svoriai, Kliento iniciatyva gali būti keičiami kas mėnesį. Pakeitimai įforminami raštu ne vėliau kaip prieš 30 k.d.
- 1.6. Pasikeitus Paslaugų teikimo turinio kokybės vertinimo kriterijams, jų detalizacijai ir svoriams, nauja procedūra pradedama taikyti nuo sekančio mėnesio 1 dienos po pakeitimų įforminimo raštu.

2. PASLAUGŲ TURINIO KOKYBĖS VERTINIMAS

- 2.1. Vertinimą atlieka Kliento atstovai pagal Paslaugų teikimo turinio kokybės vertinimo procedūrą (TS Priedas Nr.1), Paslaugų teikėjo patalpose arba nuotoliniu būdu dalyvaujant Paslaugos teikėjo atstovams, iš anksto numatytu bei suderintu laiku.
 - 2.2. Įeinančių skambučių, internetinių – Chat pokalbių ir atsakytų elektroninių laiškų, atskitai – kiekvienos paslaugos, kokybės tikslas yra $\geq 90\%$. Kriterijai vertinami balais:
 - 2.2.1. „1“ – vykdomi kokybės vertinimo reikalavimai kaip numatyta kriterijaus detalizacijoje.
 - 2.2.2. „0“ – neatitinka kokybės vertinimo reikalavimų. Trūkumas turi įtakos Interesanto situacijos / klausimo sprendimui, pasitenkinimui bei Kliento pajamoms ar/ir Kliento išlaidoms.
 - 2.3. Vertinimo kriterijus (žr. 1-4 priedus) sudaro subkriterijai, kuriuos įvertinus nustatomos tobulintinos sritys. Pvz. „Pokalbio pradžios / pabaigos“ (žr. 1 paveikslas. Vertinimo lentelė detalizacija 1) kriterijų iš detalizacijos – reikalavimų, kuriuos turi įvykdyti darbuotojas, aptarnaudamas Interesantą, išskiriami keturi pagrindiniai subkriterijai:
 - pasisveikinimas su Interesantu,
 - Interesanto identifikavimas,
 - pasirūpinimas Interesantu (pasitikslinant ar visa suteikta informacija yra aiški /klausimas išspręstas/paslauga suteikta, ar Interesantas neturi papildomų klausimų, ir jei tokių turi, ar jie išspręsti),
 - atsisveikinimas baigus pokalbį.
- Pvz. Vertinant pokalbį užfiksuojama, jog su Interesantu baigus pokalbį neatsisveikinta. Faktas fiksuojamas vertinimo lentelėje prie subkriterijaus „Atsisveikinimas“ (žr. 1 paveikslas. Vertinimo lentelė detalizacija 2). Vertinimas vienetu („1“ reiškia, kad subkriterijus vykdomas) keičiamas į vertinimą nuliu (žr. 1 paveikslas).

Vertinimo lentelė detalizacija 3) („0“ reiškia, kad subkriterijus nevykdomas). Tokiu būdu iš karto skaičiuojamas atitinkamo pokalbio, internetinio – Chat pokalbio ir/ar elektroninio laiško kriterijus (žr. 1 paveikslas. Vertinimo lentelė detalizacija 4), taip pat bendri subkriterijaus (žr. 1 paveikslas. Vertinimo lentelė detalizacija 5) ir kriterijaus (žr. 1 paveikslas. Vertinimo lentelė detalizacija 6) vertinimai, bei įtaka bendrai kokybei, t. y. iškart identifikuojamos silpnosios vietos.

1 paveikslas. Vertinimo lentelė detalizacija

Aspektas	Kriterijus	Svoris	Pokalbio eilės numeris										Total
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	1. Pokalbio pradžia / pabaiga:	4	0	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9
	1.1. Pasiviekinimas	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	1.2. Identifikavimas		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	1.3. Pasirūpinimas klientu		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
2	1.4. Atsisveikinimas	3	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	90%
	2. Kalbė:		6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

2.4. Kiekvienas įeinantis (Priedas Nr. 5.), išeinantis (Priedas Nr. 6), internetinis – chat pokalbis (Priedas Nr. 7.), ir elektroninis laiškas (Priedas Nr. 8), vertinamas užpildant Paslaugų turinio kokybės vertinimo lenteles, kuriose pateikti Paslaugų teikėjo klientų aptarnavimo standartuose išvardinti ir galiojančioje tarp Paslaugų teikėjo ir Kliento Paslaugų teikimo procedūroje nustatyti reikalavimai (toliau vadinama – Reikalavimas) ir vertinama balais, kaip numatyta TS Priede Nr.1, Paslaugų teikimo turinio kokybės vertinimo procedūroje.

2.5. Įeinančių, išeinančių, internetinių – chat pokalbių ir elektroninių laiškų vertinimo kiekis, būdas ir dažnumas, atliekami kaip numatyta 1 lentelėje įeinančių, išeinančių, internetinių – chat pokalbių ir elektroninių laiškų vertinimo kiekis, būdas ir dažnumas.

2.6. Įeinančių elektros, privačių dujų interesantų, komercinių paslaugų skambučiai vertinami atskirai pagal IVR (angl. Interactive voice response) linijas, kaip numatyta šios procedūros 1.4-1.7. punktuose.

1 lentelė. Įeinančių, išeinančių, internetinių – chat pokalbių ir elektroninių laiškų vertinimo kiekis, būdas ir dažnumas

Interesantų aptarnavimo kanalas	Vertinamų pokalbių/el. laiškų kiekis	Kokybės vertinimas atliekamas	Vertinimo dažnumas	Vertinime dalyvauja
Įeinantys skambučiai	20 elektros skambučių 10 privačių interesantų dujų skambučių 20 komercinių paslaugų skambučių	Klausant įvykusių telefoninių pokalbių	Kartą per mėnesį	Kliento privačių interesantų kokybės vadovai
Išeinantys skambučiai	10 skambučių	Skaitant Chat įvykusius pokalbius		Kliento kokybės vadybininkas
Internetiniai – chat pokalbiai	10 privačių interesantų internetinių – chat pokalbių			
Elektroniniai laiškai	10 privačių interesantų elektroninių laiškų	Skaitant elektroniniu paštu teiktus atsakymus		Paslaugų teikėjo atstovai

2.7. Vertinamų pokalbių ir elektroninių laiškų atranka vykdoma šia tvarka:

2.7.1. laikotarpiu nuo paskutinio atlikto vertinimo dienos iki priešpaskutinės numatyto vertinimo dienos, nustatomi suminiai įeinančių, išeinančių, internetinių – chat pokalbių ir elektroninių laiškų kiekiai, atskirai kiekvienai paslaugai. Pirmą mėnesį Paslaugų teikimo pradžios laikotarpis skaičiuojamas nuo pirmos dienos kuomet Paslaugos teikėjas pradeda teikti Paslaugas iki priešpaskutinės numatyto vertinimo dienos.

2.7.2. suminis įeinančių, išeinančių, internetinių – chat pokalbių ir elektroninių laiškų kiekis dalinamas iš 20 (dvidešimt) vertinamų pokalbių/elektroninių laiškų kiekio. Gautas rezultatas yra lentelės Nr. 2 Vertinamų pokalbių atranka, 4 (ketvirtame) stulpelyje „Žingsnis B“.

2.7.3. prieš pradedant Paslaugų turinio kokybės vertinimą Klientas pirmąjį vertinamąjį pokalbį / elektroninį laišką pasirenka atsitiktine tvarka (įvardindamas skaičių nuo 5 iki 10). Po to pridedamas „Žingsnis B“ ir taip nustatomas kitas vertinamas pokalbis. Veiksmas kartojamas, kol bus įvertinti pagal procedūrą numatyti įeinantys, išeinantys, internetiniai – chat pokalbiai ir elektroniniai laiškai.

2.7.4. prieš numatytą vertinimą Paslaugos teikėjo ir Kliento atstovai užpildo vertinamų įeinančių, išeinančių, internetinių – chat pokalbių ir elektroninių laiškų, atrankos lentelę Nr. 2 Vertinamų pokalbių atranka.

2 lentelė. Vertinamų pokalbių atranka.

Ineteresantų aptarnavimo kanalas	Pokalbių / elektroninių laiškų kiekis (A), vnt.	Vertinamų pokalbių / elektroninių laiškų kiekis	Žingsnis B	Pradinis vertinamas pokalbis / elektroninis nr.
Įeinantys elektros skambučiai	A1	20	B1=A1:20	
Įeinantys komercinių paslaugų skambučiai	A2	20	B2=A2:20	
Įeinantys dujų skambučiai	A3	10	B3=A3:20	
Išeinantys skambučiai	A4	10	B4=A4:20	
Internetiniai – chat pokalbiai	A5	10	B5=A5:20	
Elektroniniai laiškai	A6	10	B6=A6:20	

kur: „A“ – įeinančių, išeinančių, internetinių – chat pokalbių ir elektroninių laiškų kiekis, vnt.

„B“ – žingsnis.

2.8. Vertinimo kokybės lygis nustatomas įvertinus, įeinančių, išeinančių, internetinių – chat pokalbių ir elektroninių laiškų atskirai, kokybės lygių vidurkį procentais visuose pokalbiuose ir elektroniniuose laiškuose pagal formulę:

$$V = \frac{\Sigma P}{\text{Vertinamų pokalbių kiekis}}$$

kur: „V“ - vertinimo kokybės lygis procentais,

„P“ – pokalbio / elektroninio laiško kokybės lygis.

2.9. Nustatomi vertinimo kokybės lygiai:

- „Gera“ – kai vertinimo lygis lygus arba didesnis nei 90 proc.;
- „Netenkinamai“ – kai vertinimo lygis yra mažesnis nei 90 proc.

2.10. Klientas kartu su Paslaugų teikėju vertinimo metu žodžiu aptaria „Netenkinamai“ įvertintus pokalbius.

2.11. Klientas atlikęs Paslaugų turinio kokybės vertinimą, apibendrina raštu vertinimo rezultatus per 5 (penkis) darbo dienas.

2.12. Paslaugų teikėjas pateikia Klientui užpildytą Paslaugų turinio kokybės vertinimo lentelę (Priedas Nr. 5-8) po atlikto vertinimo. Vertinimo lentelė patvirtinama abiejų Šalių fiziniais ar elektroniniais parašais. Paslaugų turinio kokybės vertinimo lentelės elektroninę versiją „Excel“ formatu bei vertinimo protokolą (Priedas Nr. 9) elektroniniu paštu Paslaugų teikėjas pateikia Klientui ne vėliau kaip per 5 darbo dienas po atlikto vertinimo.

3. VEIKSMAI ESANT NEPAKANKAMAI ĮEINANČIŲ, IŠEINANČIŲ, INTERNETINIŲ – CHAT POKALBIŲ IR ELEKTRONINIŲ LAIŠKŲ KOKYBEI

3.1. Jei įeinančių, išeinančių, internetinių – chat pokalbių ir elektroninių laiškų vertinimo lygis yra mažesnis nei 90 procentų, Paslaugų teikėjais raštu per 5 (penkis) darbo dienas pateikia, kiekvienai paslaugai atskirai, veiksmų planą kaip bus pašalinti nustatyti trūkumai savais resursais.

3.2. Veiksmų plane nurodoma 3 lentelėje Įeinančių, išeinančių, internetinių – chat pokalbių ir elektroninių laiškų veiksmų planas kokybei užtikrinti, pateikta informaciją.

3 lentelė. Įeinančių, išeinančių, internetinių – chat pokalbių ir elektroninių laiškų veiksmų planas kokybei užtikrinti

Nr.	Tobulinamas kriterijus	Dabartinis rezultatas (kokybės matavimas)	Veiksmas	Termino pradžia	Termino pabaiga	Atsakingas už veiksmo įgyvendinimą	Komentaras	Laukiamas rezultatas	Pasiektas rezultatas įgyvendinus veiksmus	Komentaras po įvykdytų veiksmų
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

„1“ – Nr. – tobulinamo kriterijaus numeris (pildoma teikiant veiksmų planą).

„2“ – Tobulinamas kriterijus – nevykdomas kriterijus (pildoma teikiant veiksmų planą).

„3“ – Dabartinis rezultatas (kokybės matavimas) – kokybės matavimo rezultatas (pildoma teikiant veiksmų planą).

„4“ – Veiksmas – kokybės gerinomi veiksmo pavadinimas (pildoma teikiant veiksmų planą). SVARBU: veiksmas nurodomas prie vieno tobulinamo kriterijaus ir nėra atkartojamas prie kitų tobulinamų kriterijų.

„5“ – Termino pradžia – kokybės gerinomi veiksmo pradžia (pildoma teikiant veiksmų planą).

„6“ – Termino pabaiga – kokybės gerinomi veiksmo pabaiga (pildoma teikiant veiksmų planą).

„7“ – Atsakingas už veiksmo įgyvendinimą – asmuo atsakingas už kokybės gerinimo veiksmo įgyvendinimą (pildoma teikiant veiksmų planą).

„8“ – Komentaras – nurodomi visi konkretūs veiksmai / darbai, kuriuos įgyvendinus bus pasiektas nustatytas kokybės lygis (pildoma teikiant veiksmų planą).

„9“ – Laukiamas rezultatas – kokio rezultato tikimasi įgyvendinus numatytus veiksmus (pildoma teikiant veiksmų planą).

„10“ – Pasiektas rezultatas įgyvendinus veiksmus – pasiektas rezultatas įgyvendinus numatytus veiksmus (pildoma ir pateikiama Klientui per kito mėnesio pirmas tris darbo dienas).

„11“ – Komentaras po įvykdytų veiksmų – pakomentuojama kokie veiksmai padėjo pasiekti rezultatą / kodėl nepavyko pasiekti laukiamo rezultato, kas bus daroma kitaip, rezultatui pasiekti (pildoma ir pateikiama Klientui per kito mėnesio pirmas tris darbo dienas).

4. UŽKLAUSŲ IR KREIPINIŲ KLAIDOS

4.1. Kliento atstovai kiekvieną darbo dieną atlieka Paslaugų teikėjo darbuotojų registruotų užklausų ir kreipinių auditą.

4.2. Jei iš aprašymo kyla įtarimas, jog klausimas registruotas netikslingai (i jį turėjo atsakyti Paslaugų teikėjo darbuotojai pokalbio metu), nekorektiškai užregistruotas klausimas, t.y. nenurodytas pranešėjas ir jo rekvizitai, netinkamai nurodyti Interesanto kontaktai, netinkamai parinkta klausimo tema ir subtema (kreipinys), nekorektiškas, interesanto kreipimosi / problemos aprašymas, netinkamai užpildyta III lygio informacija, Kliento atstovai visus atvejus fiksuoja ir raštu teikia Paslaugų teikėjui, trūkumų pašalinimui Paslaugų teikėjo kaštais.

4.3. Klientui pateikus klaidų sąrašą Paslaugų teikėjas klaidas privalo ištaisyti per 2 d.d. ir Klientui suteikti grįžtamąjį ryšį apie kiekvieną klaidą / neatitiktį, klaidų faile nurodant trumpą komentarą apie atliktą veiksmą. Visos neatitiktys fiksuojamos kaip nurodyta Techninės specifikacijos Priedas Nr. 3. Įkainių perskaičiavimo, baudų taikymo ir skatinimo procedūra.

4.4. Tais atvejais kai klaidų ištaisymas yra ypač skubus ir klaidos privalo būti ištaisytos nedelsiant, t.y. ne vėliau kaip per 4 darbo valandas, Paslaugų teikėjas ištaiso klaidą ir informuoja Klientą. Skubios klaidos yra tos užklausos ir kreipiniai, kurių neištaisius nedelsiant, Ineteresantas ir/ar Klientas patirs finansinius nuostolius, nukentės Kliento reputacija. Klientas Paslaugų teikėją apie skubią kaidą informuoja nedelsiant raštu. Laiško temoje nurodydamas „SKUBU“ ir/ar „!!!“.

4.5. Tais atvejais kai pagrįstų neatitikčių kiekis didesnis nei 0,2 (dvi dešimtosios) proc. Paslaugos teikėjas ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas pasibaigus ataskaitiniam laikotarpiui, pateikia raštu veiksmų planą.

4.6. Veiksmų plane nurodoma 4 lentelėje Užklausų ir kreipinių klaidų mažinimo planas, pateikta informaciją.

4 lentelė. Užklausų ir kreipinių klaidų mažinimo planas

Nr.	Dabartinis rezultatas (klaidų skaičius)	Veiksmas	Termino pradžia	Termino pabaiga	Atsakingas už veiksmo įgyvendinimą	Komentaras	Laukiamas rezultatas	Pasiektas rezultatas įgyvendinus veiksmus	Komentaras po įvykdytų veiksmų
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

„1“ – Nr. – tobulinamo veiksmo numeris (pildoma teikiant veiksmų planą).

„2“ – Dabartinis rezultatas (klaidų skaičius) – einamojo mėnesio klaidų skaičius (pildoma teikiant veiksmų planą).

„3“ – Veiksmas – klaidų mažinimo veiksmo pavadinimas (pildoma teikiant veiksmų planą).

„4“ – Termino pradžia –veiksmo pradžios data (pildoma teikiant veiksmų planą).

„5“ – Termino pabaiga – veiksmo pabaigos data (pildoma teikiant veiksmų planą).

„6“ – Atsakingas už veiksmo įgyvendinimą – asmuo atsakingas už klaidų mažinimo veiksmo įgyvendinimą (pildoma teikiant veiksmų planą).

„7“ – Komentaras – nurodomi visi konkretūs veiksmai / darbai, kuriuos įgyvendinus bus sumažintas klaidų skaičius (pildoma teikiant veiksmų planą).

„8“ – Laukiamas rezultatas – kokio rezultato tikimasi įgyvendinus numatytus veiksmus (pildoma teikiant veiksmų planą).

„9“ – Pasiektas rezultatas įgyvendinus veiksmus – pasiektas rezultatas įgyvendinus numatytus veiksmus (pildoma ir pateikiama Klientui per kito mėnesio pirmas tris darbo dienas).

„10“ – Komentaras po įvykdytų veiksmų – pasibaigus ataskaitiniam mėnesiui, per 3 (tris) darbo dienas, Paslaugos teikėjas raštu pakomentuojama kokie veiksmai padėjo pasiekti rezultatą / kodėl nepavyko pasiekti laukiamo rezultato, kas bus daroma kitaip, rezultatui pasiekti (pildoma ir pateikiama Klientui per kito mėnesio pirmas tris darbo dienas).

5. NPS APKLAUSOS

5.1. NPS (angl. Net Promoter Score) – Interesantų rekomendavimo indeksas, kuris parodo, kiek Interesantų linkę rekomenduoti / nerekomenduoti Klientą ir kiek lojalūs Klientui, atsižvelgiant į turėtą konkretų santykį / patyrimą (transactional NPS).

5.2. Apklausa interesantui siunčia Kliento atstovai po kontakto su Paslaugos teikėjo darbuotoju.

5.3. Kliento atstovai kiekvienos savaitės penktadieniais, o kai yra šventinė diena, sekančią darbo dieną, už praeitą savaitę, kuri skaičiuojama nuo praeitos savaitės penktadienio iki einamos savaitės ketvirtadienio, Paslaugos teikėjui raštu pateikia, interesantų NPS apklausos rezultatus ir interesantų komentarus.

5.4. Paslaugų teikėjo atstovai per 7 (septynias) kalendorines dienas savais kaštais išanalizuoja (klauso skambučių, įvertina pagal vertinimo lentelę ir pateikia komentarus) 8 (aštuonetu) ir mažiau suvertintus apklausų skambučius. Klausomas ne tik konkretus Paslaugos teikėjo darbuotojo skambutis, po kurio interesantui išsiųsta apklausa, bet ir kiti skambučiai, jei tokių būtų.

5.5. Jei mėnesio NPS rezultatas (interesantų vertinimas) yra mažiau kaip 75%, Paslaugų teikėjas raštu, per kito mėnesio 5 darbo dienas, pateikia veiksmų planą kokybės gerinimui kurį savais kaštais įgyvendins per einamąjį mėnesį.

5.6. Veiksmų plane nurodoma lentelė Nr. 5. NPS apklausų – kliento pasitenkinimo užtikrinimo planas, pateikta informaciją.

5 lentelė. NPS apklausų – kliento pasitenkinimo užtikrinimo planas

Nr.	Tobulinamas kriterijus	Dabartinis rezultatas (mėnesio rezultatas)	Veiksmas	Termino pradžia	Termino pabaiga	Atsakingas už veiksmo įgyvendinimą	Komentaras	Laukiamas rezultatas	Pasiektas rezultatas įgyvendinus veiksmus	Komentaras po įvykdytų veiksmų
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

„1“ – Nr. – tobulinamo kriterijaus numeris (pildoma teikiant veiksmų planą).

„2“ – Tobulinamas kriterijus – nevykdomas kriterijus (pildoma teikiant veiksmų planą).

„3“ – Dabartinis rezultatas (kokybės matavimas) – einamojo mėnesio NPS rezultatas (pildoma teikiant veiksmų planą).

„4“ – Veiksmas – kokybės gerinimi veiksmo pavadinimas (pildoma teikiant veiksmų planą). SVARBU: veiksmas nurodomas prie vieno tobulinamo kriterijaus ir nėra atkartojamas prie kitų tobulinamų kriterijų.

„5“ – Termino pradžia – kokybės gerinimi veiksmo pradžia (pildoma teikiant veiksmų planą).

„6“ – Termino pabaiga – kokybės gerinimo veiksmo pabaiga (pildoma teikiant veiksmų planą).

„7“ – Atsakingas už veiksmo įgyvendinimą – asmuo atsakingas už kokybės gerinimo veiksmo įgyvendinimą (pildoma teikiant veiksmų planą).

„8“ – Komentaras – nurodomi visi konkretūs veiksmai / darbai, kuriuos įgyvendinus bus pasiektas nustatytas kokybės lygis (pildoma teikiant veiksmų planą).

„9“ – Laukiamas rezultatas – kokio rezultato tikimasi įgyvendinus numatytus veiksmus (pildoma teikiant veiksmų planą).

„10“ – Pasiektas rezultatas įgyvendinus veiksmus – pasiektas rezultatas įgyvendinus numatytus veiksmus (pildoma ir pateikiama Klientui per kito mėnesio pirmas tris darbo dienas).

„11“ – Komentaras po įvykdytų veiksmų – pakomentuojama kokie veiksmai padėjo pasiekti rezultatą / kodėl nepavyko pasiekti laukiamo rezultato, kas bus daroma kitaip, rezultatui pasiekti (pildoma ir pateikiama Klientui per kito mėnesio pirmas tris darbo dienas).

6. PROCEDŪROS PRIEDAI

6.1. Priedas Nr.1. Įeinančio skambučio kokybės vertinimo kriterijai ir jų detalizacija.

6.2. Priedas Nr.2. Išėinančio skambučio kokybės vertinimo kriterijai ir jų detalizacija.

6.3. Priedas Nr.3. Internetinių – chat pokalbių kokybės vertinimo kriterijai ir jų detalizacija.

6.4. Priedas Nr.4. Elektroninio laiško kokybės vertinimo kriterijai ir jų detalizacija.

6.5. Priedas Nr.5. Įeinančio skambučio kokybės vertinimo lentelė.

6.6. Priedas Nr.6. Išėinančio skambučio kokybės vertinimo lentelė.

6.7. Priedas Nr.7. Internetinių – chat pokalbių kokybės vertinimo lentelė.

6.8. Priedas Nr.8. Elektroninio laiško kokybės vertinimo lentelė.

6.9. Priedas Nr.9. Paslaugų turinio kokybės vertinimo protokolas Nr.____.

Paslaugų teikėjas

(pareigos, vardas, pavardė, parašas)

Klientas

(pareigos, vardas, pavardė, parašas)

ĮEINANČIO SKAMBUČIO KOKYBĖS VERTINIMO KRITERIJAI IR JŲ DETALIZACIJA

Aspektas	Kriterijus / Subkriterijus	Detalizacija
Aptarnavimo kultūra	Pokalbio pradžia / pabaiga	
	Pasisveikinimas	<p>1. Pasisveikinu pagal dienos laiką, prisistatau aiškiai tardamas savo vardą. Pvz.: „Labas rytas / laba diena / labas vakaras!“; „Labas rytas, mano [Vardas], kuo galiu Jums padėti?“ Klientui pasisveikinus ar susidarius pauzei, naudoju antrinį pasisveikinimą – „Labas rytas / laba diena / labas vakaras, klausau Jūsų“.</p> <p>2. Su Klientu bendrauju ta kalba, kuria jis kreipiasi arba susitariu, kokia kalba tęsti pokalbį (jei Klientas supranta, paprašau jo leidimo kalbėti lietuviškai). Jeigu Klientas nesupranta lietuvių kalbos, o mano šios užsienio kalbos žinios tobulintinos, paprašau Kliento palaukti kol sujungsiu su kolega, kalbančiu Kliento kalba arba, jei to padaryti negaliu, informuoju, kad su klientu susisieks jo kalba kalbantis darbuotojas (pasakau išmokta užsienio kalbos frazę).</p>
	Pasirūpinimas klientu	<p>1. Pokalbį apibendrinu, klientui akcentuoju tai, kas atlikta/ sutarta. Informuoju apie veiksmų eigą ir terminus. Pokalbį apibendrinu per asmeninį „aš“.</p> <p>2. Klientui turint ne vieną klausimą ir teikiant daug ir skirtingos informacijos, kad įsitikinčiau, jog klientas tinkamai suprato teikiamą informaciją, kiekvienu atveju klausiu „Ar tinkamai paaiškinau?“, „Ar atsakiau į Jūsų klausimą?“ pereidamas prie atsakymo į kitą klausimą.</p> <p>3. Jeigu atsakymas yra „ne“ (plačiąja prasme) įsitikinu, kad klientas suprato dėl ko.</p> <p>4. Jei atsakymas yra „ne“ (plačiąja prasme), siūlau alternatyvius sprendimo būdus, nors iš dalies kompensuojančius ar sprendžiančius kliento klausimą ar poreikį (jeigu tokie yra).</p> <p>5. Pokalbio pabaigoje, jog įsitikinčiau, kad tikrai atsakiau į visus kliento klausimus, skatindamas klientą užduoti visus kylančius klausimus, klausiu „Ar dar galiu kuo nors Jums padėti?“/ „Gal turite kitų papildomų klausimų?“ / „Prašau sakykite ar atsakiau į visus Jūsų klausimus?“.</p> <p>6. Jeigu buvo spręsti keli klausimai, įsitikinu, kad kiekvieną atsakymą klientas suprato.</p>
	Kvietimas sudalyvauti apklausoje	1. Pagal nustatytas procedūras pakviečiu sudalyvauti apklausoje.
	Pokalbio pabaiga	1. Padėkoju Klientui už pokalbį ir atsiveikinu linkėdamas gražios dienos / švenčių / savaitgalio. Nevartojama frazė: „Viso geriausio“.
		2. Po pokalbio, jei klientas nepadėjo ragelio, pokalbį nutraukiu jį per 10 sekundžių.
		3. Nenutraukiu pokalbio pats (nepadedu ragelio), kol neatsakiau į visus kliento klausimus.
		4. Neinicijuojau pokalbio nutraukimo.
	Aptarnavimo kalbos kultūra ir bendravimo etiketas	
	Balso tonas / stilius	1. Bendravimo stilius ir balso tonas yra pozityvus, draugiškas, žvalus, pakylėtas, malonus.
		2. Kalbu nuosekliai ir aiškiai, normaliu – kliento kalbėjimo tempą atitinkančiu greičiu ir garsu.
		3. Kalbu literatūrine lietuvių kalba ir taisyklingai kirčiuoju.
		4. Nekalbu žargonu, nesakau pats ir nepalaikau Kliento nešvankybų, nenaudoju nevirtotinių žodžių.
		5. Pokalbio fone nesigirdi pašalinių garsų, galinčių Klientui sudaryti neprofesionalų įspūdį apie įmonę.
		6. Klientą informuoju apie pagrindinius atliekamus veiksmus, palaikau pokalbį.
		7. Su Klientu aiškinuosi problemą, tačiau nekomentuojau problemos aiškinimosi kelio.
		8. Reiškiu tik teigiamą nuomonę, kalbu užtikrintai ir pasitikėdamas savimi.
		9. Kalbu asmeniškai (naudoju asmeninį „aš“).
		10. Nenaudoju mažybinių žodžių: pinigėlis, tarifėlis ir pan.

	Neapibrėžtumas/ Užtikrintumas	<p>1. Kalbėdamas naudoju faktus, t.y. nenaudoju terminų, kurie aiškiai neapibrėžia sumos, laikotarpio ir kiekio „maždaug“, „apie“ ir kt.</p> <p>2. Nenaudoju žodžių, žyminčių neapibrėžtumą ir neužtikrintumą („turbūt“, „galbūt“, „tikriausiai“ ir kt.)</p>
	Empatija/ Rūpestis klientu / dėmesys klientui	<p>1. Kalbu Klientui suprantama kalba, nenaudoju „vidinės“ (įmonės viduje naudojami specifiniai terminai ir trumpiniai) komunikacijos žodžių. Prireikus paaiškinu terminus ir jų santrumpas – išverčiu į klientui suprantamus terminus / kalbą.</p> <p>2. Viso pokalbio metu rūpinuosi Klientu ir esu jam dėmesingas, išklausi ir įsitikinu, kad Klientui mano teikiama informacija yra suprantama, siūlomas sprendimas yra tinkamas. Yra tik „Šitas Klientas ir Šita situacija“.</p> <p>3. Jeigu Klientui neaiškus mano atsakymas arba pateiktas klausimas, jį formuluoju kitais žodžiais, naudoju paprastesnes formuluotes, prisitaikau prie Kliento informacijos suvokimo lygio ir tempo.</p> <p>4. Natūraliai išreiškiu rūpestį bei paramą (empatiją) Klientui, pvz: „suprantu Jus ir apgailestauju dėl susiklosčiusios situacijos, iš savo pusės pasirūpinsiu kuo greičiau išspręsti problemą...“.</p>
	Nepasitenkinimo valdymas - reagavimas	<p>1. Teigiamai reaguojau į Kliento pastabas – padėkoju ir priimu jas.</p> <p>2. Reaguojau į Kliento nepasitenkinimą ar neigiamas (teigiamas) patirtis su kompanija, t.y. neignoruoju kliento teigiamos/neigiamos patirties, atliepiu kliento emociją, pasidžiaugdamas, padėkodamas ir/ar pagirdamas klientą, arba apgailestauju ir/ar atsiprašau už sukeltus nepatogumus.</p> <p>3. Jeigu suklydau aš ar mano kolega, ir dėl to Klientas patyrė nepatogumų – Kliento atsiprašau; jeigu Klientas patyrė nepatogumų ne dėl mano ar mano kolegos atliktų veiksmų, o išorinių aplinkybių – apgailestauju.</p> <p>4. Nepasimetu kritinėje/konfliktinėje situacijoje, ramiai reaguojau į provokuojančius klausimus/komentarus, parodau, kad suprantu Kliento nepasitenkinimą, pateikiu savo kaip eksperto nuomonę, pereinu prie situacijos sprendimo.</p> <p>5. Klientui piktinantis, reiškiant nepasitenkinimą, išlieku ramus ir paslaugus. Jeigu suklydau aš ar mano kolega, ir dėl to Klientas patyrė nepatogumų – Kliento atsiprašau; jeigu Klientas patyrė nepatogumų ne dėl mano ar mano kolegos atliktų veiksmų, o išorinių aplinkybių – apgailestauju.</p>
	Mandagumas	<p>1. Laikau bendravimo etiketo ir esu mandagus naudodamas mandagumo frazė (prašau / ačiū /dėkui).</p> <p>2. Palaikau kontaktą su Klientu, kartas nuo karto į jį kreipiuosi vardu (ne daugiau 3 kartų per pokalbį – stebiu Kliento reakciją, jei tai erzina Klientą – anksčiau) arba „Jūs“.</p> <p>3. Jeigu darau pauzę – prašau palaukti, po pauzės sugrįžus pas klientą – padėkoju, kad klientas palaukė.</p> <p>4. Atsiprašau už papildomus garsus (čiaudėjimą, kosėjimą ir kt).</p> <p>5. Kai ieškau informacijos – prašau palaukti, kai Klientas palaukia – padėkoju, t.y. kai ieškau sutarties sakau „prašau palaukite ieškau sutarties“, kai reikia pasitikslinti informaciją sakau: „prašau palaukite pasitikslinsiu informaciją“, grįžus pas klientą visada padėkoju, jog klientas palaukė.</p> <p>6. Nekalbu su Klientu vienu metu, nepertraukiu Kliento ir leisdamas minti ar sakinį pasakyti iki pabaigos. Klientą pertraukęs mandagiai atsiprašau, siekdamas greičiau išspręsti jo situaciją.</p> <p>7. Elgiuosi ramiai, neprarandu pusiausvyros, nerodau susierzinimo.</p> <p>8. Nevartoju tokių frazių: „kaip ir minėjau“, „kaip jau Jums sakiau“ – nekaltinu Kliento.</p> <p>9. Reaguojau į situaciją naudodamas mandagumo frazes, atsiprašau, jeigu Klientas kreipiasi dėl probleminės situacijos, pavyzdžiui: „Atsiprašau už susiklosčiusią situaciją. Jeigu Klientas kreipiasi dėl sutarties sudarymo, padėkoju ir pasidžiaugiu. Pvz.: „Ačiū, kad kreipiatės. Džiaugiuosi / Vertinu, kad pasirinkote mus“.</p> <p>10. Jeigu Klientui patariu ar rekomenduoju, tai nevartoju liepiamosios nuosakos ir/arba tokių žodžių kaip „turite pasirinkti / pateikti“, „Jums reikia“, o vartoju: „rekomenduoju / prašau atsiųsti“ ir pan.</p>
	Pokalbio kontrolė/ gebėjimas valdyti situaciją (efektyvumas)	
	Aktyvus klausymasis	<p>1. Sutelkiu dėmesį į pašnekovą.</p> <p>2. Girdžiu Klientą ir reaguojau į tai ką jis man sako.</p> <p>3. Esu dėmesingas – neinterpretuoju Kliento pasakytos informacijos, nepertraukinėju Kliento, uždavus klausimą sulaukiu atsakymo.</p> <p>4. Pasižymiu ar įsimenu kliento pasakytą informaciją ir neprašau pakartoti informacijos, kurią klientas jau pasakė.</p> <p>5. Neignoruoja Kliento klausimų, net jei jie užduodami netiksliai, klientui jų nesureikšminant – stengiasi išklausti Kliento kas nutiko, kad galėtų jam padėti.</p>
	Efektyvus dabas su programomis	<p>1. Esu pasiruošęs darbui, t.y ne tik esu įjungęs, bet ir esu prisijungęs prie visų darbui reikalingų programų.</p> <p>2. Su programomis dirbu greitai, atlieku optimalius veiksmus.</p>
	Pokalbio trukmės valdymas (pokalbis vedamas tikslo link)	<p>1. Nukreipiu pokalbį tikslo link (išspręsti problemą, parduoti paslaugą ir etc.).</p> <p>2. Valdymas pokalbį efektyviai kontroliuoju pokalbio trukmę, t.y. teikiant klientui informaciją/pasakius sakinį netyliu, t.y. jei po mano pasakytos informacijos susidaro 3-5 sekundžių pauzė, klausi kliento ar aiškiai suteikiau informaciją / aiškiai paaiškinau situaciją / klientui aišku kokius veiksmus reikia atlikti pvz. savitarnos svetainėje ir pan.</p>

		3. Ne klientas man, o aš klientu teikiu informaciją.
		4. Pokalbio metu kai klientas laukia ilgai (pusę minutės), atsiprašau, kad Klientui tenka ilgai laukti, paklašiu dar kartą ar klientas sutinka laukti.
		5. Jeigu kartą pasakius Klientas nesuprato klausimo ar teikiamos informacijos, perklašiu / perfrazuoju klausimą/ informaciją kitais žodžiais.
		6. Kiekvieno Kliento situaciją vertinu individualiai, negaištu laiko pasakodamas apie standartines situacijas.
		7. Greitai reaguojau į Kliento pateiktą informaciją, esu aktyvus pokalbio dalyvis.
		8. Nekeičiu temos, kol neatsakau į Kliento klausimą, neišsprendžiu situacijos.
		9. Netuščiažodžiauju. Nenaudoju vidinės komunikacijos žodžių.
		10. Jei prireikia konsultotis su kolegomis – daru tai taip, kad negirdėtų Klientas, paprašydamas Kliento palaukti.
		11. Spręsdamas konfliktinę situaciją parodau supratimą ir sprendžiu situaciją/problemą.
		12. Jei galiu, iškart ištaisau klaidą, jei to padaryti negaliu pokalbio metu, inicijuojau klaidos ištaisymą, būtinai padėkoju už pastebėtą klaidą.
		13. Valdau konfliktines situacijas/nepasitenkinimo atsiradimą - girdžiu nepasitenkinimą ir argumentuoju.
		14. Jeigu klientas reiškia nepasitenkinimą ir nėra aiški jo priežastis, pasitikslinku kodėl jis kilo. Jei galiu pasiūlyti alternatyvą – siūlau, jei alternatyvos nėra, apgailestauju arba atsiprašau, priklausomai nuo to, kokia situacija.
		15. Jaučiu ir prisiimu asmeninę atsakomybę už klientui siūlomus sprendimus.
		16. Atsakingai perduodu informaciją apie kilusias problemas, kad būtų sugeneruota kuo mažiau papildomų klausimų.
		17. Nežadu klientui ko negali padaryti.
		18. Nesukuriu lūkesčio, kad išspręsiu Kliento klausimą, jei neturiu informacijos apie numatomą pokytį.
		19. Gerbdamas kliento laiką prieš teikiant informaciją apie: taikomą tarifą, mokėtiną sumą ir kitus duomenis (skaitinę ar tekstinę informaciją) įsitikinu, kad Klientas turi kur užsirašyti duomenis.
		20. Jei Kliento klausimo sprendimui netinka standartinė situacija, vadovaujuosi sveiko proto kriterijumi ir (jei to reikia) klausimus perduodu kolegoms.
		21. Kai klientas kreipiasi sužinoti jam taikomo tarifo, mokėtinų sumų, rodmenų ir pan. informacijos pasiteirauju ar klientas šią informaciją norėtų gauti el. paštu ar sms žinute. Sulaukus teigiamo atsakymo pokalbio metu susitikslinės kontaktinę informaciją, parinkdamas tinkama el. laiško ar sms šabloną išsiunčiu informaciją.
	Patikslinantys klausimai	1. Jeigu nesu tikras ar gerai supratau kliento klausimą (kreipimosi tikslą), pokalbio pradžioje užduodu patikslinančius klausimus.
		2. Kliento klašiu tik tos informacijos, kurios tikrai negaliu susirasti savarankiškai.
		3. Formuluoju konkrečius klausimus, padedančius spręsti kliento situaciją/ klausimą.
		4. Pasitikslinku, ar teisingai supratau kalbantįjį (jei nesu tikras ar gerai supratau).
		5. Nebijau pasakyti, jei kažko nesupratau ar neišgirdau.
		6. Perfrazuoju pašnekovo išreiškiamas mintis, jei nesu tikras ar gerai supratau.
	Pokalbio struktūra	1. Rišliai reiškiu mintis, kalbu aiškiai, struktūrizuotai. Išlaikau pokalbio struktūrą.
		2. Jeigu Klientas vienu metu užduoda daug klausimų, pokalbį struktūrizuoju – patikinu Klientą, kad į visus jo klausimus atsakysiu, juos pasižymiu, jog nepamirščiau ir atsakinėju į kiekvieną.
		3. Jeigu informacijos daug, pateikiu ją dalimis, po kiekvienos dalies pasitikslinku ar Klientui aišku ką kalbame, ar supranta informaciją, ar aišku ką jam daryti arba kas atsitiks, bei kaip reikia jam elgtis, kad mes (jis) išspręstų klausimą ar situaciją.
Kompetencija	Problemos sprendimas	
	Konkretus, vienareikšmis atsakymas	1. Suteikiu išsamią informaciją klientą dominančiu klausimu (apie teikiamas paslaugas, parduodamus produktus bei jų privalumus, lyginant su kitais rinkos produktais, suteikiu informaciją apie tarifus, kainas, aptarnavimo ir naudojimosi sąlygas).
		2. Kainas ir sumas pateikiu centų tikslumu ir nurodau, ar ši suma yra su ar be pridėtinės vertės mokesčio (aktualu verslo klientams).
		3. Klientui pateikiu konkretų, vienareikšmį atsakymą.
		4. Nuosekliai teikiu tik teisingą, tikslią, išsamią Klientui aktualią informaciją. Neteikiu perteklinės informacijos, nekomentuojau kitų tarnybų - skyrių darbo.
		5. Teikiu tikslią (konkrečią) ir teisingą informaciją – paslaugų kainų neapvalinu, nurodau tikslų paslaugos įdiegimo laiką ir sąlygas (teikiu tokią informaciją, kuri numatyta procedūrose), kalbant apie mokėjimus, rodmenų deklaravimus ir pan. įvardinu konkrečius duomenis (mėnesius, rodmenis, sumas).
		6. Išsprendžiu situaciją ir atsakymą klientui pateikiu vieno pokalbio metu. Pasiūlau alternatyvius ir ilgalaikius sprendimo būdus, kuriančius vertę klientui, didinančius kliento lojalumą ir didinančius jo pasitenkinimą.

		7. Jei nukrypstame su Klientu nuo pokalbio temos, mandagiai grįžtu prie teikiamos informacijos turinio (įsidėmiu arba pasižymiu kliento klausimus).
		8. Jei negali išspręsti klausimo pirmo kontakto metu – apgailestauja ir informuoja Klientą, kad kolega su juo susisieks per XX laiko (pagal galiojančias procedūras).
		9. Informaciją suteikiu laikantis BDAR reikalavimų ir neteikiu informacijos ne sutarties savininkui.
	Informacijos aiškumas	1. Klientui, po pokalbio su manimi aišku ką jam daryti ar kokie bus atliekami mūsų (Ignitis) veiksmai, kad būtų išspręstas jo klausimas. 2. Atsakau į visus klientą dominančius klausimus, t.y. man nepriimtinas atsakymas: „Nežinau. Aš niekuo negaliu padėti. Čia ne mano problema. Tokios informacijos neturiu“, „Aš neatsakingas“. Jei klientas teiraujasi informacijos, kuri nesusijusi su aptarnaujama paslauga – visada nurodau šaltinį, kur klientas gali gauti reikiamą informaciją. (pvz. Jums reikėtų kreiptis į banką, nes..).
	Teisingai taikoma (-os) procedūra(-os)	1. Teisingai pritaikau procedūrą (-as) pagal kliento klausimą/problemą, jog klientas ar įmonė nepatirtų finansinių ar reputacinių pasekmių (pvz.: užregistruoju skundą, jei klientas dėl to paties klausimo kreipiasi trečią ir daugiau kartų; teisingai užpildau užklausą, kad nebūtų praterminuotas problemos sprendimas, korektiškai suteikiu paslaugą/informaciją).
		2. Gera žinau paslaugas / procedūras ir pasiūlau Klientui geriausią sprendimą.
		3. Laikausi numatytų procedūrų, informuodamas klientą, atlikdamas veiksmus sistemose.
	Lojalumas / Proaktyvumas	
	Tiesioginės rinkodaros sutikimas	1. Pagal Tiesioginės rinkodaros procedūrą teiraujuosi sutikimo. Kliento atsakymą tinkamai pažymiu programoje.
	Savitarnos pardavimas	1. Tinkamai - pagal kliento klausimo pobūdį, informuoju kaip konkretų klausimą spręsti savitarnoje.
		2. Pokalbio metu, klientui sutikus, elektroniniu paštu išsiunčiu instrukciją kaip ateityje pačiam klientui klausimą išspręsti savitarnoje neskambinant ir nerašant.
		3. Jei klientas neturi savitarnos paskyros, jam sutikus sukurio savitarnos paskyrą ir informuoju kokius veiksmus atlikti registracijai patvirtinti.
		4. Klientui pamiršus savitarnos prisijungimo duomenis išsiunčiu slaptažodžio priminimo nuorodą ir proaktyviai informuoju, kaip klientui pačiam pasinaudoti šiuo savitarnos funkcionalumu kitą kartą susidūrus su šia problema.
		5. Jeigu klientas sako, kad nebesinaudos savitarnos svetaine (ar yra nusivylęs kitomis paslaugomis), išsiaiškinu kas nulėmė šį kliento sprendimą, atsakau į kilusius klausimus, paaiškinu kaip ir kokius veiksmus klientas gali/turi atlikti, bei argumentuoju kodėl verta naudotis savitarna.
	Proaktyvumas	1. Atsakau klientui taip, kad aptarnavimas nesugeneruotų papildomo kliento kreipimosi.
		2. Jei pagal procesą / kliento klausimą, Klientui reikia/ reikės kreiptis į mus dar kartą, kanalus, kuriais Klientas į mus gali kreiptis, įvardinu prioriteto tvarka: savitarna, trumpasis klientų aptarnavimo telefono numeris, elektroninis paštas, KAS, t.y. jei klientas įvardina, kad naudojasi savitarna ir jam šis būdas patogus, kitų kanalų nenurodo.
		3. Pasiūlau klientui tokį situacijos sprendimą, kuris ilgalaikėje perspektyvoje leistų klientui spręsti kilusius klausimus, nesikreipiant tiesiogiai (neskambinti ir nerašyti – kliento edukacija).
		4. Kai man trūksta kompetencijos, nerandu atsakymo į kliento klausimą nenukreipiu kliento kreiptis kitais Klientų aptarnavimo kanalais, o inicijuoju klausimo registravimą kolegoms.
		5. Atsakingai informuoja kolegas apie problemas kitose grandyse, kad užkirsti kelią kliento dezinformacijai.
	Paslaugų ir produktų proaktyvus pasiūlymas	1. Pagal nustatytas procedūras proaktyviai siūlau paslaugas ir produktus, kurias tuo metu siūlo įmonė.
		2. Proaktyviai teikiu informaciją, kad klientui būtų aišku koks bus visas procesas užsakant paslaugą ar produktą.
		3. Sklandžiai pereinu nuo aptarnavimo situacijos prie pardavimo, naudoju pardavimo tiltelius.
		4. Teikiu pasiūlymą, atitinkantį kliento išsakytus poreikius. Argumentuoju siūlomos paslaugos naudas ir vertes, naudojant kliento pateiktus faktus. Tiksliai apibūdinu paslaugų savybes, privalumus, paaiškinu kodėl klientui naudinga pasirinkti siūlomą paslaugą.
		5. Kliento prieštaravimai yra natūrali reakcija, todėl parodau supratimą, išklausau nepertraukdamas. Užduoda patikslinančius klausimus, prieš argumentuodamas išsiaiškina prieštaravimų priežastis. Teikia argumentus orientuotus į kliento prieštaravimą.
		6. Nespausdamas skatinu priimti sprendimą. Klientui neapsisprendžiant, išsiaiškinu dvejojimo priežastis.
Privalomų veiksmų įvykdymas	Kliento identifikavimas	
	Kliento identifikavimas	1. Tinkamai (pagal procedūras) identifikuoju Klientą.
		2. Kliento identifikavimas pradėtas pagal telefono numerį.
		3. Kliento identifikaciją atlieku ne ilgiau nei per 40 sek., nepriklausomai nuo bendros pokalbio trukmės
	Privalomų veiksmų įvykdymas	

	Kontaktų atnaujinimas	1. Tinkamai (pagal procedūras) atnaujinu kontaktinę informaciją (telefono numerį (-ius), elektroninio pašto adresą (-us)).
	Užklausos (-ų) registravimas	1. Klausimo (situacijos aprašymas). Registraciją kolegai atlieku teisingai ir išsamiai, t.y. taip, kad perskaičius registruotą klausimą kolegai būtų aišku ką toliau daryti, koks kliento klausimas ar problema - neinterpretuoju Kliento poreikio.
		2. Nedarau gramatinių klaidų registruojant klausimą.
		3. Kontaktinė užklausos informacija. Registruodamas klausimą visada kliento paklausiu koku telefonu paskambinti ar elektroninio pašto adresu pateikti atsakymą ir teisingai juos nurodau registruodamas klausimą.
		4. Teisingai nurodau / parenku užklausos (-ių) temą ir subtemą.
	Kreipinio (-ių) žymėjimas	1. Pažymiu visus kreipinius – klausimus kuriuos užduoda / dėl kurių kreipiasi klientas.
		2. Teisingai nurodau / parenku kreipinio (-ių) temą ir subtemą.
		3. Visada teisingai pažymiu III lygį.

SVARBU: tais atvejais, kai reikia registruoti intereso klausimą, tačiau Paslaugų teikėjo darbuotojas to nepadaro ir interesantą nukreipia į kitą interesantų aptarnavimo kanalą, yra kritinė klaida ir visas pokalbis/elektroninis laiškas suvertinamas „0“ (nuliui).

IŠEINANČIO SKAMBUČIO KOKYBĖS VERTINIMO KRITERIJAI IR JŲ DETALIZACIJA

Aspektas	Kriterijus / Subkriterijus	Detalizacija
Aptarnavimo kultūra	Pokalbio pradžia / pabaiga	
	Pasisveikinimas	1. Privačiam Klientui skambinu darbo dienomis nuo 8:30 iki 19:00 val. Verslo klientui – darbo dienomis nuo 8:00 iki 17:00 val.
		2. Laukiu kol klientas atsiliepia tiek, kiek aparatas renka automatiškai.
		3. Jeigu klientas neatsiliepia, skambinu tris kartus, skirtingu paros laiku (bet ne anksčiau ir ne vėliau nei numatyta 1 punkte). Nepasiekus kliento, atsakymą teikiu elektroniniu paštu. Jei nėra kliento elektroninio pašto adreso, uždarau kreipinį su pastaba „nepavyko susisiekti“.
		4. Pasisveikinu ir prisistatau vardu, informuoju klientą iš kokios įmonės ir kokių klausimų skambinu.
		5. Informuoju apie tai, kad pokalbis įrašomas.
		6. Su Klientu bendrauju ta kalba, kuria jis kalba arba susitariu, kokia kalba tęsti pokalbį (jei Klientas supranta, paprašau jo leidimo kalbėti lietuviškai). Jeigu Klientas nesupranta lietuvių kalbos, o mano šios užsienio kalbos žinios tobulintinos, paprašau Kliento palaukti kol sujungsiu su kolega, kalbančiu Kliento kalba arba, jei to padaryti negaliu, informuoju, kad su klientu susisieks jo kalba kalbantis darbuotojas (pasakau išmokta užsienio kalbos frazę).
	Pasirūpinimas klientu	1. Pokalbį apibendrinu, klientui akcentuoju tai, kas atlikta/ sutarta. Informuoju apie veiksmų eigą ir terminus. Pokalbį apibendrinu per asmeninį „aš“.
		2. Klientui turint ne vieną klausimą ir teikiant daug ir skirtingos informacijos, kad įsitikinčiau, jog klientas tinkamai suprato teikiamą informaciją, kiekvienu atveju klausu „Ar tinkamai paaiškinau?“, „Ar atsakiau į Jūsų klausimą?“ pereidamas prie atsakymo į kitą klausimą.
		3. Jeigu atsakymas yra „ne“ (plačiąja prasme) įsitikinu, kad klientas suprato dėl ko.
		4. Jei atsakymas yra „ne“ (plačiąja prasme), siūlau alternatyvius sprendimo būdus, nors iš dalies kompensuojančius ar sprendžiančius kliento klausimą ar poreikį (jeigu tokie yra).
		5. Pokalbio pabaigoje, jog įsitikinčiau, kad tikrai atsakiau į visus kliento klausimus, skatindamas klientą užduoti visus kylančius klausimus, klausu „Ar dar galiu kuo nors Jums padėti?“ / „Gal turite kitų papildomų klausimų?“ / „Prašau sakykite ar atsakiau į visus Jūsų klausimus?“.
		6. Jeigu buvo spręsti keli klausimai, įsitikinu, kad kiekvieną atsakymą klientas suprato.
	Kvietimas sudalyvauti apklausoje	1. Pagal nustatytas procedūras pakviečiu sudalyvauti apklausoje.
	Pokalbio pabaiga	1. Padėkoju Klientui už pokalbiui skirtą laiką ir atsisveikinu linkėdamas gražios dienos / švenčių / savaitgalio. Nevartojama frazė: „Viso geriausio“.
		2. Pokalbį užbaigiu pozityviai.
		3. Po pokalbio, jei klientas nepadėjo ragelio, pokalbį nutraukiu jį per 10 sekundžių.
		4. Nenutraukiu pokalbio pats (nepadedu ragelio), kol neatsakiau į visus kliento klausimus.
		5. Neinicijuojau pokalbio nutraukimo.
	Aptarnavimo kalbos kultūra ir bendravimo etiketas	
	Balso tonas / stilius	1. Bendravimo stilius ir balso tonas yra pozityvus, draugiškas, žvalus, pakylėtas, malonus.
		2. Kalbu nuosekliai ir aiškiai, normaliu – kliento kalbėjimo tempą atitinkančiu greičiu ir garsu.
		3. Kalbu literatūriniu lietuvių kalba ir taisyklingai kirčiuoju.
		4. Nekalbu žargonu, nesakau pats ir nepalaikau Kliento nešvankybų, nenaudoju nevirtotinių žodžių.
		5. Pokalbio fone nesigirdi pašalinių garsų, galinčių Klientui sudaryti neprofesionalų įspūdį apie įmonę.

		6. Klientą informuoju apie pagrindinius atliekamus veiksmus, palaikau pokalbį.
		7. Su Klientu aiškinuosi problemą, tačiau nekomentuojau problemos aiškinimosi kelio.
		8. Reiškiu tik teigiamą nuomonę, kalbu užtikrintai ir pasitikėdamas savimi.
		9. Kalbu asmeniškai (naudoju asmeninį „aš“).
		10. Nenaudoju mažybinių žodžių: pinigėlis, tarifėlis ir pan.
	Neapibrėžtumas/ Užtikrintumas	1. Kalbėdamas naudoju faktus, t.y. nenaudoju terminų, kurie aiškiai neapibrėžia sumos, laikotarpio ir kiekio „maždaug“, „apie“ ir kt.
		2. Nenaudoju žodžių, žyminčių neapibrėžtumą ir neužtikrintumą („turbūt“, „galbūt“, „tikriausiai“ ir kt.)
	Empatija/ Rūpestis klientu / dėmesys klientui	1. Kalbu Klientui suprantama kalba, nenaudoju „vidinės“ (įmonės viduje naudojami specifiniai terminai ir trumpiniai) komunikacijos žodžių. Prireikus paaiškinu terminus ir jų santrumpas – išverčiu į klientui suprantamus terminus / kalbą.
		2. Viso pokalbio metu rūpinuosi Klientu ir esu jam dėmesingas, išklausiu ir įsitikinu, kad Klientui mano teikiama informacija yra suprantama, siūlomas sprendimas yra tinkamas. Yra tik „Šitas Klientas ir Šita situacija“.
		3. Jeigu Klientui neaiškus mano atsakymas arba pateiktas klausimas, jį formuluoju kitais žodžiais, naudoju paprastesnes formuluotes, prisitaikau prie Kliento informacijos suvokimo lygio ir tempo.
		4. Natūraliai išreiškiu rūpestį bei paramą (empatiją) Klientui, pvz: „suprantu Jus ir apgailestauju dėl susiklosčiusios situacijos, iš savo pusės pasirūpinsiu kuo greičiau išspręsti problemą...“.
	Nepasitenkinimo valdymas - reagavimas	1. Teigiamai reaguojau į Kliento pastabas – padėkoju ir priimu jas.
		2. Reaguojau į Kliento nepasitenkinimą ar neigiamas (teigiamas) patirtis su kompanija, t.y. neignoruoju kliento teigiamos/neigiamos patirties, atliepiu kliento emociją, pasidžiaugdamas, padėkodamas ir/ar pagirdamas klientą, arba apgailestauju ir/ar atsiprašau už sukeltus nepatogumus.
		3. Jeigu suklydau aš ar mano kolega, ir dėl to Klientas patyrė nepatogumų – Kliento atsiprašau; jeigu Klientas patyrė nepatogumų ne dėl mano ar mano kolegos atliktų veiksmų, o išorinių aplinkybių – apgailestauju.
		4. Nepasimetu kritinėje/konfliktoje situacijoje, ramiai reaguojau į provokuojančius klausimus/komentarus, parodau, kad suprantu Kliento nepasitenkinimą, pateikiu savo kaip eksperto nuomonę, pereinu prie situacijos sprendimo.
		5. Klientui piktinantis, reiškiant nepasitenkinimą, išlieku ramus ir paslaugus. Jeigu suklydau aš ar mano kolega, ir dėl to Klientas patyrė nepatogumų – Kliento atsiprašau; jeigu Klientas patyrė nepatogumų ne dėl mano ar mano kolegos atliktų veiksmų, o išorinių aplinkybių – apgailestauju.
	Mandagumas	1. Laikau bendravimo etiketo ir esu mandagus naudodamas mandagumo fraze (prašau / ačiū / dėkui).
		2. Palaikau kontaktą su Klientu, kartas nuo karto į jį kreipiuosi vardu (ne daugiau 3 kartų per pokalbį – stebiu Kliento reakciją, jei tai erzina Klientą – anksčiau) arba „Jūs“.
		3. Jeigu darau pauzę – prašau palaukti, po pauzės sugrįžus pas klientą – padėkoju, kad klientas palaukė.
		4. Atsiprašau už papildomus garsus (čiaudėjimą, kosėjimą ir kt).
		5. Kai ieškau informacijos – prašau palaukti, kai Klientas palaukia – padėkoju, t.y. kai ieškau sutarties sakau „prašau palaukite ieškau sutarties“, kai reikia pasitikslinti informaciją sakau: „prašau palaukite pasitikslinsiu informaciją“, grįžus pas klientą visada padėkojo, jog klientas palaukė.
		6. Nekalbu su Klientu vienu metu, nepertraukiu Kliento ir leisdamas minti ar sakinį pasakyti iki pabaigos. Klientą pertraukęs mandagiai atsiprašau, siekdamas greičiau išspręsti jo situaciją.
		7. Elgiuosi ramiai, neprarandu pusiausvyros, nerodau susierzinimo.
		8. Nevartoju tokių frazių: „kaip ir minėjau“, „kaip jau Jums sakiau“ – nekaltinu Kliento.

		<p>9. Reaguoju į situaciją naudodamas mandagumo frazes, atsiprašau, jeigu Klientas kreipiasi dėl probleminės situacijos, pavyzdžiui: „Atsiprašau už susiklosčiusią situaciją. Jeigu Klientas kreipiasi dėl sutarties sudarymo, padėkoju ir pasidžiaugiu. Pvz.: „Ačiū, kad kreipiatės. Džiaugiuosi / Vertinu, kad pasirinkote mus“.</p> <p>10. Jeigu Klientui patariu ar rekomenduoju, tai nevartoju liepiamosios nuosakos ir/arba tokių žodžių kaip „turite pasirinkti / pateikti“, „Jums reikia“, o vartoju: „rekomenduoju / prašau atsiųsti“ ir pan.</p>
	Pokalbio kontrolė/ gebėjimas valdyti situaciją (efektyvumas)	
Aptarnavimo greitis	Pasiruošimas pokalbiui	<p>1. Prieš bendravimą su klientu įsitikinu, kad visos darbai reikalingos programos veikia sklandžiai.</p> <p>2. Esu susipažinęs su kliento situacija - klausimu, pasiruošęs reikiama informaciją apie kliento situaciją sistemose, man aiškus pokalbio scenarijus: įžanga, klausimai, argumentacija, problemos sprendimas, produktai, kuriuos galiu pasiūlyti klientui, scenarijus prieštaravimų valdymui.</p> <p>3. Išjungtas mobiliojo telefono signalas.</p>
	Aktyvus klausymasis	<p>1. Sutelkiu dėmesį į pašnekovą.</p> <p>2. Girdžiu Klientą ir reaguojau į tai ką jis man sako.</p> <p>3. Esu dėmesingas – neinterpretuoju Kliento pasakytos informacijos, nepertraukinėju Kliento, uždavus klausimą sulaukiu atsakymo.</p> <p>4. Pasižymiu ar įsimenu kliento pasakytą informaciją ir neprašau pakartoti informacijos, kurią klientas jau pasakė.</p> <p>5. Neignoruoju Kliento klausimų, net jei jie užduodami netiksliai, klientui jų nesureikšminant – stengiasi išklausti Kliento kas nutiko, kad galėtų jam padėti.</p>
	Pokalbio trukmės valdymas (pokalbis vedamas tikslo link)	<p>1. Nukreipiu pokalbį tikslo link (išspręsti problemą, parduoti paslaugą ir etc.).</p> <p>2. Valdydamas pokalbį efektyviai kontroliuoju pokalbio trukmę, t.y. teikiant klientui informaciją/pasakius sakinį netyliu, t.y. jei po mano pasakytos informacijos susidaro 3-5 sekundžių pauzė, klausiu kliento ar aiškiai suteikiau informaciją / aiškiai paaiškinau situaciją / klientui aišku kokius veiksmus reikia atlikti pvz. savitarnos svetainėje ir pan.</p> <p>3. Ne klientas man, o aš klientu teikiu informaciją.</p> <p>4. Pokalbio metu kai klientas laukia ilgai (pusę minutės), atsiprašau, kad Klientui tenka ilgai laukti, paklausiu dar kartą ar klientas sutinka laukti.</p> <p>5. Jeigu kartą pasakius Klientas nesuprato klausimo ar teikiamos informacijos, perklausiu / perfrazuoju klausimą/ informaciją kitais žodžiais.</p> <p>6. Kiekvieno Kliento situaciją vertinu individualiai, negaištu laiko pasakodamas apie standartines situacijas.</p> <p>7. Greitai reaguojau į Kliento pateiktą informaciją, esu aktyvus pokalbio dalyvis.</p> <p>8. Nekeičiu temos, kol neatsakau į Kliento klausimą, neišsprendžiu situacijos.</p> <p>9. Netuščiažodžiauju. Nenaudoju vidinės komunikacijos žodžių.</p> <p>10. Jei prireikia konsultuotis su kolegomis – daru tai taip, kad negirdėtų Klientas, paprašydamas Kliento palaukti.</p> <p>11. Spręsdamas konfliktinę situaciją parodau supratimą ir sprendžiu situaciją/problemą.</p> <p>12. Jei galiu, iškart ištaisu klaidą, jei to padaryti negaliu pokalbio metu, inicijuojau klaidos ištaisymą, būtinai padėkoju už pastebėtą klaidą.</p> <p>13. Valdau konfliktines situacijas/nepasitenkinimo atsiradimą - girdžiu nepasitenkinimą ir argumentuoju.</p> <p>14. Jeigu klientas reiškia nepasitenkinimą ir nėra aiški jo priežastis, pasitikslinu kodėl jis kilo. Jei galiu pasiūlyti alternatyvą – siūlau, jei alternatyvos nėra, apgailestauju arba atsiprašau, priklausomai nuo to, kokia situacija.</p> <p>15. Jaučiu ir prisiimu asmeninę atsakomybę už klientui siūlomus sprendimus.</p> <p>16. Atsakingai perduodu informaciją apie kilusias problemas, kad būtų sugeneruota kuo mažiau papildomų klausimų.</p> <p>17. Nežadu klientui ko negali padaryti.</p>

		18. Nesukuriu lūkesčio, kad išspręsiu Kliento klausimą, jei neturiu informacijos apie numatomą pokytį.
		19. Gerbdamas kliento laiką prieš teikiant informaciją apie: taikomą tarifą, mokėtiną sumą ir kitus duomenis (skaitinę ar tekstinę informaciją) įsitikinu, kad Klientas turi kur užsirašyti duomenis.
		20. Jei Kliento klausimo sprendimui netinka standartinė situacija, vadovaujuosi sveiko proto kriterijumi ir (jei to reikia) klausimus perduodu kolegoms.
		21. Kai klientas kreipiasi sužinoti jam taikomo tarifo, mokėtiną sumą, rodmenis ir pan. informacijos pasiteirauju ar klientas šią informaciją norėtų gauti el. paštu ar sms žinute. Sulaukus teigiamo atsakymo pokalbio metu susitiklinęs kontaktinę informaciją, parinkdamas tinkama el. laiško ar sms šabloną išsiunčiu informaciją.
		1. Jeigu nesu tikras ar gerai supratau kliento klausimą (kreipimosi tikslą), pokalbio pradžioje užduodu patikslinančius klausimus.
		2. Kliento klausiu tik tos informacijos, kurios tikrai negaliu susirasti savarankiškai.
	Patikslinantys klausimai	3. Formuluoju konkrečius klausimus, padedančius spręsti kliento situaciją/ klausimą.
		4. Pasitikslinu, ar teisingai supratau kalbantįjį (jei nesu tikras ar gerai supratau).
		5. Nebijau pasakyti, jei kažko nesupratau ar neišgirdau.
		6. Perfrazuoju pašnekovo išreiškiamas mintis, jei nesu tikras ar gerai supratau.
	Pokalbio struktūra	1. Rišliai reiškiu mintis, kalbu aiškiai, struktūrizuotai. Išlaikau pokalbio struktūrą.
		2. Jeigu Klientas vienu metu užduoda daug klausimų, pokalbį struktūrizuoju – patikinu Klientą, kad į visus jo klausimus atsakysiu, juos pasižymiu, jog nepamirščiau ir atsakinėju į kiekvieną.
		3. Jeigu informacijos daug, pateikiu ją dalimis, po kiekvienos dalies patitikslinu ar Klientui aišku ką kalbame, ar supranta informaciją, ar aišku ką jam daryti arba kas atsitiks, bei kaip reikia jam elgtis, kad mes (jis) išspręstų klausimą ar situaciją.
Kompetencija	Problemos sprendimas	
	Konkretus, vienareikšmis atsakymas	1. Suteikiu išsamią informaciją klientą dominančiu klausimu (apie teikiamas paslaugas, parduodamus produktus bei jų privalumus, lyginant su kitais rinkos produktais, suteikiu informaciją apie tarifus, kainas, aptarnavimo ir naudojimosi sąlygas).
		2. Kainas ir sumas pateikiu centų tikslumu ir nurodau, ar ši suma yra su ar be pridėtinės vertės mokesčio (aktualu verslo klientams).
		3. Klientui pateikiu konkretų, vienareikšmį atsakymą.
		4. Nuosekliai teikiu tik teisingą, tikslią, išsamią Klientui aktualią informaciją. Neteikiu perteklinės informacijos, nekomentuojau kitų tarnybų - skyrių darbo.
		5. Teikiu tikslią (konkrečią) ir teisingą informaciją – paslaugų kainų neapvalinu, nurodau tikslų paslaugos įdiegimo laiką ir sąlygas (teikiu tokią informaciją, kuri numatyta procedūrose), kalbant apie mokėjimus, rodmenų deklaravimus ir pan. įvardinu konkrečius duomenis (mėnesius, rodmenis, sumas).
		6. Išsprendžiu situaciją ir atsakymą klientui pateikiu vieno pokalbio metu. Pasiūlau alternatyvius ir ilgalaikius sprendimo būdus, kuriančius vertę klientui, didinančius kliento lojalumą ir didinančius jo pasitenkinimą.
		7. Jei nukrypstame su Klientu nuo pokalbio temos, mandagiai grįžtu prie teikiamos informacijos turinio (įsidėmiu arba pasižymiu kliento klausimus).
		8. Jei negali išspręsti klausimo pirmo kontakto metu – apgailestauja ir informuoja Klientą, kad kolega su juo susisieks per XX laiką (pagal galiojančias procedūras).
		9. Informaciją suteikiu laikantis BDAR reikalavimų ir neteikiu informacijos ne sutarties savininkui.
	Informacijos aiškumas	1. Klientui, po pokalbio su manimi aišku ką jam daryti ar kokie bus atliekami mūsų (Ignitis) veiksmai, kad būtų išspręstas jo klausimas.

	2. Atsaku į visus klientą dominančius klausimus, t.y. man nepriimtinas atsakymas: „Nežinau. Aš niekuo negaliu padėti. Čia ne mano problema. Tokios informacijos neturiu“, „Aš neatsakingas“. Jei klientas teiraujasi informacijos, kuri nesusijusi su aptarnaujama paslauga – visada nurodau šaltinį, kur klientas gali gauti reikiamą informaciją. (pvz. Jums reikėtų kreiptis į banką, nes..).
Teisingai taikoma (-os) procedūra(-os)	<p>1. Teisingai pritaikau procedūrą (-as) pagal kliento klausimą/problemą, jog klientas ar įmonė nepatirtų finansinių ar reputacinių pasekmių (pvz.: užregistruoju skundą, jei klientas dėl to paties klausimo kreipiasi trečią ir daugiau kartų; teisingai užpildau užklausą, kad nebūtų praterminuotas problemos sprendimas, korektiškai suteikiu paslaugą/informaciją).</p> <p>2. Gerai žinau paslaugas / procedūras ir pasiūlau Klientui geriausią sprendimą.</p> <p>3. Laikau siūlytų procedūrų, informuodamas klientą, atlikdamas veiksmus sistemose.</p>
Lojalumas / Proaktyvumas	
Tiesioginės rinkodaros sutikimas	1. Pagal Tiesioginės rinkodaros procedūrą teiraujuosi sutikimo. Kliento atsakymą tinkamai pažymiu programoje.
Savitarnos pardavimas	<p>1. Tinkamai - pagal kliento klausimo pobūdį, informuoju kaip konkretų klausimą spręsti savitarnoje.</p> <p>2. Pokalbio metu, klientui sutikus, elektroniniu paštu išsiunčiu instrukciją kaip ateityje pačiam klientui klausimą išspręsti savitarnoje neskambinant ir nerašant.</p> <p>3. Jei klientas neturi savitarnos paskyros, jam sutikus sukuriam savitarnos paskyrą ir informuoju kokius veiksmus atlikti registracijai patvirtinti.</p> <p>4. Klientui pamiršus savitarnos prisijungimo duomenis išsiunčiu slaptažodžio priminimo nuorodą ir proaktyviai informuoju, kaip klientui pačiam pasinaudoti šiuo savitarnos funkcionalumu kitą kartą susidūrus su šia problema.</p> <p>5. Jeigu klientas sako, kad nebesinaudos savitarnos svetaine (ar yra nusivylęs kitomis paslaugomis), išsiaiškinu kas nulėmė šį kliento sprendimą, atsaku į kilusius klausimus, paaiškinu kaip ir kokius veiksmus klientas gali/turi atlikti, bei argumentuoju kodėl verta naudotis savitarna.</p>
Proaktyvumas	<p>1. Atsaku klientui taip, kad aptarnavimas nesugeneruotų papildomo kliento kreipimosi.</p> <p>2. Jei pagal procesą / kliento klausimą, Klientui reikia/ reikės kreiptis į mus dar kartą, kanalus, kuriais Klientas į mus gali kreiptis, įvardinu prioriteto tvarka: savitarna, trumpasis klientų aptarnavimo telefono numeris, elektroninis paštas, KAS, t.y. jei klientas įvardina, kad naudoja savitarną ir jam šis būdas patogus, kitų kanalų nenurodau.</p> <p>3. Pasiūlau klientui tokį situacijos sprendimą, kuris ilgalaikėje perspektyvoje leistų klientui spręsti kilusius klausimus, nesikreipiant tiesiogiai (neskambinti ir nerašyti – kliento edukacija).</p> <p>4. Kai man trūksta kompetencijos, nerandu atsakymo į kliento klausimą nenukreipiu kliento kreiptis kitais Klientų aptarnavimo kanalais, o inicijuojau klausimo registravimą kolegoms.</p> <p>5. Atsakingai informuoju kolegas apie problemas kitose grandyse, kad užkirsti kelią kliento dezinformacijai.</p>
Paslaugų ir produktų proaktyvus pasiūlymas	<p>1. Pagal nustatytas procedūras proaktyviai siūlau paslaugas ir produktus, kurias tuo metu siūlo įmonė.</p> <p>2. Proaktyviai teikiu informaciją, kad klientui būtų aišku koks bus visas procesas užsakant paslaugą ar produktą.</p> <p>3. Sklandžiai pereinu nuo aptarnavimo situacijos prie pardavimo, naudoju pardavimo tiltelius.</p> <p>4. Teikiu pasiūlymą, atitinkantį kliento išsakytus poreikius. Argumentuoju siūlomos paslaugos naudas ir vertes, naudodam kliento pateiktus faktus. Tiksliai apibūdinu paslaugų savybes, privalumus, paaiškinu kodėl klientui naudinga pasirinkti siūlomą paslaugą.</p> <p>5. Kliento prieštaravimai yra natūrali reakcija, todėl parodau supratimą, išklausau nepertraukdamas. Užduoda patikslinančius klausimus, prieš argumentuodamas išsiaiškina prieštaravimų priežastis. Teikia argumentus orientuotus į kliento prieštaravimą.</p>

		6. Nespausdamas skatinu priimti sprendimą. Klientui neapsisprendžiant, išsiaiškinu dvejojimo priežastis.
Privalomų veiksmų įvykdymas	Kliento identifikavimas	
	Kliento identifikavimas	1. Tinkamai (pagal procedūras) identifikuoju Klientą.
		2. Kliento identifikavimas pradėtas pagal telefono numerį.
		3. Kliento identifikaciją atlieku ne ilgiau nei per 40 sek., nepriklausomai nuo bendros pokalbio trukmės
	Privalomų veiksmų įvykdymas	
	Kontaktų atnaujinimas	1. Tinkamai (pagal procedūras) atnaujinu kontaktinę informaciją (telefono numerį (-ius), elektroninio pašto adresą (-us)).
	Užklausos (-ų) registravimas	1. Registraciją kolegai atlieku teisingai ir išsamiai, t.y. taip, kad perskaičius registruotą klausimą kolegai būtų aišku ką toliau daryti, koks kliento klausimas ar problema - neinterpretuoju Kliento poreikio.
		2. Nedarau gramatinių klaidų registruojant klausimą.
		3. Registruodamas klausimą visada kliento paklausiu koku telefonu paskambinti ar elektroninio pašto adresu pateikti atsakymą ir teisingai juos nurodau registruodamas klausimą.
		4. Teisingai nurodau / parenku užklausos (-ių) temą ir subtemą.
	Užklausos(-ų) uždarymas	1. Teisingai sutvarkau ir uždarau užklausą, pateikdamas aiškų ir išsamų komentarą, kuriuo galėtų pasinaudoti ir kitų klientų aptarnavimo kanalų kolegos klientui kreipiantis pakartotinai.

SVARBU: tais atvejais, kai reikia registruoti intereso klausimą, tačiau Paslaugų teikėjo darbuotojas to nepadarė ir intereso nukreipia į kitą intereso aptarnavimo kanalą, yra kritinė klaida ir visas pokalbis/elektroninis laiškas suvertinamas „0“ (nuliui).

INTERNETINIŲ – CHAT POKALBIŲ KOKYBĖS VERTINIMO KRITERIJAI IR JŲ DETALIZACIJA

Vertinimo kategorija	Vertinamo kriterijaus numeris	Vertinamo kriterijaus pavadinimas	CHAT KOKYBĖS VERTINIMO FORMA
			CHAT pokalbio pradžia /pabaiga
1. Įsijautimas 15%	1	Pasisveikinimas	Pasisveikinu su klientu, bei paklausiu kuo galiu klientui padėti: "Sveiki, kuo galiu Jums padėti? ", Arba pasisveikinu, ir iškart teikiu informaciją, jeigu iš ankstesnio susirašinėjimo aišku,kokią informaciją klientui reikia suteikti.
	2	Pasirūpinimas klientu	Pokalbj apibendrinu, klientui akcentuoju tai, kas atlikta/ sutarta. Informuoju apie veiksmų eigą ir terminus.Pristatau Klientui artimiausius veiksmus, kuriuos turės atlikti Klientas ir/ar įmonė bei įsitikinu, kad Klientas viską suprato Atsakius į klientui rūpimus klausimus, pasitikslinku ar klientui aiškūs pateikti atsakymai, prieš atsisveikinant, atitinkamoje situacijoje pasiteirauju ar klientas neturi daugiau klausimų, įsitikinu, kad klientas suprato visą informaciją. „Ar tinkamai paaiškinau?“, „Ar atsakiau į Jūsų klausimą?“ arba „Ar dar galiu kuo nors Jums padėti?“, „Gal turite kitų papildomų klausimų?“ Jeigu atsakymas yra „ne“ (plačiaja prasme) įsitikinu, kad klientas suprato dėl ko, pasiūlau alternatyvius sprendimo būdus, nors iš dalies kompensuojančius ar sprendžiančius kliento klausimą ar poreikį (jeigu tokie sprendimo būdai yra).
	3	Atsisveikinimas	Padėkoju Klientui už pokalbį ir atsisveikinu linkėdamas gražios dienos / švenčių / savaitgalio ar kita fraze, kuri naudojama pagal situaciją ir yra logiška pokalbio turiniui. Naudojamos mandagios ir šiltos frazės , tokios kaip: "Malonu buvo Jums padėti","Ačiū, kad pranešėte", "Ačiū, kad kreipėtės", "Ačiū už pastabas/pastebėjimus", "Tikiuosi, kad informacija bus Jums naudinga", „Linkiu gražios dienos“ ir pan.
	Raštingumas		
	1	Gramatika ir skyryba	Laikausi lietuvių kalbos rašybos ir skyrybos taisyklių. Prie rašomų sumų rašau trumpinį Eur, nesveikuosius skaičius išskiriu kableliu: 0,04 Eur, laikausi datos rašymo formato: xxxx-xx-xx.
	2	Terminologija Stilistika	Bendrauju pirmuoju asmeniu, laikausi kalbos kultūros, stilistiškai taisyklingai formuluoju sakinius, nevartoju žargono, nenorminės bei profesinės kalbos, mažiųjų žodžių. Jeigu vartoju liepiamąją nuosaką, būtinai vartoju mandagumo žodį „prašau“: „prašau, pasirinkite..“. Pokalbio nepradedu tokiais žodžiais kaip: „informuoju“, „pranešu“, „noriu pranešti“, „noriu informuoti“ ir kt. - iškart teikiu atsakymą.
	Empatija		
	1	Dėmesys klientui	Viso pokalbio metu rūpinuosi Klientu ir esu jam dėmesingas, išklausi ir įsitikinu, kad Klientui mano teikiama informacija yra suprantama, siūlomas sprendimas yra tinkamas. Jeigu Klientui neaiškus mano atsakymas arba pateiktas klausimas, jį formuluoju kitais žodžiais, naudoju paprastesnes formuluotes. Reaguojau tiek į teigiamus, tiek į neigiamus kliento pastebėjimus ir esu empatiškas (gebu įsijauti į kliento situaciją), noriu padėti klientui, todėl mano atsakymas nėra šabloninis, klientui pateikiu individualų, jo situacijai pritaikytą atsakymą.
	2	Nepasitenkinimo valdymas	Demonstruoju kantrumą ir geranoriškumą kliento atžvilgiu,nepasimetu kritinėje/konfliktinėje situacijoje, ramiai reaguojau į provokuojančius klausimus/komentarus, parodau, kad suprantu Kliento nepasitenkinimą, pateikiu savo kaip eksperto nuomonę, pereinu prie situacijos sprendimo. Klientui piktinantis, reiškiant nepasitenkinimą, išlieku ramus ir paslaugus. Jeigu suklydau aš ar mano kolega, ir dėl to Klientas patyrė nepatogumų – Kliento atsiprašau; jeigu Klientas patyrė nepatogumų ne dėl mano ar mano kolegos atliktų veiksmų, o išorinių aplinkybių – apgailestauju.
	Mandagumas		
	1	Mandagumo frazės	Su klientu bendrauju pagarbiai ir mandagiai. Naudoju mandagumo frazes (ačiū/ prašau/ dėkui, kad palaukėte/ ir pan.. Palaikau kontaktą su Klientu, kartas nuo karto į jį kreipiuosi vardu arba „Jūs“. Jeigu reikia pokalbio metu padaryti pauzę, pasitikslinkinti reikalingą informaciją ar atlikti registraciją, Kliento paprašau palaukti, nurodau, ką

			atliksiu ir kiek maždaug laiko tai užtruks. Grįžus po pauzės, padėkoju už laukimą ir iškart tęsiu pokalbį arba pateikiu atsakymą.
	2	Draugiškumas	Atsiprašau, jeigu Klientas kreipėsi dėl probleminės situacijos, pavyzdžiui: „Atsiprašau už susiklosčiusią situaciją <...>“ Jeigu Klientas kreipėsi dėl sutarties sudarymo, padėkoju ir pasidžiaugiu. Pvz.: „Ačiū, kad kreipiatės. Džiaugiuosi / Vertinu, kad pasirinkote mus. Jei Klientui patariu ar rekomenduoju, tai nevartoju žodžių kaip „turite pasirinkti / pateikti“, „Jums reikia“, o vartoju: „rekomenduoju / prašau atsiųsti“ ir pan. Jeigu tai ne pirmas kliento kreipimasis, nenaudoju frazių: „kaip ir minėjau praėjusį kartą“, „kaip jau Jums rašiau“ – nekaltinu kliento. Esu pozityvus, nerašau „Ne“ – perfrazuoju informaciją pateikdamas ją iš teigiamos pusės. Tinkamoje vietoje ir tinkamu laiku, tikslingai panaudoju emoji kalbą.
	Pokalbio valdymas		
2. Aptarnavimo greitis 15%	1	Pirmasis atsakymo laikas	Greitai reaguojau į Kliento kreipimąsi, priimu pokalbį nedelsiant, per 15 sek. Jeigu negaliu iškart aptarnauti Kliento, informuoju ir paprašau palaukti, kad Klientas žinotų, jog tuoj bus sprendžiama jo situacija. Pagal poreikį tinkamai identifikuojau Klientą, klausiu tik tiek duomenų, kiek reikia, ir tik tada, kada reikia.
	2	Poreikio identifikacija	Gebu suprasti Kliento poreikius, jeigu nesu tikras ar gerai supratau kliento kreipimosi tikslą, kryptingai formuluoju patikslinamuosius klausimus, ir įsitikinu, kad teisingai suprantu situaciją, kas padeda pateikti teisingą ir tikslų atsakymą. Neužduodu pakartotinai tų pačių klausimų. Tais atvejais, kai klientas nepatikslinka savo kreipimosi priežasties, tačiau pagal VATO (ar prieš tai buvusio konsultanto) susirašinėjimą su klientu galime suprasti, kokių klausimų kreipiasi, remiuosi anksčiau pateikta informacija. Klausiu tik tos informacijos, kurios negaliu susirasti savarankiškai.
	3	Pokalbio kontrolė	Greitai reaguojau į Kliento pateiktą informaciją, aktyviai įsitraukiu į pokalbį, įsigilinu į Kliento klausimą/problemą. Vengiu nereikalingų pauzių, arba jos neilgos (iki 2min.) Kontroluoju pokalbio trukmę, t.y. teikiant informaciją/ parašius sakinį netyliu, jei po mano pateiktos informacijos susidaro 1-2 min. pauzė, kalbinu Klientą, perklausiu ar pateikta informacija aiški, ar situacijos sprendimas tinkamas, ar Klientui aišku kokius veiksmus reikia atlikti, ir ar pavyko atlikti (pvz. savitarnos svetainėje) ir pan. Jei klientas neaktyvus, t.y. uždavęs klausimą ar pateikęs atsakymą nereaguoja, neatrašo, bet nuo pokalbio neatsijungia, teiraujamės kliento „Ar dar galiu kuo nors Jums padėti?“/ „Ar liko neatsakytų klausimų? Ir : a) kliento laukiame iki 10 min tuo atveju, jeigu nėra susidariusios eilės b) kliento laukiame iki 5 min tuo atveju, jeigu yra laukiančių eilė daugiau nei 3 klientai.
	4	Atsakymo struktūra	Išlaikau nuoseklią pokalbio eigą ir struktūrą. Rašau trumpais, aiškiais sakiniais, teikiu susistemintą, struktūruotą informaciją, gebu informaciją apjungti arba atskirti priklausomai nuo formuluojamos problemos. Naudoju standartizuotus teksto paruoštukus. Jeigu klientui teikiu daug informacijos, kuri yra kaip „žingsniai“, kuriuos klientas turės atlikti, atsakymą pateikiu nuosekliai ir suprantamai. Jeigu Klientas vienu metu uždavė daug klausimų, pokalbį struktūroju, po kiekvieno atsakymo į Kliento klausimą perklausiu ar pateikta informacija Klientui yra aiški, o situacijos sprendimas – tinkamas.
	4	Pokalbio uždarymas	Neinicijuojau pokalbio pabaigos neatsakęs į kliento klausimus, ypač jei klientas duoda signalus ar iš pokalbio konteksto akivaizdu, kad kažko nesupranta. Nepalieku kliento nežinioje.
3. Situacijos sprendimas	Informacijos/Sprendimo pateikimas		
	1	Atsakymo tikslumas	Gerais išmanau paslaugas, teisingai, tiksliai, išsamiai pateikiu galiojančią, Klientui aktualią informaciją, paaiškinu priežastis, dėl kurių kilo neaiškumų ir / arba pateikiu tinkamą problemos sprendimo būdą. Kliento situaciją pagal galimybes išsprendžiu pirmo kontakto metu. Kainas ir sumas pateikiu centų tikslumu ir nurodau, ar ši suma yra su ar be pridėtinės vertės mokesčio (aktualu verslo klientams). Nurodau tikslų paslaugos įdiegimo laiką ir sąlygas (teikiu tokią informaciją, kuri numatyta procedūrose), kalbant apie mokėjimus, rodmenų deklaravimus ir pan. Įvardinu konkrečius duomenis (mėnesius, rodmenis, sumas)

2	Atsakymo aiškumas	Atsakymą teikiu patikrinčiai, įtaigiai, pokalbio metu nesiblaškau tarp kelių atsakymų variantų. Atsakymai pilni ir aiškūs, klientui nekyla abejonių dėl pateiktos informacijos aiškumo ir teisingumo, nepaliekama galimybė interpretuoti atsakymą. Klientui nereikia užduoti papildomų klausimų, kad suprastų pateiktą informaciją, klientui aišku ką daryti, ar kokie bus atliekami mūsų (Ignitis) veiksmai, kad būtų išspręstas jo klausimas. Vengiu perteklinės informacijos, kur galima, naudoju vizualinius sprendimus. Nekomentuoju kitų tarnybų - skyrių darbo, nesiskundžiu, nekritikuoju įmonės sprendimų. Jei klientas nurodo, kad jau rašė/ kreipėsi, pirmiausiai peržiūriu UVIS istoriją ir patikrinu, ar klausimas nėra sprendžiamas. Jei užregistruota užklausa ir pagal priskirtas atsakomybes kompetencijos pakanka – klausimą išsprendžiu, kitais atvejais - informuoju klientą apie terminą, per kurį darbuotojas susisieks. Klientui esant neaktyviam (nekalba, bet pokalbio nepalieka), prieš atsiveikinant, pateikiu atsakymą jei galima identifikuoti pagal susirašinėjamą su VATU ar kitu konsultantu kokių klausimu buvo kreiptasi.
3	Asmeninė atsakomybė	Prisiimu atsakomybę, kad situacija, dėl kurios kreipiasi Klientas, būtų pilnai išspręsta pirmo kontakto metu, kad klientui nebereiktų susisiekti dėl netikslumų ir/ar neaiškumų kitais kanalais. Nesūlau pačiam klientui pasiieškoti atsakymų, nenukreipinėju rašyti, skambinti, atvykti ir pan. Jeigu nepavyksta išspręsti situacijos, registruoju užklausa atsakingam padaliniiui.
Proaktyvumas/Lojalumas		
1	Savitarnos pardavimas	Tinkamai - pagal kliento klausimo pobūdį, nurodau kaip konkretų klausimą spręsti savitarnoje. Jei klientas ateityje klausimą kuriuo kreipiasi gali išsispręsti savitarnoje nesikreipdamas į mus kitais Klientų aptarnavimo kanalais nurodau tikslų kelią savitarnoje ir elektroniniu paštu išsiunčiu instrukciją, kaip klausimą spręsti ateityje. Jeigu klientas sako, kad nebesinaudoja / nebesinaudos e.ignitis.lt savitarna (ar yra nusivylęs kitomis paslaugomis), apgailestauju dėl tokios sprendimo, visada aiškinasi šio sprendimo priežastį – argumentuoju / teikiu informaciją išklausęs kliento patirtį, paaiškinu kodėl verta naudotis.
2	Proaktyvumas	Atsakau klientui taip, kad aptarnavimas nesugeneruotų papildomo kliento kreipimosi.Pasiūlau klientui tokį situacijos sprendimą, kuris ilgalaikėje perspektyvoje leistų klientui spręsti kilusius klausimus, nesikreipiant tiesiogiai (neskambinti ir nerašyti – Kliento edukacija).Kanalus, kuriais Klientas į mus gali kreiptis, vadinu prioriteto tvarka – t. y., savitarna, kaip pirmas variantas, o tik tuomet telefonu, raštu ir KAS. Proaktyviai paskatinu situaciją/klausimą spręsti chat pokalbio metu. Informuoju Klientą klausimais, kurie susiję su jo klausimu. PVZ „Kur Jūsų salonas Vilniuje?“ Tokiu atveju atsakyme pateikiu ne tik salono adresą, bet ir darbo laiką bei patikslinu, dėl ko jis nori atvykti, galbūt Klientas atsakymus/sprendimus gali rasti savitarnos svetainėje arba aš galiu į juos atsakyti.
3	Paslaugų ir produktų proaktyvus siūlymas	Pagal nustatytas procedūras proaktyviai siūlau paslaugas ir produktus, kurias tuo metu siūlo įmonė. Pateikiu pasiūlymus, atitinkančius Kliento poreikį: problemos, sutarties nutraukimo prevencijai / vertės didinimui / papildomoms paslaugoms. Įvardiju pasiūlymų privalumus ir rizikas .Proaktyviai teikiu informaciją, kad klientui būtų aišku koks bus visas procesas užsakant paslaugą ar produktą. Argumentuoju siūlomos paslaugos naudas ir vertes, naudojant kliento pateiktus faktus. Tiksliai apibūdiniu paslaugų savybes, privalumus, paaiškinu kodėl klientui naudinga pasirinkti siūlomą paslaugą. Kliento prieštaravimai yra natūrali reakcija, todėl parodau supratimą, išklausau nepertraukdamas. Užduodu patikslinančius klausimus, prieš argumentuodamas išsiaiškinu prieštaravimų priežastis. Teikiu argumentus orientuotus į kliento prieštaravimą. Nespausdamas skatinu priimti sprendimą. Klientui neapsisprendžiant, išsiaiškinu dvejojimo priežastis.
Procedūrų laikymasis		
1	Užklauskos registravimas	Registraciją kolegai atlieku teisingai ir išsamiai, t.y. taip, kad perskaičius registruotą klausimą kolegai būtų aišku ką toliau daryti, koks kliento klausimas ar problema.Registruodamas klausimą visada kliento paklausiu kokių telefonu paskambinti ar elektroninio pašto adresu pateikti atsakymą ir teisingai juos nurodau registruodamas klausimą.
2	Kreipinio žymėjimas	Teisingai nurodau / parenku užklauskos (-ių) ir/ar kreipinio (-ių) temą ir subtemą. Pažymiu visus kreipinius – klausimus kuriuos užduoda / dėl kurių kreipiasi klientas.
3	Procedūrų žinios	Laikausi numatytų ir suderintų procedūrų, reikalingų mano tiesioginiame darbe. Pagal procedūras identifikuojau Klientą. Pritaikau procedūrą (-as) pagal kliento klausimą/problemą, jog klientas ar įmonė nepatirtų finansinių ar reputacinių pasekmių. Gerai žinau paslaugas / procedūras, laikausi numatytų procedūrų informuodamas klientą, atlikdamas veiksmus sistemose, pasiūlydamas Klientui geriausią sprendimą. Informaciją suteikiu laikantis BDAR reikalavimų ir neteikiu informacijos ne sutarties savininkui.

SVARBU: tais atvejais, kai reikia registruoti intereso klausimą, tačiau Paslaugų teikėjo darbuotojas to nepadaro ir intereso nukreipia į kitą intereso aptarnavimo kanalą, yra kritinė klaida ir visas pokalbis/elektroninis laiškas suvertinamas „0“ (nulių).

ELEKTRONINIO LAIŠKO KOKYBĖS VERTINIMO KRITERIJAI IR JŲ DETALIZACIJA

Aspektas	Kriterijus	Subkriterijus	Detalizacija
Įsijautimas	Antraštė (laiško arba priedų)	Antraštė	1. Laiško pavadinimas rašau didžiąją raide, be santrumpų, be sakinio pabaigos ženklo, jis trumpas, informatyvus, individualus, susijęs su rašomo laiško turiniu. 2. Nepalieku "RE, FW", nepradedu pavadinimo žodžiu "Dėl".
	Pradžia ir pabaiga	Laiško pradžia	1. Laišką pradedu kreipiniu pirmoje laiško eilutėje. Kreipinį išskiriu kableliais. 2. Jei negaliu identifikuoti kliento arba žinau tik pavardę, palieku bendrinį kreipinį – „Laba diena“, „Sveiki“. Jei žinau vardą ir pavardę, juos nurodau kartu, pvz.: „Laba diena, Vardeni Pavardeni.“. „Sveiki, Vardeni Pavardeni.“. Jei žinau tik vardą – „Laba diena, Vardeni“, „Sveiki, Vardeni“. 3. Jeigu asmens vardas ir pavardė nelietuviški, vardas ir pavardė sulietuvinu (pvz. „Laba diena, Anatolijau Buchovai“, „Sveiki, Sergejau Michailovai“). Galūnių nepridedu ir nelinksniuojų vyrų pavardžių, kurios baigiasi „-e“, „-ė“ ir „-o“, pvz.: Kličko, Faberžė. Užsienietiškos moters pavardės nelinksniuojų. 4. Pavardę, kuri baigiasi galūne „-as“, vienaskaitos šauksmininko linksnyje rašau su galūne „-ai“, pvz., Sakalai. Pavardės su galūnėmis: „-is“, „-ys“, „-us“, „-ius“ šauksmininko linksnyje: p. Bizuli, p. Bany, p. Butkau, p. Vėliau. Nelietuviškas pavardės, kurios baigiasi priebalsiu, kreipiantis nurodau nekeičiant pavardės galūnės. 5. Po kreipinio sakinį pradedu tiek didžiąja, tiek mažąja raide.
		Laiško pabaiga	1. Nurodau vieną baigiamąją frazę, kurią naudoju pagal situaciją (ne visada tinka „Dėkojame, kad naudojotės mūsų paslaugomis“), baigiamoji frazė yra logiška laiško turiniui.
	Gramatika / skyryba	Rašybos klaidos ir linksniavimas	1. Teisingai taikau rašybos taisykles laiško pavadinime, tekste ir laiško prieduose. 2. Laiško tekste ar prieduose, prie rašomų sumų naudoju trumpinį Eur, o ne € ženklą. 3. Kliento adresus linksniuojų pagal gramatikos taisykles.
		Skyrybos klaidos	1. Teisingai taikau skyrybos taisykles laiško pavadinime, tekste ir laiško prieduose. 2. Skyrybos ženklą dedu iš karto po žodžio, nepalikdamas tarpo tarp žodžio ir skyrybos ženklo. 3. Tarp skaičių dedamas kablelis, o ne taškas, pvz., 0,04 Eur. 4. Datą rašau su brūkšneliais (2013-06-09) arba su taškais (2013.06.01) išlaikydamas vieningą struktūrą laiške ir jo prieduose, jei tokių konkrečių atveju yra.
	Terminologija	Terminologija/Stilistika	1. Į klientą kreipiuosi ir bendrauju per „aš“. Pvz.: „Atsiprašau“, „Gavau Jūsų laišką, kur klausiate...“. 2. Naudoju liepiamąją nuosaką, ne daugiskaitos pirmąjį asmenį, t. y. ne „pasirenkame punktą“, o „pasirinkite punktą“. 3. Pritaikau giminę, jei žinau, kokios lyties klientui teikiu atsakymą. 4. Nevartoju žargono, profesinės kalbos, nesuprantamų ir neaiškių žodžių, sutrumpinimų kurie laiške nėra paaiškinti.
	Struktūra	Struktūra	1. Laikau visų el. laiškų standarto dėl šrifto, parašo, teksto spalvos ir kt. nuostatų. 2. Tekstą rašau: ARIAL 11 šriftu; juoda spalva, el. nuorodos yra aktyvios ir mėlyna spalva. 3. Kliento klausimą rašau iškart kitoje eilutėje po „Jūsų klausimas“. 4. Jeigu klientui teikiu daug informacijos kuri yra kaip „žingsniai“, kuriuos klientas turės atlikti, juos išskiriu „bullet point'ais“, jog klientui lengviau būtų skaityti laišką. 5. Laišką rašau struktūrizuotai, sudarytą iš pastraipų, kur kiekvienoje jų perteikiama atskira mintis; klientui uždavus kelis klausimus, atsakius į vieną klausimą, pereinu prie kito ir taip toliau – atsakymus pateikianti atskirose pastraipose. 6. Pastraipos atskirtos tuščia eilute. 7. Laiško nepradedu tokiais žodžiais kaip: „informuojame“, „pranešame“, „teikiu atsakymą“, „noriu pranešti“, „noriu informuoti“ ir kt. - iškart teikiu atsakymą. 8. Esu pozityvus, nerašau „Ne“ – perfrazuoju informaciją pateikdamas ją iš teigiamos pusės. 9. Uvis sistemoje prisegu laišką.
	Empatija	Empatija	1. Rašau trumpais, aiškiais sakiniais, prisitaikau prie kliento žinių lygio. 2. Mano atsakymas nėra šabloninis, t.y. klientui pateikiu individualų, jo situacijai pritaiktą atsakymą. 3. Reaguojau tiek į teigiamus, tiek į neigiamus kliento pastebėjimus ir esu empatiškas (gebu įsijauti į kliento situaciją). 4. Jeigu suklydau aš ar mano kolega, ir dėl to Klientas patyrė nepatogumų – Kliento atsiprašau; jeigu Klientas patyrė nepatogumų ne dėl mano ar mano kolegos atliktų veiksmų, o išorinių aplinkybių – apgailestauju.
	Mandagumas	Mandagumas	1. Su klientu bendrauju pozityviai, pagarbiai ir mandagiai. 2. Laiške į klientą vardu arba pavarde kreipiuosi daugiausiai 3 kartus (priklausomai nuo laiško ilgio). Pagal poreikį vartoju mandagumo kreipinius. 3. Jeigu tai ne pirmas kliento laiškas, nenaudoju frazių: „kaip ir minėjau praėjusiame laiške“, „kaip jau Jums rašiau“ – nekaltinu kliento. 4. Neskubu klientui atrašyti, jei laiškas yra nemalonus, kad išvengčiau blogos nuotaikos demonstravimo, leidžiu emocijoms nurimti. 5. Sprendžiant konfliktinę situaciją, suprantamas kliento nepasitenkinimas, į įžeidžiančio pobūdžio komentarus reaguojau santūriai, nes prieštaraudamas tik sukelis kliento nepasitenkinimą, todėl pereinu prie situacijos sprendimo, paaiškinu priežastis.
Situacijos sprendimas	Situacijos išsiaiškinimas	Situacijos išsiaiškinimas	1. Atidžiai įsiklausau ir įsigilinu ko klientas klausia ar pageidauja (pasižymiu, kiek klausimų klientas klausia, jog patikrinčiau ar į visus atsakiau). 2. Prioritetą teikiu skambučiui, o ne atsakymui el. laišku. 3. Būtina skambinu, jei klientas kreipiasi pakartotinai dėl tos pačios priežasties (klaida, jei rašomas el. laiškas nepaskambinus). 4. Kai nesu tikras ar gerai supratau Kliento klausimą, laiško pradžioje detalizuojau, kaip supratau kliento klausimą.

	Problemos sprendimas	Konkretus, vienareikšmis atsakymas	<p>1. Suteikiu išsamią informaciją klientą dominančiu klausimu (apie teikiamas paslaugas, parduodamus produktus bei jų privalumus, lyginant su kitais rinkos produktais, suteikiu informaciją apie tarifus, kainas, aptarnavimo ir naudojimosi sąlygas).</p> <p>2. Kainas ir sumas pateikiu centų tikslumu ir nurodau, ar ši suma yra su ar be pridėtinės vertės mokesčio (aktualu verslo klientams).</p> <p>3. Klientui pateikiu konkretų, vienareikšmį atsakymą.</p> <p>4. Nuosekliai teikiu tik teisingą, tikslią, išsamią Klientui aktualią informaciją. Neteikiu perteklinės informacijos, nekomentuojų kitų tarnybų - skyrių darbo.</p> <p>5. Teikiu tikslią (konkrečią) ir teisingą informaciją – paslaugų kainų neapvalinu, nurodau tikslų paslaugos įdiegimo laiką ir sąlygas (teikiu tokią informaciją, kuri numatyta procedūrose), kalbant apie mokėjimus, rodmenų deklaravimus ir pan. įvardinu konkrečius duomenis (mėnesius, rodmenis, sumas).</p> <p>6. Išsprendžiu situaciją ir atsakymą klientui pateikiu vienu elektroniniu laišku. Pasiūlau alternatyvius ir ilgalaikius sprendimo būdus, kuriančius vertę klientui, didinančius kliento lojalumą ir didinančius jo pasitenkinimą.</p> <p>7. Informaciją suteikiu laikantis BDAR reikalavimų ir neteikiu informacijos ne sutarties savininkui.</p>
		Informacijos aiškumas	<p>1. Atsakymą pateikiu taip, jog klientui būtų aišku ką jam daryti ar kokie bus atliekami mūsų (Ignitis) veiksmai, kad būtų išspręstas jo klausimas.</p> <p>2. Atsakau į visus klientą dominančius klausimus, t.y. man nepriimtinas atsakymas: „Nežinau. Aš niekuo negaliu padėti. Čia ne mano problema. Tokios informacijos neturiu“, „Aš neatsakingas“. Jei klientas teiraujasi informacijos, kuri nesusijusi su aptarnaujama paslauga – visada nurodau šaltinį, kur klientas gali gauti reikiamą informaciją. (pvz. Jums reiktų kreiptis į banką, nes..).</p>
		Teisingai taikoma (-os) procedūra(-os)	<p>1. Teisingai pritaikau procedūrą (-as) pagal kliento klausimą/problemą, jog klientas ar įmonė nepatirtų finansinių ar reputacinių pasekmių (pvz.: užregistruoju skundą, jei klientas dėl to paties klausimo kreipiasi trečią ir daugiau kartų; teisingai užpildau užklausą, kad nebūtų praterminuotas problemos sprendimas, korektiškai suteikiu paslaugą/informaciją).</p> <p>2. Gerai žinau paslaugas / procedūras ir pasiūlau Klientui geriausią sprendimą.</p> <p>3. Laikausi numatytų procedūrų, informuodamas klientą, atlikdamas veiksmus sistemose kai to reikalauja kliento klausimas (pvz. rodmenų deklaravimo atveju).</p> <p>4. Prašydamas kliento atsiųsti dokumentą/informaciją, nurodau tikslus mūsų kontaktinius duomenis (pvz. tikslus el. pašto adresą) ir kokiais kontaktais bus susisiektas su klientu (pvz., į kokį telefono numerį skambins inžinierius).</p> <p>5. Esant poreikiui patikrinu kliento istoriją IT sistemose, kad būtų suteikta teisinga ir išsami informacija atsižvelgiant į kliento situaciją, o ne tik į bendrines rekomendacijas.</p> <p>6. Jei klientas nurodo, kad jau rašė/ kreipėsi, pirmiausiai peržiūriu UVIS istoriją ir patikrinama, gal tas klausimas jau sprendžiamas. Jei užregistruota užklausa ir darbuotojui pagal priskirtas atsakomybes kompetencijos pakanka – klausimas išsprendžiamas, kitais atvejais - informuojamas klientas apie terminą, per kurį darbuotojas susisieks.</p>
	Lojalumas / Proaktyvumas	Savitarnos pardavimas	<p>1. Tinkamai - pagal kliento klausimo pobūdį, elektroniniame laiške nurodau kaip konkretų klausimą spręsti savitarnoje.</p> <p>2. Jei klientas ateityje klausimą kuriuo kreipiasi gali išsispręsti savitarnoje nesikreipdamas į mus kitais Klientų aptarnavimo kanalais klientui laiške nurodau: tikslų kelią savitarnoje, ar jei turiu/yra laiške įdedu tikslią nuorodą, kurią paspaudus klientas nueis iki norimos paslaugos (įdedu hiperlink nuorodą), ar prie laiško pridedu instrukciją kaip savitarnoje rasti ir užsakyti konkrečią paslaugą.</p> <p>3. Jeigu klientas sako, kad nebesinaudoja / nebesinaudos e.ignitis.lt savitarna (ar yra nusivylęs kitomis paslaugomis), apgailestauju dėl tokios sprendimo ir paaiškinu, kodėl verta naudotis.</p>
		Proaktyvumas	<p>1. Atsakau klientui taip, kad aptarnavimas nesugeneruotų papildomo kliento kreipimosi.</p> <p>2. Jei pagal procesą / kliento klausimą, Klientui reikia/ reikės kreiptis į mus dar kartą klientą nukreipiu į e.ignitis.lt savitarną</p> <p>3. Pasiūlau klientui tokį situacijos sprendimą, kuris ilgalaikėje perspektyvoje leistų klientui spręsti kilusius klausimus, nesikreipiant tiesiogiai (neskambinti ir nerašyti – kliento edukacija).</p> <p>4. Kai man trūksta kompetencijos, nerandu atsakymo į kliento klausimą, inicijuojau klausimo registravimą kolegoms.</p> <p>5. Atsakingai informuoju kolegas apie problemas kitose grandyse, kad užkirsti kelią kliento dezinformacijai.</p> <p>6. Jei klientas nurodo, kad jau rašė/ kreipėsi, pirmiausiai peržiūriu UVIS istoriją ir patikrinu ar klausimas nėra jau sprendžiamas. Jei sprendžiamas ne KKS, informuoju apie terminą, per kurį kolega susisieks su klientu. Jei KKS sprendžia - padedu čia ir dabar ir negeneruodamas papildomos užklauskos.</p> <p>7. Siųsdamas išklotinę nekonstatuoju šį faktą tekste, o pakomentuoju kada susidarė neatitikimas, t.y. pateikiu paaiškinimą, kad klientui nereiktų kreiptis pakartotinai gavus nesuprantamą išklotinę.</p>
		Paslaugų ir produktų proaktyvus siūlymas	<p>1. Pagal nustatytas procedūras proaktyviai siūlau paslaugas ir produktus, kurias tuo metu siūlo įmonė.</p> <p>2. Klientui susidomėjus siūloma paslauga/paslaugomis užregistruoju užklausą į atitinkamą UVIS temą.</p>
	Užklausos(-ų) registravimas / uždarymas	Užklausos(-ų) registravimas	<p>1. Tais atvejais kai reikia registruoti užklausą tai atlieku teisingai ir išsamiai, t.y. taip, kad perskaičius registruotą klausimą kolegai būtų aišku ką toliau daryti, koks kliento klausimas ar problema - neinterpretuoju Kliento poreikio.</p> <p>2. Nedarau gramatinių klaidų registruojant klausimą.</p> <p>3. Registruodamas klausimą visada teisingai nurodau kontaktinius duomenis, kuriais klientui atsakyti į klausimą.</p> <p>4. Teisingai nurodau / parenku užklausos (-ių) temą ir subtemą</p>
		Užklausos(-ų) uždarymas	<p>1. Teisingai sutvarkau ir uždarau užklausą, pateikdamas aiškų ir išsamų komentarą, kuriuo galėtų pasinaudoti ir kitų klientų aptarnavimo kanalų kolegos klientui kreipiantis pakartotinai, prisegdamas klientui išsiųstus priedus (jei tokių buvo).</p>

SVARBU: tais atvejais, kai reikia registruoti intereso klausimą, tačiau Paslaugų teikėjo darbuotojas to nepadaro ir interesantą nukreipia į kitą interesantų aptarnavimo kanalą, yra kritinė klaida ir visas pokalbis/elektroninis laiškas suvertinamas „0“ (nuliu).

PASLAUGŲ TURINIO KOKYBĖS VERTINIMO PROTOKOLAS Nr. ____

Data
Miestas

Paslaugų turinio kokybės vertinime (toliau – Vertinimas), kuris įvyko (*Paslaugų teikėjo pavadinimas*) Kontaktų centre dalyvavo: UAB Ignitis (toliau - Bendrovė) (*UAB Ignitis atstovo pareigos, vardas pavardė*), (*Paslaugų teikėjo pavadinimas*) (toliau – Paslaugos teikėjas) (*Paslaugų teikėjo atstovo pareigos, vardas pavardė*).

Vertinimas buvo atliktas vadovaujantis (*sutarties pasirašymo data*) Paslaugų teikimo turinio kokybės vertinimo procedūros (toliau – Vertinimo procedūra) nuostatomis bei Paslaugų teikimo procedūros (toliau – Procedūra) reikalavimais.

Vertinimas buvo vykdomas:

- klausant 30 įrašytų įeinančių pokalbių (Elektros konsultacijos – 10 vnt., Dujų konsultacijos – 10 vnt., Komercinių paslugų – 10 vnt).
- klausant 10 įrašytų išeinančių pokalbių.
- perskaitant 10 internetinių – chat pokalbių (10 – privačių interesantų).
- perskaitant 10 elektroninių laiškų (10 – privačių interesantų).

Pokalbiai ir elektroniniai laiškai atrinkti pagal Vertinimo procedūroje numatytą vertinamų pokalbių ir elektroninių laiškų atrankos lentelę.

Vertinimo metu pasiekta vertinimo kokybė:

- įeinančių skambučių elektros konsultacijų pokalbių lygis – (*rezultatas procentais*).
- įeinančių skambučių dujų konsultacijų pokalbių lygis – (*rezultatas procentais*).
- komercinių paslaugų pokalbių lygis – (*rezultatas procentais*).
- išeinančių skambučių pokalbių lygis – (*rezultatas procentais*).
- privačių interesantų internetinių-chat pokalbių pokalbių lygis – (*rezultatas procentais*).
- privačių interesantų elektroninių laiškų lygis – (*rezultatas procentais*).

PRIDEDAMA:

- 6 lapai, Paslaugų turinio vertinimo lentelės;

UAB Ignitis atstovas

(*vardas pavardė parašas*)

(*Paslaugų teikėjo įmonės*) atstovas

(*vardas pavardė parašas*)