

AB „KLAIPĖDOS VANDUO“ KLIENTŲ APTARNAVIMO STANDARTAS



Gerindami aptarnavimo kokybę, mes rūpinamės, kad klientai gautų kokybiškas, profesionalias paslaugas. Stengiamės, kad kiekvienas klientas būtų aptarnautas vienodai kokybiškai visuose bendrovės padaliniuose, o mūsų teikiamos konsultacijos būtų profesionalios, aiškos ir kiekvienam prieinamos.

Klientų aptarnavimo standarto taikymas skatina nuolatinę įmonės veiklos tobulinimą, sudaro sąlygas plėsti ir gerinti bendradarbiavimą tarp darbuotojų ir klientų.

AB „Klaipėdos vanduo“ darbuotojai savo kasdieninėje veikloje nuolat ieško sprendimų, kurie būtų orientuoti į klientus ir jų lūkesčių išpildymą.

**PAGALBA VISĄ PARĄ: +370 46 220 220,
EL. PAŠTAS: KLIENTAI@VANDUO.LT**



Norime, kad žinotumėte, MES:

Orientuojamės į klientą – mums svarbus kiekvienas klientas, dėl jų dirbame. Atvykus klientui, visą dėmesį skiriame tik jam. Aptarnaudami klientą, nekalbame mobilaus ar fiksuoto ryšio telefonais, nebendraujame su kolegomis, išskyrus tuos atvejus, kai tema susijusi su kliento poreikių tenkinimu. Labai vertiname kliento grįžtamąjį ryšį, nes jis leidžia tobulėti.

Teisingumas, objektyvumas ir nešališkumas – darbuotojas išskirtinį dėmesį skiria teisingumui, objektyvumui ir nešališkumui. Siekia padėti kiekvienam besikreipiančiam į jį.

Reprezentatyvi apranga ir elgesys – darbuotojo išvaizda, apranga, mandagus ir dalykiškas elgesys atspindi požiūrį į klientus ir darbą.

Nuoširdus dėmesys – darbuotojas, bendraudamas su klientu, jam skiria 100 procentų savo dėmesio. Yra atviras ir atidus kliento poreikiams.



Norime, kad žinotumėte, MES:

Išsami ir patikima informacija – suteikti išsamią ir patikimą informaciją – viena pagrindinių darbuotojo atsakomybių. Darbuotojas padeda rasti klientams aktualių problemų sprendimus.

Profesionalumas – savo profesionalumą darbuotojas parodo kompetentingai atlikdamas užduotis ir efektyviai sprenddamas iškilančius iššūkius bei problemas.

Įsipareigojimų vykdymas – darbuotojas prisiima asmeninę atsakomybę už savo įsipareigojimus ir juos atsakingai vykdo, taip užsitarnaudamas klientų pasitikėjimą.

Racionalus laiko naudojimas – darbuotojas nuolat stengiasi taupyti savo, klientų ir kolegų laiką, yra punctualus, tinkamai planuoja užduotis ir ieško efektyviausių sprendimų. Besikreipiančių klientų klausimus sprendžia iš karto, o jei to padaryti negali, paaiškina, kiek laiko užtruks.

**JEI TURITE PASTABŲ AR REKOMENDACIJŲ DĖL
APTARNAVIMO, RAŠYKITE:KLIENTAI@VANDUO.LT**

MUMS SVARBI JŪSŲ NUOMONĖ!