

## Hea teeninduse kokkulepete nõuded klienditeenindusbüroodes

### Teenindusbüroo välimus

- Teenindusbüroo on valgustatud ja puhas;
- Teenindusbüroos on kliendile nähtavad kokkulepitud asjakohased materjalid;
- Kliendi vaateväljas olevad töökohad ja töövahendid on puhtad ja korrektsed;
- Kliendi vaateväljas ei ole asju, mis ei ole mõeldud kliendile kasutamiseks;
- Töölaua ja seinal ei ole kliendile nähtaval materjale, mis on aegunud, mõeldud sisemiseks või isiklikuks kasutamiseks või puudutavad teist klienti. Töölaua on kliendile näha vaid selleks kohtumiseks vajalikud dokumendid;
- Töölaua ei ole kliendile näha teenistuja isiklike asju ja need ei paista kliendile taustal olevalt kapilt, riulilt või aknalaualt;
- Riulis, kappides vms kohas on materjalid korrektsed ja organiseeritud;
- Kliendi liikumine teenindussaaelis ei ole takistatud;
- Libedast trepist, läbipõlenud pirnist, märjast põrandast, maha kukkunud esemest tuleb koheselt teavitada vastavalt osakonnas kokkulepitule;
- Puhkamiseks, einestamiseks, enda korrastamiseks ja töökaaslastega vestlemiseks kasutatakse selleks ettenähtud ruumi;
- Esindused on suitsuvabad ja esinduse sissepääsu juures ei suitsetata.

### Kliendinõustaja riietus ja välimus

Kõik SKA töötajad on SKA visiitkaardid, kes kujundavad suure osa kliendi arvamusest SKA suhtes. Kliendinõustajatele on ette nähtud vormiriietus.

- Kliendinõustaja kasutab SKA-s kokku lepitud nimesilti;
- Vormiriietus ja jalanõud on puhtad ning terved;
- Jalanõud on mugavad ja liikumiseks ohutud;
- Jalas on sokid või sukad/sukkpüksid;
- Kliendinõustaja kannab hoolt isikliku hügieeni eest. Juuksed on puhtad ja hooldatud. Ta väldib töökohal tugevalt lõhnavat parfüümi; jume, ehted ja maniküür on tagasihoidlikud;
- Tätoveeringud on võimaluse korral kaetud.

### Kliendikontakti alustamine

Klientide ootejärjekorra puhul on esmatähtis, et järjekorras olevad kliendid jõuavad kiiresti kliendinõustajateni. Samas tuleb silmas pidada, et kliendikontaktiga seotud järeltegevuste kvaliteet on tähtis. Võimalusel tuleks järeltegevused jätta hilisemaks ning alustada järgmise kliendi teenindamisega.

- Kliendinõustaja märkab klienti ja tervitab teda võimaluse korral esimesena;
- Kliendinõustaja tutvustab ennast ning võimalusel pakub kliendile istet;
- Kliendinõustaja tuvastab kliendi isikut tõendava dokumendi alusel;

- Kui klient väljendab rahulolematust ooteaja osas, siis kliendinõustaja tänab teda ootamise eest ning vabandab;
- Kliendinõustaja tähelepanu on suunatud kliendile.

### **Kliendi pöördumise põhjuse väljaselgitamine ja lahenduse leidmine**

- Kliendinõustaja kuulab klienti ning vajadusel küsib täpsustavaid küsimusi, et tema soovi paremini mõista;
- Kliendinõustaja räägib arusaadavalt, selge diktsiooniga ja valib kliendile sobiva kõnetempo;
- Kliendinõustaja jääb rahulikuks, ka siis, kui klient kõigest kohe aru ei saa. Vajadusel kordab öeldut või selgitab teiste sõnadega;
- Kliendinõustaja tugineb kliendi pöördumisele vastates kehtivatele juhendmaterjalidele;
- Kliendinõustaja annab selgituse kooskõlas seadusandluse ja juhendmaterjalidega;
- Olukorras, kus kliendinõustaja peab lisainfot otsima, siis annab sellest kliendile teada (nt „Palun oodake, vaatan kohe järele“);
- Kliendi pöördumisest lähtuvalt kasutab kliendinõustaja kõiki selleks ettenähtud infosüsteeme;
- Kliendinõustaja kaasab kliendile vastuse andmiseks vajadusel kolleege nii büroost kui teistest üksustest, et saada parim lahendus või vastus väikseima ajakuluga;
- Korduvpöördumiste vähendamise eesmärgil veendub ta, et klient on oma küsimustele vastuse saanud ning tal ei ole rohkem küsimusi (nt „Kas Teil on veel küsimusi?“, „Kuidas ma saan Teile veel kasulik olla?“, „Millised küsimused jäid lahtiseks/arusaamatuks?“).

### **Kliendikontakti lõpetamine**

- Kontakti lõpus kordab kliendinõustaja üle kokkulepped ja edasised sammud. Vajadusel teavitab ta klienti SKA menetlustähtaegadest;
- Kliendinõustaja lõpetab kontakti positiivselt ja ütleb kliendile lõpetuseks midagi meeldivat (nt „Täna, et meid külastasite“, „Oli meeldiv!“, „Soovin Teile ilusat päeva!“, „Kõike head Teile!“);
- Vajadusel saadab ta kliendi ukseni.

### **Kliendinõustamise kvaliteedi tagamise meetodid ja mõõdikud**

Kliendinõustaja kasutab teenuste kontrollnimekirja. See tagab ühtse ja kvaliteetse nõustamise ning toetab kliendinõustaja terviknõustamisel. Kontrollnimekirja sisu on kooskõlastatud teenusejuhtidega.

Kliendinõustamise kvaliteedi hindamisel kasutatakse järgmisi meetodeid:

- nõustamise vaatlus kohapeal
- intervjuu kliendiga
- 1:1 kohtumised kliendinõustajaga

Hindamismeetodi ja sageduse määrab otsene juht.

**Soovitusindeks (SI)** on kliendirahulolu mõõdik. Soovitusindeksi tulemus saadakse rahuloluküsitluse põhjal. Eesmärgi määramisel lähtutakse SKA üldisest eesmärgist. Negatiivse tagasiside korral võetakse vajadusel kliendiga ühendust telefoni teel, et selgitada välja rahulolematuse põhjus.

**Kliendi ooteaeg järjekorras** näitab teeninduse kiirust ja kliendinõustajate koormust soovitud perioodis, ehk ooteaega järjekorranumbri võtmisest kliendinõustaja vastuvõtuni. See mõjutab kliendirahulolu ning näitab SKA kättesaadavust. Päeva keskmine järjekorra ooteaja eesmärk on kuni 30 min.

### **Nõustamise hindamise kriteeriumid**

Nõustamise analüüsimisel lähtutakse „Hea teeninduse kokkulepetest“ ja nõustamise analüüsimise mudelist (Excelis), mis koosneb järgmistest tunnustest:

- kontakti loomine;
- suhtlemisoskus
- nõustamine ja asjatundlikkus
- vestluse lõpetamine

Nõustamise mudeli tunnused on erineva väärtusosakaaluga, mida mõõdetakse protsentides. Väärtusosakaal arvutatakse hindamisskaala tulemuste alusel. Iga kriteerium hinnatakse skaalal (0; 0,5; 1 või 5).

Tunnuste väärtusosakaaludest moodustub nõustamise kvaliteedi koguväärtus. Koguväärtus jaguneb järgmiselt:

**„väga hea nõustamine“** – kõikide tunnuste koguväärtus on „81-100%“;

**„hea nõustamine“** – kõikide tunnuste koguväärtus on „61-80%“;

**„tagasihoidlik nõustamine“** – kõikide tunnuste koguväärtus on „0-60%“;

Näidis nõustamise analüüsimise mudelist:				
Teenus				
Teenistuja nimi				
Kuupäev				
LEGEND:		Nõustamise mudeli tunnused on erineva väärtusosakaaluga, mida mõõdetakse protsentides. Väärtusosakaal arvutatakse hindamiskaala tulemuste alusel. Iga kriteerium hinnatakse skaalal (0; 0,5; 1 või 5). Tunnuste väärtusosakaadused moodustub nõustamise kvaliteedi koguväärtus. Koguväärtuse tulemuste tõlgendamine on järgmine: „väga hea nõustamine“ – kõikide tunnuste koguväärtus on „81-100%“; „hea nõustamine“ – kõikide tunnuste koguväärtus on „61-80%“; „tagasihoidlik nõustamine“ – kõikide tunnuste koguväärtus on „0-60%“;		
Protsent	Tunnus	Selgitus (juhis kliendinõustajale)	Hindamiskaala maksimumväärtus	Analüüsi tulemus (hindamine)
15%	Kontakti loomine	Märkan klienti ja tervitan teda võimaluse korral esimesena	1	
		Tervitades olen viisakas ja sõbralik ning annan kliendile tunde, et ta on oodatud	1	
		Tutvustan ennast ning võimalusel pakun kliendile istet	0,5	
		Tuvestan kliendi isikut tõendava dokumendi alusel	1	
		Kui klient väljendab rahulolematust ooteaja osas, siis vabandan ja tänan teda ootamise eest	1	
		Minu tähelepanu on suunatud kliendile	1	
0,0%			5,5	0
Tagasiside/kommentaar				
25%	Suhtlemisoskus	Kuulan klienti ning esitan täpsustavaid küsimusi. Vajadusel teen märkmeid	1	
		Kasutan sõnalist märguannet aktiivsest kuulamisest: „nii“, „jaa“, „selge“, „mõistan“ jne	1	
		Räägin selge diktsiooni ja meeldiva hääletooniga ning valin kliendile sobiva kõnetempo. Teen pause ja hoidun kliendi jutule vahele segamisest	1	
		Kasutan viisakusväljendeid: „palun“, „tänan“, „väga meeldiv“, „kas ma tohin täpsustada“. Olen sõbralik.	1	
		Kasutan kliendile tuttavaid sõnu. Väldin SKA lühendite, slängi, parasiit- ja kantseliitsõnade kasutamist	1	
		Olen kindel selles, mida räägin. Väldin oletamist	1	
		Jään rahulikuks ka siis, kui klient kõigest kohe aru ei saa. Vajadusel kordan öeldut või selgitan teiste sõnadega	1	
		Ärritunud kliendilt küsin luba lahenduse pakkumiseks: „kuidas ma saan tekkinud olukorda parandada?“, „mida saan mina Teie heaks teha?“, „mul on tõesti kahju, et selline olukord/arusaamatus on tekkinud“	1	
		Vabandan kliendi ees kui rahulolematust on tekkinud SKA süül (vale info, menetlusviga jne)	1	
0,0%			9	0
Tagasiside/kommentaar				
50%	Nõustamine ja asjatundlikkus	Nõustan vastavalt kliendi pöördumise sisule tuginedes kehtivatele juhendmaterjalidele ning seadusandlusele	5	
		Kliendi pöördumisest lähtuvalt kasutan kõiki selleks ettenähtud andmebaase ja programme	5	
		Kliendi pöördumine ja sellega kaasnevad järeltegevused on korrektselt vormistatud	5	
		Kaasan kliendile vastuse andmiseks vajadusel kolleege nii büroost kui teistest üksustest, et saada parim lahendus või vastus väikseima ajakuluga	1	
		Veendun, et klient on oma küsimus(-)te vastuse saanud: "kas Te saite oma küsimustele vastused?", "kas soovite veel midagi täpsustada?"	1	
		Ennetan kliendi küsimusi ja räägin lisainfot	1	
		Vajadusel tutvustan kliendile SKA kodulehte ja iseteenindust	1	
		Vajadusel annan teise ameti kontaktid	0,5	
0%			19,5	0
Tagasiside/kommentaar				
10%	Vestluse lõpetamine	Kontakti lõpus kordan üle kokkulepped ja edasised sammud	1	
		Vajadusel teavitatan klienti SKA menetlustähtaegadest	1	
		Lõpetan kontakti positiivselt ja ütlen kliendile midagi meeldivat "tänan, et meid külastasite", „oli meeldiv!“, „soovin Teile ilusat päeva!“, „Kõike head Teile!“	1	
		Vajadusel saadan kliendi ukseni	0,5	
0%			3,5	0
Tagasiside/kommentaar				
Tulemus kokku		0%		0
Kokkulepped				
1.			Tähtaeg	Vastutaja
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				