

**ZARZĄDZENIE NR 1082/2021**  
**BURMISTRZA MIASTA BOGUSZOWA-GORC**

z dnia 14 lipca 2021 r.

**w sprawie wprowadzenia Podręcznika Standardów Obsługi Klienta w Urzędzie Miejskim  
w Boguszowie-Gorcach**

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2020 r. poz. 713 z późn. zm.) zarządza się co następuje:

**§ 1.** Wprowadza się Podręcznik Standardów Obsługi Klienta w Urzędzie Miejskim w Boguszowie-Gorcach w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszego zarządzenia.

**§ 2.** Zobowiązuje się pracowników Urzędu Miejskiego w Boguszowie-Gorcach do zapoznania się z treścią niniejszego zarządzenia oraz przyjęcia do realizacji i stosowania.

**§ 3.** Wykonanie zarządzenia powierza się Kierownikom komórek organizacyjnych Urzędu Miejskiego w Boguszowie-Gorcach.

**§ 4.** Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania i podlega ogłoszeniu w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Miejskiego w Boguszowie-Gorcach.

Burmistrz Miasta  
Boguszowa-Gorc

**Sylvia Dąbrowska**

Załącznik do zarządzenia Nr 1082/2021  
Burmistrza Miasta Boguszo-wa-Gorc  
z dnia 14 lipca 2021 r.



***Podręcznik Standardów Obsługi Klienta***

***Urząd Miejski w Boguszu-wie-Gorcach***  
***lipiec 2021 r.***

## **Spis treści:**

|                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| WPROWADZENIE.....                                                   | 3  |
| Standard: Identyfikuj się z Urzędem Miejskim.....                   | 5  |
| Standard: Twój wygląd zewnętrzny – wizytówką Urzędu Miejskiego..... | 6  |
| Standard: Stanowisko pracy świadczy o Twoim profesjonalizmie.....   | 7  |
| Standard: Wiedza.....                                               | 8  |
| Standard: Zainteresowanie i koncentracja na Kliencie.....           | 9  |
| Standard: Proces obsługi Klienta.....                               | 10 |
| Standard: Dyskrecja i szacunek dla Klienta Twoim obowiązkiem.....   | 12 |
| Standard: Rozmowy telefoniczne.....                                 | 14 |
| Standard: Trudne sytuacje.....                                      | 16 |
| Standard: Informacja w Urzędzie Miejskim.....                       | 20 |
| PODSUMOWANIE.....                                                   | 21 |
| OŚWIADCZENIE PRACOWNIKA.....                                        | 22 |

## **WPROWADZENIE**

Wdrażanie standardów obsługi Klienta jest elementem konkurencji w sektorze prywatnym, natomiast w sektorze publicznym staje się przejawem zrozumienia istoty administracji jako służby publicznej. Czas załatwiania wnoszonych spraw, sposób i warunki obsługi, dostępność druków, pełna informacja - to podstawowe kryteria mające wpływ na stopień zadowolenia Klientów.

Oddajemy w Państwa ręce instrukcję właściwego sposobu obsługi klienta, która stanowić będzie pomoc i wsparcie w codziennej pracy z Klientami.

Główne cele i założenia, które nam przyświecają to:

- **zagwarantowanie wysokiej jakości obsługi,**
- **wypracowanie pozytywnego wizerunku Urzędu Miejskiego jako instytucji zaufania publicznego,**
- **ujednolicenie sposobu obsługi Klienta we wszystkich komórkach organizacyjnych Urzędu Miejskiego,**
- **satysfakcja i zadowolenie Klientów.**

Osiągnięcie powyższych celów będzie możliwe, jeśli Wszyscy przyjmimy i zaakceptujemy zasadę, że celem naszej pracy jest satysfakcja i zadowolenie Klienta. Należy pamiętać, że wykonywanie zawodu urzędnika samorządowego jest służbą publiczną.

**Naszym celem jest świadczenie usług, które spełniają wymagania Klientów i są zgodne z przepisami prawa.**

***Klient jest najważniejszą osobą dla naszej firmy.***

***Klient nie zakłóca naszej pracy, jest jej celem.***

***Zawsze stawiaj się w sytuacji swojego Klienta, chciej zrozumieć jego cele, problemy i obawy.***

***Traktuj Klienta tak, jak sam chciałbyś być traktowany.***

***Nic tak dobrze nie nastraja Klienta jak dbałość o jego interesy.***

***Bierz odpowiedzialność za wszystko, co spotyka Klienta w kontaktach z Twoim Urzędem Miejskim.***

***Dotrzymuj obietnic - dajesz Klientowi odczuć, że jest kimś ważnym dla Urzędu, a poza tym tworzysz atmosferę wzajemnego zaufania.***

## **Standard: Identyfikuj się z Urzędem Miejskim**

### **ZALECENIA:**

- przestrzegaj obowiązku noszenia identyfikatora
- pamiętaj, że w każdej sytuacji reprezentujesz Urząd Miejski w Boguszkowie-Gorcach zawsze możesz być rozpoznany jako jego pracownik dlatego:
  1. zawsze przyjmuj odpowiedzialność za Urząd Miejski i współpracowników przed Klientem,
  2. nie wygłaszaj krytycznych uwag pod adresem Urzędu Miejskiego,
  3. w żadnym wypadku nie dokonuj oceny Klienta, nie komentuj i nie krytykuj jego zachowania,
  4. nie przekazuj plotek.
- w sytuacjach publicznych bądź przygotowany do udzielenia podstawowych informacji o Urzędzie Miejskim

### **Uzasadnienie wprowadzenia**

**Reprezentujesz Urząd nie tylko na swoim stanowisku pracy lecz reprezentujesz go również w wielu innych sytuacjach publicznych. Osoby, z którymi się spotykasz mogą wiedzieć, że jesteś urzędnikiem administracji, są też potencjalnymi Klientami Urzędu Miejskiego.**

## **Standard: Twój wygląd zewnętrzny – wizytówką Urzędu Miejskiego**

### **ZALECENIA:**

- Twój ubiór i wygląd muszą budzić zaufanie Klientów – reprezentujesz Urząd Miejski

Klient musi mieć pewność, że spotkanie z urzędnikiem ma charakter służbowy. Twój wygląd zewnętrzny może zatem zdecydować o sposobie w jaki zostaniesz potraktowany przez Klienta i jak Klient będzie się do Ciebie odnosił. Już w pierwszych chwilach kontaktu wyrabiamy sobie opinię o rozmówcy. Stosowny ubiór i schludny wygląd podniosą w oczach Klienta Twoją wiarygodność. Odpowiednio ubrany, tworzysz wrażenie osoby profesjonalnej.

**Standard: Stanowisko pracy świadczy o Twoim profesjonalizmie**

**ZALECENIA:**

- dbaj o porządek i estetykę swojego miejsca pracy
- utrzymuj w idealnym porządku, czystości i ładzie strefę widoczną dla Klienta
- trzymaj na stanowisku pracy wyłącznie niezbędne dokumenty i narzędzia, bez przedmiotów natury osobistej
- w pobliżu przechowuj materiały informacyjne pomocne w obsłudze Klienta
- pamiętaj o umieszczeniu w zasięgu, ręki spisu najważniejszych numerów telefonów/procedur niezbędnych do sprawnej obsługi Klienta
- podczas obsługi Klienta nie posługuj się zniszczonymi materiałami

Uzasadnienie wprowadzenia

**Uporządkowane stanowisko wzbudza zaufanie Klientów do Urzędu Miejskiego i Ciebie. Od tego czy jest uporządkowane i dobrze zorganizowane zależy efektywność Twojej pracy oraz opinia jaką wyrabia sobie na Twój temat Klient.**

## **Standard: Wiedza**

### **ZALECENIA:**

- systematycznie poszerzaj swoją wiedzę o obowiązujących przepisach i procedurach
- bądź otwarty na proponowane przez pracodawcę formy szkoleń
- w aktywnym samodoskonaleniu się wykorzystuj wszelkie dostępne źródła: TV, przepisy, prasa, internet
- pamiętaj, że tylko wysoki poziom wiedzy gwarantuje profesjonalną i kompetentną obsługę Klienta
- Klient nie powinien usłyszeć odpowiedzi „*nie wiem*”
- wykazuj się pełną wiedzą w temacie świadczonych przez Urząd Miejski usług
- przekazuj rzetelną i sprawdzoną wiedzę o usługach i sposobach załatwiania spraw

### **Uzasadnienie wprowadzenia**

**Urzędnik administracji powinien doskonale znać i stale aktualizować swoją wiedzę na temat obowiązujących przepisów i procedur. Tylko w ten sposób może zawsze jasno i wyczerpująco odpowiedzieć na wszystkie pytania Klientów. Pracownik kompetentny, udzielający rzetelnej informacji wzbudza zaufanie Klienta i tym samym wpływa na opinię i wizerunek instytucji.**

## **Standard: Zainteresowanie i koncentracja na Kliencie**

### **ZALECENIA:**

- zwracaj uwagę na wchodzących Klientów
- jeśli widzisz dezorientację u Klienta pewnym gestem zaproś go do stanowiska używając np. zwrotów: „*w czym mogę pomóc?, co mogę dla Pana/i zrobić?*”
- jak najszybciej rozpocznij obsługę Klienta
- jeśli kończysz wcześniej rozpoczęte zadanie poinformuj o tym Klienta, wyjaśniając przyczynę i poproś o chwilę cierpliwości
- skup uwagę wyłącznie na Kliencie, do którego się zwracasz
- utrzymuj kontakt wzrokowy z Klientem - ciągłe patrzenie „w bok” np. Na monitor komputera zostanie odebrane jako lekceważenie
- zamiast „*pani Nowak*” używaj zwrotu „*Proszę Pani*”
- podczas rozmowy staraj się jak najwięcej uśmiechać do Klienta
- unikaj zwrotów typu: „*co robimy?*”, „*o co chodzi?*”, „*co załatwiamy?*” itp.
- pamiętaj o tym aby stać/siedzieć przodem do Klienta

### **Uzasadnienie wprowadzenia**

**Zadowolony Klient jest najlepszym ambasadorem firmy, dlatego wchodząc do Urzędu powinien odczuć życzliwość i zainteresowanie ze strony pracowników. Klient, który odczuje uwagę skoncentrowaną na sobie utwierdzi się w przekonaniu, że jest traktowany poważnie a jego sprawa zostanie załatwiona rzetelnie i starannie.**

## **Standard: Proces obsługi Klienta**

### **ZALECENIA:**

- mów do Klienta spokojnie i wyraźnie
- używaj zrozumiałych zwrotów – Klient nie ma obowiązku znać fachowych określeń stosowanych w administracji
- staraj się dokładnie zrozumieć powód wizyty Klienta, w razie wątpliwości zadawaj pytania otwarte aby lepiej zrozumieć
- odpowiadaj wyczerpująco i rzeczowo na pytania i wątpliwości Klienta
- wyjaśnij w sposób uporządkowany co Klient powinien zrobić, aby załatwić sprawę
- upewnij się, że Twoje wyjaśnienia zostały dobrze zrozumiane
- w przypadku złożonych procedur zaproponuj sporządzenie listy czynności
- miej zawsze przygotowany zestaw właściwych formularzy
- wyjaśnij Klientowi jak poprawnie wypełnić druki i formularze
- nie pouczaj Klienta lecz pomóż poprawnie wypełnić formularz
- wyjaśnij cel wypełniania i miejsce złożenia formularzy
- przekaz Klientowi listę dodatkowych dokumentów jakie powinien złożyć do Urzędu
- jeśli Klient nie wie, pokaż jak w prosty sposób może uzyskać dane potrzebne do wypełnienia formularzy
- poinformuj Klienta o wszystkich opłatach, wskaż miejsce zapłaty i numer konta

- sprawdź i zweryfikuj poprawność składanych dokumentów
- podaj termin załatwienia sprawy
- poproś o numer telefonu Klienta w celu skontaktowania się w razie potrzeby uzyskania dodatkowych informacji
- podczas obsługi nie zajmuj się czynnościami, które nie są związane z załatwianą sprawą
- jeśli obsługując Klienta musisz oddalić się na chwilę, poinformuj go, dlaczego i na jak długo
- skieruj Klienta do właściwej osoby jeśli sprawa przekracza Twoje kompetencje
- pożegnaj Klienta uprzejmie

#### Uzasadnienie wprowadzenia

**Klient przychodząc do Urzędu oczekuje, że zostanie profesjonalnie obsłużony, dokładnie poinformowany co robić i dlaczego, jakie formularze wypełnić, jakie dokumenty złożyć aby jego sprawa została załatwiona prawidłowo w krótkim czasie i za pierwszym razem. Dlatego tak istotne jest, aby urzędnik na początku przekazał wszystkie niezbędne informacje. Wychodząc z Urzędu Klient powinien być przekonany, że dzięki profesjonalnej pomocy pracownika jego sprawa zostanie właściwie załatwiona.**

## **Standard: Dyskrecja i szacunek dla Klienta Twoim obowiązkiem**

### **ZALECENIA:**

- traktuj każdego Klienta z należnym szacunkiem, a sprawy załatwiaj z zaangażowaniem
- nie dokonuj oceny Klientów
- nie komentuj opinii, decyzji, zachowania Klienta
- nie oceniaj sprawy Klienta jako mało ważnej – dla niego jego sprawa jest najważniejsza
- nigdy nie rozmawiaj przy Kliencie o sprawach innych Klientów
- dbaj o poufność dokumentacji Klienta – dokumenty przechowuj w taki sposób by inne osoby nie miały możliwości wglądu
- nie pouczaj Klienta – życzliwie informuj
- nie okazuj zniecierpliwienia, nie wyśmiewaj Klienta ani jego zachowań
- nie okazuj swojej wyższości, nie popisuj się swoją wiedzą – Klient ma prawo nie wiedzieć, nie musi znać się na przepisach
- pamiętaj o tym, że Klient chce być uznany za osobę kompetentną

- dbaj o to by w trakcie obsługi przy stanowisku znajdował się tylko aktualnie obsługiwany Klient
- dokładaj wszelkich starań, aby eliminować sytuacje, w których do osób trzecich docierają informacje o Kliencie i jego sytuacji
- nie wolno dopuszczać do sytuacji kiedy Klient oczekuje przy pustym stanowisku a kilku pracowników „krząta się” w okolicy, rozmawia przez telefon lub wyjaśnia między sobą kwestie proceduralne

#### Uzasadnienie wprowadzenia

**Klient zawsze liczy na dyskrecję w sprawach go dotyczących. Czuje się mało komfortowo, gdy informacje o nim słyszą inni. Każdy człowiek chce być traktowany z szacunkiem.**

## **Standard: Rozmowy telefoniczne**

### **ZALECENIA:**

- każdą rozmowę telefoniczną rozpoczynaj od przedstawienia siebie i firmy ( przykładowe powitanie: *„Wydział ..... ( właściwy wydział, dział, biuro) Urzędu Miejskiego, Ewa Kowalska, Dzień Dobry”*
- formułę wypowiadaj wyraźnie i nie za szybko, w przeciwnym razie Klient nie usłyszy powitania tylko zbitkę niewyraźnych słów
- dzwoniąc do Klienta upewnij się, że rozmawiasz z właściwą osobą i czy jest to dobry moment na rozmowę , przedstaw jasno cel swojego telefonu
- informacje dotyczące danego Klienta przekazuj zawsze tylko i wyłącznie bezpośrednio jemu
- rozmawiając nie zajmuj się innymi sprawami
- „uśmiechaj się” przez telefon – dbaj o to, aby Twój głos brzmiał życzliwie
- podczas rozmowy z Klientem unikaj słów typowych dla swobodnej konwersacji towarzyskiej w rodzaju: *„aha, dobra, w porządku, OK”* itp.
- miej zawsze pod ręką aktualny spis telefonów pracowników Urzędu
- przełączając Klienta do innego pracownika poinformuj do kogo łączysz rozmowę, współpracownikowi krótko wyjaśnij sprawę
- nigdy nie wolno Ci zostawić Klienta bez skutecznego połączenia
- jeśli przełączenie rozmowy jest niemożliwe w danym momencie zapisz numer telefonu Klienta i poinformuj go, że pracownik oddzwoni z informacją

- jeśli nie zastaniesz Klienta nie proś o oddzwonienie, pozostaw informację, że skontaktujesz się powtórnie
- staraj się odbierać telefonu nie później niż po trzecim sygnale
  
- nie prowadź prywatnych rozmów telefonicznych w obecności Klienta – Klient powinien mieć pewność, że w godzinach pracy urzędnik zajmuje się wyłącznie sprawami Klientów i jest całkowicie do ich dyspozycji
  
- w wyjątkowych przypadkach, w ważnych sprawach, prywatne rozmowy prowadź tylko wtedy gdy nie obsługujesz Klienta
  
- nie proś Klienta by powtórnie zadzwonił, zanotuj informacje i przekaz osobom prowadzącym sprawę
  
- gdy dzwoni telefon podczas kiedy obsługujesz Klienta , przeproś i odbierz (dzwoniący uprzejmie telefon zdenerwuje i Klienta i Ciebie), szybko zorientuj się o co chodzi:
  1. jeśli sprawa jest prosta, załatw od razu
  2. jeśli sprawa jest dłuższa – poproś o numer telefonu i zaproponuj, że oddzwonisz
  3. jeśli sprawa jest dłuższa ale bardzo pilna – przeproś na chwilę osobę telefonującą, zwróć się do Klienta i powiedz, że rozmowa telefoniczna może trochę potrwać, rozmawiaj możliwie najkrócej, ewentualnie przypomnij rozmówcy „przepraszam bardzo, ale w tej chwili obsługuję Klienta, może pozostałe sprawy omówimy później? Zadzwonię gdy tylko będę wolny”, Klientowi stojącemu przed tobą dawaj do zrozumienia, że o nim nie zapomniaws – utrzymuj kontakt wzrokowy
  
- kończąc rozmowę telefoniczną podziękuj uprzejmie

### Uzasadnienie wprowadzenia

**Używanie narzędzi ułatwiających komunikację wymaga stosowania pewnych zasad. Zasady te dotyczą szczególnie rozmów telefonicznych, które są jednym z trudniejszych elementów w procesie obsługi Klienta.**

## **Standard: Trudne sytuacje**

### **ZALECENIA:**

#### **Pomyłki**

- przekazuj Klientowi jak najszybciej informacje o pomyłce wraz z propozycją jej naprawienia
- przeproś za zaistniałą sytuację, powiedz, że jest ci przykro w związku z zaistniałą sytuacją
- przedstaw Klientowi konsekwencje jakie wywołała pomyłka Urzędu
- nie przerysowuj sytuacji, rzetelnie i w jasny sposób opisz fakty
- wyjaśnij wszelkie wątpliwości Klienta
- przedstaw Klientowi sposób w jaki chcesz naprawić pomyłkę, ustal z Klientem dalsze kroki postępowania
- zapewnij Klienta, że dołożysz wszelkich starań, aby sytuacja się nie powtórzyła

#### **Odmowa**

- przekazuj Klientowi decyzję odmowną w sposób okazujący poszanowanie jego osoby
- dołącz wszelkich starań, aby Klient zrozumiał, że decyzja może się zmienić w przyszłości, jeśli sytuacja Klienta ulegnie zmianie (w przypadku kiedy na dzień wydania decyzji Klient nie spełnia warunków niezbędnych do wydania pozytywnej decyzji)
- decyzję odmowną przekazuj w sposób jasny i zdecydowany
- przedstaw dokładne uzasadnienie odmowy, powołując się jedynie na fakty i okoliczności prawne podjętej decyzji
- okaż zrozumienie dla emocji Klienta

- pozwól wyrazić Klientowi swoje emocje
- powiedz: „*Wyobrażam sobie, że czuje się Pan/i zawiedziona/zdenerwowana*” - nie mów, że wiesz jak czuje się Klient
- ewentualnie zaproponuj rozwiązanie alternatywne, które pomoże Klientowi rozwiązać jego problem

### **Skarga**

- skargi od Klienta przyjmuj ze zrozumieniem i wyrozumiałością
- nie przerywaj Klientowi – wysłuchaj Klienta
- nie staraj się już na samym początku wytłumaczyć sytuacji – zdobądź jak najwięcej wiedzy od Klienta w przedmiotowej sprawie
- wykaż inicjatywę w rozwiązaniu problemu
- okaż Klientowi, że rozumiesz problem, opisz go własnymi słowami
- ustal, co jest przyczyną skargi
- upewnij się, że dobrze zrozumiałeś
- nigdy nie mów, że Klient nie ma racji
- zawsze bądź wobec Klienta uprzejmy i życzliwy
- staraj się postawić w sytuacji swojego rozmówcy, zrozum jego problem i obawy
- nie obwiniaj innych pracowników, Urzędu, przepisów, procedur
- zaproponuj Klientowi rozwiązanie problemu
- spytaj czy będzie zadowolony z proponowanego rozwiązania, jeśli nie, spytaj jakie działania spotkałyby się z jego aprobatą

- każdą skargę wykorzystuj jako wskazówkę co, gdzie, należy poprawić

### **Agresywny Klient**

- bądź życzliwy – życzliwość jest ważną bronią w rozmowie z Klientem agresywnym
- bądź opanowany i spokojny
- pozwól wypowiedzieć się Klientowi, nie przerywaj mu – podniesiesz poziom jego irytacji
- nie proś Klienta, żeby się uspokoił – osiągniesz odwrotny skutek
- nie używaj zwrotów: „*niech się Pan /i nie denerwuje*”, „*nie ma się co wściekać*” itp.
- jeśli jest taka możliwość zaproponuj Klientowi spokojne miejsce, w którym można porozmawiać, Klient nie mając widowni straci trochę na pewności siebie
- sprawdź czy rozumiesz powód zdenerwowania Klienta
- zignoruj obraźliwe słowa, gdy pojawią się po raz pierwszy w niezbyt napastliwej formie. Jeśli jednak Klient jest wulgarny lub obraża cię po raz kolejny, stanowczo choć spokojnie zaprotestuj: „*Chcę pomóc w załatwieniu Pańskiej sprawy. Proszę jednak mnie nie obrażać*”
- pokaż, że chcesz rozwiązać problem
- nie sprzeciwiaj się, nie zaprzeczaj argumentom Klienta
- nie okazuj swojego niezadowolenia
- nie mów podniesionym głosem
- nie używaj sformułowań:” *Przepraszam, ale.....*”

- nie przerzucaj odpowiedzialności
- jeśli sytuacja tego wymaga zaproponuj rozwiązanie sprawy, jeśli Klient nie zaakceptuje Twojej propozycji zapytaj o jego oczekiwania względem Ciebie, Urzędu
- w zależności od sytuacji powołaj się na obowiązującą podstawę prawną
- poinformuj Klienta o krokach, które podejmiesz
- jeśli wyczerpałeś wszystkie możliwości wpływu na Klienta i Jego zachowanie zagraża bezpieczeństwu Twojemu, innych lub mienia wezwij pomoc

### **Osoby Starsze i Niepełnosprawne**

- staraj się sprawić, aby doświadczaly jak najmniej trudności wynikających z wieku/niepełnosprawności
- zapewnij dogodne miejsce obsługi
- bądź wyczulony, ale delikatny

### **Uzasadnienie wprowadzenia**

**Każdy pracownik Urzędu powinien dołożyć wszelkich starań, aby pomyłki i błędy się nie zdarzały. Jeśli jednak już się wydarzą niech będą dobrym egzaminem z uprzejmości, kompetencji i klasy pracowników.**

## **Standard: Informacja w Urzędzie Miejskim**

### **ZALECENIA:**

- przekazuj tylko aktualne informacje
- dbaj, aby aktualne informacje zawsze były dostępne dla Klientów
- pamiętaj, aby informacja była czytelna dla Klienta
- stosuj zawsze standardy firmowe dla informacji w formie papierowej: logo, nazwa instytucji, pieczęć jeśli jest wymagana
- informacje w formie papierowej wywieszaj tylko w miejscach do tego przeznaczonych
- tablica ogłoszeń to nie „słup ogłoszeniowy” lecz nośnik ważnych informacji
- nie eksponuj informacji/ulotek/materiałów reklamowych innych instytucji

### Uzasadnienie wprowadzenia

**Informacja to podstawowy element komunikacji Klienta z Urzędem.**

## **PODSUMOWANIE**

Wzorce zachowań określone podręcznikiem obowiązują wszystkie osoby uczestniczące w procesie bezpośredniej obsługi Klienta.

Przełożony ma obowiązek zlecić poszczególnym pracownikom zadanie zapoznania się z treścią dokumentu „Podręcznik Standardów Obsługi Klienta”. Pracownik potwierdza fakt zapoznania się z treścią niniejszego Podręcznika składając podpis za załączniku str. 22) wraz z wpisaniem daty pod klauzulą „Zapoznałem się i przyjmuję do realizacji i stosowania”. Oznacza to, że świadomie deklaruje chęć stosowania standardów w procesie obsługi Klienta.

Zasada ta obowiązuje także w stosunku do każdego nowo zatrudnionego pracownika oraz stażysty.

Treść standardów w zależności od potrzeb będzie aktualizowana .

Zadaniem przełożonych jest prowadzenie obserwacji sposobu pracy z Klientem osób pracujących przy obsłudze Klienta. Przełożony powinien cyklicznie przeprowadzać rozmowy z pracownikami zmierzające do wspólnego wyznaczania celów w zakresie jakości obsługi Klienta, a także oceniać postępy poszczególnych pracowników. Może on także korzystać z innych form i środków zmierzających do podniesienia poziomu umiejętności pracowników w zakresie prowadzenia obsługi, takich jak: organizowanie szkoleń stanowiskowych, wnioskowanie o przeprowadzanie szkoleń z udziałem poszczególnych pracowników komórki organizacyjnej.

## **OŚWIADCZENIE PRACOWNIKA**

Boguszów-Gorce .....

.....  
(imię i nazwisko pracownika)

.....  
(stanowisko)

.....  
(komórka organizacyjna)

Oświadczam, że zapoznałem się z „Podręcznikiem Standardów Jakości Obsługi Klienta „ i przyjmuję go do realizacji i stosowania.

.....  
( data i podpis pracownika)