

BACKOFFICE TIC

Návod na vypracovanie komunikačného manuálu

Postup pri vybavovaní telefonických dopytov

- Zvolenie jednotnej formy predstavenia sa do telefónu.
- Poskytnúť čo najpresnejšiu a najkomplexnejšiu informáciu v čo najkratšom čase.
- Uviesť, aké štandardné frázy používate, rovnako v prípade, ak si požadovaný dopyt vyžaduje dlhšie zisťovanie, t.j. ak je zisťovanie prácne alebo časovo náročné, napr.: „Môžem Vás poprosiť zavolať neskôr?“, „Dajte mi prosím Váš telefonický kontakt a ja Vám obratom zavolám späť.“ a pod.
- Pri komunikácii s klientom vyvarovať sa fráz_ako napr.: „Pozriem Vám to na internete.“, „Nepočul/a som o tom.“, „Neviem.“, „Nedá sa.“, atď.
- Uviesť, aké štandardné frázy používate, ak nedisponujete požadovaným druhom informácie, ale viete, kde ju možno získať, napr.: „Prezrel/a som všetky dostupné zdroje, ale tento druh informácie sa mi žiaľ nepodarilo zistiť, ale skúste sa obrátiť na...“ a odporučiť priamo na zdroj informácie/služby, v nutnom prípade túto informáciu/službu telefonicky overiť.
- Zvolenie jednotnej formy pre ukončenie telefonického hovoru.

Postup pri vybavovaní e-mailových a písomných dopytov

- Personálne zabezpečiť priebežné kontrolovanie schránky určenej pre dopyty klientov aj v prípade výpadku pracovníka zodpovedného za túto činnosť a popísať ako.
- Stanoviť si časovú hranicu, dokedy najneskôr vybaviť e-mailový dopyt.
- Stanoviť si časovú hranicu, dokedy najneskôr vybaviť písomný dopyt.
- Vytvoriť si štandardizované odpovede pre najčastejšie druhy dopytov.
- Stanoviť si spôsob, akým sa budú informovať ostatní pracovníci TIC o aktualitách a dôležitých zmenách získaných prostredníctvom schránky určenej pre dopyty klientov a informácie odbornej verejnosti a ako sa budú tieto informácie archivovať vo Vašich databázach.
- Stanoviť si spôsob komunikácie s klientom v prípade zaslania oneskorenej odpovede, ako napr. v prípade technického problému s odosielaním pošty.
- Popísať, aké štandardné oslovenia používate v e-mailovej a písomnej komunikácii.
- Popísať aké štandardné frázy používate na ukončenie e-mailu, či je Váš e-mail ukončený vizitkou a menom pracovníka zodpovedajúceho za vybavovanie e-mailových dopytov.
- Stanoviť si, ktoré vyjadrovacie prostriedky nepoužívať pri tomto type komunikácie (napr. skratky, emotikony, atď.)

Postup pri riešení sťažností

- Sťažnosti klienta sa venovať s osobitým zreteľom, popísať spôsob postupu pri vybavovaní sťažnosti.
- Stanoviť si časovú hranicu na odpoveď sťažovateľovi.
- Stanoviť si spôsob ako evidovať sťažnosti.