

Sotsiaalkindlustusameti hea teeninduse kokkulepped**SISUKORD**

SISSEJUHATUS	2
1. KLIENDISUHTLUSE PÕHIMÕTTED	3
1.1 Meie väärtused	3
1.2 Suhtlemise põhitõed	4
2. KOKKUPUUDE KLIENDIGA	5
2.1 Silmast silma kontakt	5
2.2 Telefon	6
2.3 Kirjalik suhtlus ja kirja vormistamine.	8
2.4 Suhtlus veebi vahendusel	9
3. SUHTLEMINE KLIENDIGA	10
3.1 Aktiivne kuulamine	10
3.2 Hääl ja sõnakasutus	11
3.3 Suhtlemiskonflikt	12
4. HEA TEENINDUSE KOKKULEPPETE TAGAMISE PÕHIMÕTTED	15
4.1 Kliendirahulolu soovitusindeks	15
4.2 Kvaliteedi tagamise üldpõhimõtted	16
4.3 Tulemuste analüüsi järgtegevused	17
5. KOKKUVÕTE	18

SISSEJUHATUS

Kõigil Sotsiaalkindlustusameti (edaspidi SKA) teenistujatel on oluline roll meie maine kujundamisel. Teadmiste ja kogemuste kõrval on suur tähtsus teenistujate hoiakutel ja väärtushinnangutel.

SKA eesmärk on läbimõeldud sammude kaudu jõuda selleni, et meist saaks parima klienditeenindusega organisatsioon. Selleks sõlmime hea teeninduse kokkuleppe, mis rajaneb SKA ühistele väärtustele ja arusaamadele. SKA väärtustest lähtuv teenindus tagab meie töö kvaliteedi ja klientide rahulolu.

Kokkulepped on olulised kõigile teenistujatele, sõltumata teenistuskohast, sest igapäevatöös puutume kokku nii sise- kui välisklientidega. Ühine kokkulepe tagab, et meie kliendid saavad alati parimat teenindust, sõltumata sellest, kellega või kuidas nad SKAga kontakti võtavad.

Hea teeninduse kokkulepetes on kirjeldatud teeninduse erinevad etapid alates esmamuljest kuni kliendikontakti lõpetamiseni.

1. KLIENDISUHTLUSE PÕHIMÕTTED

„Inimesed unustavad, mida sa ütlesid, inimesed unustavad, mida sa tegid. Kuid nad ei unusta kunagi, kuidas Sa panid neid tundma.” Maya Angelou

Kliendiga suhtlemisel on hea meeles pidada, et oled kliendi jaoks SKA nägu. SKA teenistuja suhtub klientidesse empaatiliselt, lugupidavalt ja heatahtlikult, võrdselt ja erapooletult mistahes olukorras.

1.1 Meie väärtused

„Ärge ajage elus edu taga, vaid väärtusi.” Albert Einstein

Üheskoos oleme kokku leppinud neljas väärtuses:

Hoolime inimesest - Märkame ja prognoosime vajadusi inimese elukaarel, et pakkuda sellest lähtuvalt abi ja toetust. Meil on võimalus ja vastutus parandada oma tööga Eesti inimese elu. Seda tehes oleme nii kliendi, kolleegi kui ka koostööpartneri suhtes hoolivad ja lugupidavad.

Oleme asjatundlikud - Abistades inimest teadus- ja tõenduspõhiselt, oleme tulemuslikumad ning säästame inimese ja riigi ressursse. Et säilitada ja arendada enda kompetentsi, täiendame pidevalt oma oskusi ja teadmisi, otsime abi teistelt ekspertidelt ning töötame analüütiliselt.

Teeme koostööd - Keerukad olukorrad ja sündmused on meie töös sagedased. Jõuame kaasates, kuulates ja aktiivset koostööd tehes iga inimese individuaalsetest vajadustest lähtuvate lahendusteni.

Oleme uuendusmeelsed - Maailm meie ümber muutub ning inimeste vajadused ja ootused muutuvad koos sellega. Oleme paindlikud, julgeme katsetada ja õpime vigadest, et luua ja ellu viia loovaid tulevikulahendusi.

Väärtustest rohkem:

- [Avaliku teenistuse eetika](#)
- [Ametniku eetikakoodeks \(konfidents\)](#)

1.2 Suhtlemise põhitõed

„Sa ei saa millestki aru enne, kui pole seda oma vanaemale ära seletanud.“ A. Einstein

Kliendi jaoks parim lahendus lähtub inimese vajadustest, seadusandlusest ja halduspraktikast. Selline lahendus koos viisaka, sooja ja sõbraliku suhtumisega tagab, et klient jääb suhtlusega rahule.

Hea tava on rääkida kliendiga lihtsasti mõistetavas kõnekeeles, nii vältida arusaamatusi ja oletusi pöördumise lahendamisel. Professionaalne teenistuja suudab tõlkida erialakeelse sõnumi, info kliendile nn. kõnekeelde ja vastupidi – selgitades küsimuste abil välja kliendi pöördumise põhjuse. Teenistuja on orienteeritud lahenduste leidmisele. Vajadusel selgitab kliendile rahulikult ja mõistvalt, miks tema soovi ei saa täita.

Teenistuja keskendub teenindusprotsessis kliendile ja ei tegele kõrvaliste asjadega.

Teenistuja jagab konkreetset infot ja lubadusi, mida SKA suudab täita. Ta väldib ebamäärasust ja katteta lubadusi. Ebamäärasus tekitab kliendile alusetu ootuse, et lahendus saab olema talle meelepäraseim.

Kliendi pöördumisel on oluline tagada, et kontakti käigus saadakse vajalik info kliendilt ja omakorda jagatakse kliendile infot edasistest tegevustest.

Teenistuja tunneb suhtlemisoskuse tähendust ning oskab seda kasutada. Ta juhib vestlust ning arvestab, et klient ei pruugi teada SKA teenuseid ja protsesse. Ta kohandab info kliendile sobivaks sisu ja vormi poolest. Ta pöördub kliendi poole „Teie“ vormis, väldib lühendeid, keerukaid termineid ja kantseliiti. Teenistuja väldib kliendile vastuseks „mina ei tea/ei oska“ jms ütlemist. Kui teenistuja ei tea kohe vastust, siis ta ei paku huupi, vaid selgitab kliendile, et ta peab vastuse saamiseks näiteks konsulteerima kolleegiga.

Teenistuja ei kritiseeri SKA-d, kolleege, koostööpartnereid, kliente. Ta toetub selgituste andmisel faktidele, kuid mitte arvamustele, hinnangutele ega emotsioonidele. Vajadusel küsib nõu kolleegilt või juhilt.

Teenistuja teeb kontakti lõpetamisel kohtumisest kokkuvõtte ja informeerib klienti edasistest tegevustest.

Lisaks kliendisuhtluse põhitõdedele lähtuvad kliendisuhete osakonna teenistujad oma igapäevases töös lisadest 1, 2 ja 3.

2. KOKKUPUUDE KLIENDIGA

Kliendiga suhtluse puhul kasutame „Teie“ vormi ning kolleegiga „Sina“ vormi. Kontakt võib olla SKA esinduses, telefoni teel või e-kanalite vahendusel. Iga kanalil on oma spetsiifika, millega tuleb arvestada. Erisused võivad tekkida, kui tegu on näiteks pikaajalise koostööpartneriga.

2.1 Silmast silma kontakt

Nõuanded:

- Tervitame võimaluse korral esimesena;
- Oleme tervitades viisakad ja sõbralikud ning anname tunda, et klient on oodatud;
- Anname kliendile võimaluse oma arvamust avaldada ja soove väljendada, kuulame teda. Vajadusel esitame täpsustavaid küsimusi;
- Keskendume kliendile – võimalusel ei kasuta samal ajal arvutit. Kui siiski on vaja arvutit kasutada, siis selgitame kliendile, miks ja mida teeme;
- Jagame kliendile infot oma pädevuse piires. Suhtleme arusaadavas kõnekeeles, mitte erialaste terminitega;
- Väldime halvustavaid ja üleolevaid väljendeid nagu „miks te kohe ei öelnud“, „mina sellega ei tegele“, „te peate pöörduma“, „te täitsite blanketi valesti“, „ma ütlesin ju, et..“ jms;
- Me ei suuna klienti ametiasutustest lisadokumente hankima, kui SKA-l on võimalus seda ise teha;
- Ameti esindajana vabandame kliendi ees ka siis, kui probleeme on põhjustanud keegi meie kolleegidest;
- Väldime negatiivsete emotsioonide väljendamist;
- Väldime süüdistamist ja vaidlemist;
- Me ei aruta kliendiga seonduvat infot kolleegidega valjuhäälselt kolmandate inimeste juuresolekul. Konsulteerimisvajadusest teavitame klienti ning pöördume kaasteenistuja poole vaikselt ja ainult juhul, kui kaasteenistuja on vaba;
- Juhul, kui kliendiga suhtlemise ajal heliseb lauatelefon, siis võtame telefoni vastu, kuid eelnevalt vabandame kliendi ees. Helistajaga suhtleme viisakalt ja kiiresti. Võimalusel võtame helistaja nime ja telefoninumbri, et pärast kohal oleva kliendi teenindamist inimesele tagasi helistada (näiteks „Teenindan hetkel klienti, võtan Teie numbrit, et saaksin helistada tagasi esimesel

võimalusel.“). Kontaktandmete üles kirjutamisel peame meeles, et tegemist on konfidentsiaalsete andmetega ning neid ei tohi valjuhäälselt korrata. Kõne lõppedes vabandame veelkord letis oleva kliendi ees;

- Jääme sõbralikuks ja viisakaks ka siis, kui teine pool seda ei ole;
- Lähtume kokkulepetest ja peame lubatud tähtaegadest kinni;
- Kontakti lõppedes loome kliendiga silmsilde ja soovime talle midagi meeldivat (näiteks „Ilusat päeva jätku!“, „Meeldivat päeva!“ vms.).

2.2 Telefon

Telefoni teel kliendiga suheldes on teenistuja asutuse visiitkaart ja võtmeisik. Tema suhtumine, hääletoon ja eneseväljendus annavad kliendile esmamulje klienditeenindusest ja kogu SKAst.

Hääl telefonis, selle kõrgus, kõla ja kõnetempo loovad ettekujutuse inimesest, kellega klient parasjagu räägib. Tuleb olla tähelepanelik ja enesekindel, rääkida rahulikus tempos ja väljendada ennast arusaadavalt. Arvestame, et meie meeleolu on häälest tunda.

Nõuanded kõnedele vastamisel:

- Kliendi kõnele vastan näiteks: „Mari Maasikas kuuleb, tere!“;
- Kõnekeskuse telefoniteenuste telefonidele helistades salvestus ütleb ära, kuhu klient helistab. Teenistuja vastab näiteks: „Tere päevast! Mari Maasikas kuuleb!“
- Kui klient soovib suhelda keeles, milles teenistuja ei tunne ennast mugavalt, siis teavitab sellest klienti ning annab kliendikontakti vastavate oskustega kolleegile.
- Kui funktsionaalsus lubab panna kõne „ootele“, siis teenistuja kasutab seda, kui on vajadus kolleegiga konsulteerida ja annab kliendile teada, et jätab ta ootele;
- Teenistuja on valmis selleks, et klient võib väljendada negatiivseid emotsioone ja esitada küsimusi, mis ei puuduta kõne teemat. Sellisel juhul tuleb vestlus juhtida kindlalt, aga sõbralikult tagasi algsele teemale, näiteks: „Mõistan Teid, kuid tulles meie vestluse/teema juurde tagasi ...“, „Mõistan Teid. Meil jäi arutamata/rääkimata ...“
- Teenistuja suhtleb parajas tempos ja kõnekeeles, et (sise)klient jõuab vestluse mõtet jälgida. Otsides andmebaasidest (sise)kliendile infot, annab teenistuja teada, mida parasjagu teeb, näiteks: „Oodake palun hetk, vaatan infosüsteemist järgi.“ vms.;
- Vestluses esitab korrektseid ja paikapidavaid argumente, kasutab arusaadavaid termineid;
- Kui teenistujal puudub pädevus kliendi küsimusele vastata, siis lepitakse kokku edasistes tegevustes;

- Teenistuja lõpetab kõne meeldiva sooviga, kuid kindlasti ei kasuta väljendit „*Nägemist!*“ kuna telefoni teel me ei näe klienti;
- Teenistuja võib kõne lõpetada, kui klient kasutab ebatsensuurseid väljendeid tema isiku kohta, näiteks: „...elab end minu peal välja“. Enne kõne lõpetamist teatab ta kliendile, näiteks: „Kahjuks sellisel viisil ei saa Teiega enam vestelda ning lõpetan kõne! Palun vabandust!“

Nõuanded väljahelistamisel:

- Teenistuja valmistub helistamiseks ja välistab segavad faktorid;
- Kui klient vastab, siis teenistuja tutvustab ennast ja küsib kliendilt, kas talle on sobiv hetk suhtlemiseks. Ta selgitab helistamise põhjust, näiteks: „Tere! Olen Mari Maasikas ja helistan Teile Sotsiaalkindlustusametist! Kas Teil on hetk rääkida?/Kas Teil on mugav praegu rääkida? Minu helistamise põhjuseks on Teie taotlus ...“ vms;
- Kui aeg ei sobi, siis lepitakse kokku uus aeg ning teenistuja peab sellest kinni;
- Juhul, kui kliendiga sai kokku lepitud edasistes tegevustes kuid lubatud ajaks soovitud infot ei ole, helistab teenistuja kliendile ja annab sellest teada;
- Teenistuja teeb kõnest kokkuvõtte ja lõpetab kõne, kuid kindlasti ei kasuta väljendit „*Nägemist!*“

2.3 Kirjalik suhtlus ja kirja vormistamine.

Kirjalikul suhtlusel lähtume ametialasest kirjavahetuse põhimõtetest. Ametialase kirjavahetuse põhimõtted on toodud välja [SKA Teabehalduse korras](#). Järgime õigekirjareegleid, kasutame mõistlikku lauseehitust, jälgime kirjavahemärkide korrektset kasutust. Pikemas e-kirjas teeme alajaotusi, et lugemist hõlbustada.

Nõuanded:

- Teenistuja reageerib temani jõudnud e-kirjadele kas kohe vastates või lähtuvalt prioriteetidest esimesel võimalusel, kuid mitte hiljem kui 3 tööpäeva jooksul;
- Teenistuja kirjutab lühidalt ja selgelt ning järgib õigekirja;
- Teenistuja paneb end kirjutades kirja saaja rolli ning kirjutab selgelt ja arusaadavalt, jäädes samas täpseks ja korrektseks;
- Teenistuja ei kasuta kliendiga suhtlemisel lühendeid ega slängi;
- Teenistujal ei soovitata kasutada emotikone igapäevases kirjavahetuses kliendiga;
- Teenistuja lisab teema e-kirja teemareale ;
- Teenistuja ei kirjuta e-kirja teemareale inimeste isikuandmeid;
- Teenistuja veendub enne kirja saatmist, et kirja sisu on korrektne ning seejärel lisab õige kontakti adressaadi reale;
- Teenistuja alustab e-kirja pöördumisega ja lõpetab viisakusvormiga ning ametlikule kirjale lisab signatuuri;
- Teenistuja väldib kirjutamist suurtähtedega ja hüüumärgi kasutamist, kuna seda võib mõista karjumisena;
- Enne kirja saatmist veendub teenistuja, et teksti pole jäänud kolmandate osapoolte kommentaare;
- Teenistuja ei ava tundmatuid kirjade manuseid ega linke, eriti võõrastelt, sest need võivad sisaldada pahavara. Kahtluse korral teatab SKAtugi ja infoturbspetsialisti.

Juhul, kui kogemata teenistuja edastab kliendile poolelioleva e-kirja, siis saadab ta esimesel võimalusel lõpuni kirjutatud kirja. Vajadusel teavitab klienti telefoni teel ja vabandab.

2.4 Suhtlus veebi vahendusel

Veebi vahendusel (Skype, Teams, videonõustamine jms) pakume kliendile võimaluse suhelda SKA-ga sõltumata tema asukohast.

- Teenistuja kasutab neutraalset taustapilti või taustapimendust ning ruum on piisava valgustusega, et teenistuja oleks ekraanil hästi nähtav;
- Teenistuja riietus on korrektne ja sobilik ametiasutusele;
- Veebikohtumise läbiviimisel on ruumis võimalikult minimaalne taustamüra ja vähe visuaalseid segajaid;
- Töötamisel mitme ekraaniga arvestab teenistuja kaamera asukohaga. Oluline on jälgida, et kaamera vaatevälja ei kuva asjasse mittepuutuvaid dokumente;
- Veebikohtumise kokkukutsujana osaleb teenistuja avatud mikrofoni ja kaameraga. Ta testib tehnikat enne kohtumist;
- Kohtumise korraldamisel saadab teenistuja osalejatele e-postile/Outlook-i kalendrikutse koos lingiga;
- Teenistuja lisab vajadusel juhise, kuidas kohtumisega liituda ning viited lisatud materjalidele;
- Kui teenistuja ootab osalejalt ettevalmistust või eelnevalt materjaliga tutvumist, märgib ta selle ootuse kutsesse;
- Teenistuja on kohal õigel ajal või mõni minut varem;
- Kohtumise alguses teenistuja räägib üle kohtumise eesmärgi ja põhilised teemad;
- Teenistuja lepib kokku küsimuste esitamise, mikrofoni ja kaamera kasutamise reeglid;
- Teenistuja hoiab ekraanil avatuna vaid vajaliku ja ekraani jagades veendub, et näitab õiget dokumenti/veebilehte;
- Kõik kolmandate osapoolte isikuandmeid või materjale sisaldavad dokumendid tuleb enne veebivestlust kinni panna;
- Kohtumise ajal ei tegeleta kõrvaliste asjadega ja vestlusaknas suheldakse vaid selle kohtumise teemadel.

SKA-s on kasutusel veebipõhiste koosolekute korraldamise puhul [hea tava](#) ning abistavad [materjalid](#) klientide videonõustamise korraldamiseks.

3. SUHTLEMINE KLIENDIGA

3.1 Aktiivne kuulamine

„Me oleme suurepäraseid tegevustes, mida me naudime. Meil on kaks kõrva ja üks suu. Kasutame neid proportsionaalselt. Komistad korraks suuga, pahandus kõige muuga!“ K. Vonnegut

Suhtlemine algab kuulamisest. Kuulamine annab võimaluse saada vajalikku infot, mõista probleemi olemust ja pakkuda infot ja lahendusi. Kuulates aktsepteerime teist inimest tingimusteta, niiviisi näitame üles tahet suhelda.

Nõuanded, et olla hea kuulaja:

- **Tark on keskenduda ainult vestluskaaslasele.** Raiskame vähem energiat ja võtame vastu maksimaalse info. Huvi puudus ja igavus on teisel poolel tunda;
- **Tark on mõista nii räägitu sisu kui ka rääkija tundeid.** Mitte keegi ei taha teada, kui palju teame ja oskame, enne tahetakse teada, kui palju vestluskaaslasest hoolitakse.;
- **Tark on julgustada rääkijat, et saada aru probleemist.** Selleks on hea peegeldav ja empaatiline kuulamine;
- **Tark on täpsustada jagatud infot küsimuste abil.** Niiviisi tuvastame pöördumise sisu ja väldime ennatlikke järeldusi;
- **Hea on suhtuda kõnelejasse eelarvamusteta.** Sellega loome suhtlemiseks soodsa avameelse õhkkonna, mis aitab rääkijal end täpsemalt väljendada;
- **Tark on teha kuuldust kokkuvõtte peale pikemat kuulamist.** Nii saab rääkija teada, kuidas me temast aru saime. Kokkuvõttega väldime suure infomüra tekkimist, mittemõistmist ja vähendame võimalusi vaidluste tekkimiseks;
- **Tark on mõelda kaasa, suunata ja juhtida teise osapoole mõttekäiku.** Meil on vaja aru saada pöördumise olemusest ja see lahendada parimal viisil, võimalikult lühikese ajaga;
- **Väljendite kasutamine:**

PIGEM NII	MITTE NII
Kuidas ma saan aidata?	Milles on asi?
Mida ma saan teie heaks teha?	Milles on (teie) probleem?
See vajab täpsustamist	Seda ma ei tea
Saan pakkuda võimalust	See ei ole momendil võimalik

Jah, Teil/Sul on õigus	<i>Nii see võibki tõesti olla</i>
Ma uurin selle Teie/Sinu jaoks välja	<i>Ma ei tea</i>
Kas ma sain teist õigesti aru, et teie mõte, soov oli....	<i>Te ise ju ütlesite</i>

Ebaõnnestumised kuulamisel

Võib juhtuda nii, et osapooled kuulavad teineteist osaliselt. Sellisel puhul on tegemist suhtlemistõketega. Suhtlemistõketega ehitab kuulaja seina vahele. See on teise osapoole ignoreerimine, sisuline mittekuulamine, hinnangu andmine, probleemi või isiksuse mitteväärtustamine. Suhtlemistõkete korral on inimesel peas valmis vastus. Inimene ei kuula, mida teine räägib.

- Inimene kuulab pealiskaudselt või tõlgendab kuuldut teisiti;
- Inimene alustab teise kuulamist ja otsustab, et jälle sama jutt mis alati – see on siltide kleepimine;
- Inimene pöördub tema jaoks olulise teemaga, aga teine osapool vahetab teemat;
- Inimene pöördub tema jaoks olulise teemaga, aga teine osapool ei kuula, vaid üksnes rahustab. Teisele osapoolele jääb tunne, et kuulaja ei tahagi mõista ega oska eristada olulist ebaolulisest.

3.2 Hääli ja sõnakasutus

„Sõna on õhk, ning ometi võib ta õigel hetkel öelduna maailma pahupidi pöörata.“ Friedebert Tuglas

Parima tulemuse saame rääkides selgelt, rahulikult ja madalama häälega. Häälekvaliteedis olulised faktorid on hääle kõrgus, toon, kõne tempo, kõla, tugevus, rütm ja naeratus hääles. Neid faktoreid tuleks märgata nii enda kui ka teise osapoole puhul.

Häälekõrgusel on sõnumi edastamisel oluline osa. Pingulolek põhjustab hääle kõrgenemist, samuti kõrgeneb hääli rääkides millestki meeldivast, lõbusast. Hääli madaldub rääkides olulist, kui oleme masendunud, väsinud, rahulik.

Tempo - Tavasuhtluses on kerge tempos piiri pidada, kui aga olukord läheb keeruliseks, siis on raske jälgida kõne tempot. Oluline on, et kõne tempo sobib olukorra ja sihtgrupiga. Rahulik tempo mõjub enesekindlalt, rõhutab teema tähtsust. Eriti olulistest asjades rääkides tõmban teadlikult maha tooni ja tempo. Vesteldes püüan sobitada oma tempo partneri omaga. Kõhklevalt kõneledes jätan ebakindla ja ükskõikse mulje.

Toon - Monotoonne hääi väsitab kuulajat ja ei anna piisavalt infot sõnumi kohta. Hääletooniga varieerides on võimalik muuta kõne ilmekaks ja huvitavaks. Toon peaks lause lõpus alla minema, see rõhutab kompetentsust, kindlameelsust ja kõlab rahustavalt.

Kõlast sõltub kõne arusaadavus. Selgelt välja öeldu jätab mulje selgusest ja otsusekindlusest. Kõlav hääi jätab kõnelejust enesekindla mulje, kime ja peenike hääi otsustusvõimetu ja ebakindla mulje, seostatakse ka närveerimisega.

Tugevus - Vali hääi seostub innukuse ja enesekindlusega, kuid ka agressiivsuse ja ülbusega ning sõnumi ületähtsustamisega. Igapäevasuhtluses peetakse vaikset häält usaldusväärse, hoolivuse ja mõistvuse märgiks. Kuid see võib vihjata ka enesekindluse puudumisele, alaväärsusele, argusele, nõrkusele ning kõneleja veendumusele, et tema jutt on tähtsusetu.

Rütm määrab, milliseid sõnu lauses rõhutatakse ja sellega ka lause tähenduse. Rütmi ja erinevate rõhu asetustega erinevatele sõnadele ja sõnaosadele võib saavutada otsesõnu väljaõeldule risti vastupidine tulemus. Lause vale rütm võib lause peapeale pöörata. Näiteks: „Olen mina ikka õnnelik!“ - väljendab seda, et olen tõeliselt õnnelik. „Olen ma ikka õnnelik?“ - väljendab kahtlust, kas ma ikka olen õnnelik. Rõhutatult ja aeglaselt öeldakse tavaliselt välja enda jaoks olulisi asju.

Tähelepanu tuleb pöörata **parasiitsõnade** kasutamisele ja sellele, et mõtlemise taustaks ei tasuks häälitseta (repliik „aaa“, ma arvan, tähendab, mingi, eks ju, noh jne). Tihti võib ühe ebasobiva sõna lisamine lause mõtet suuresti muuta.

Lisaks on oluline jälgida, et kõnes ei hakkaks ära kaotama sõnalõppe, mis muudab kõne ebaselgemaks.

3.3 Suhtlemiskonflikt

„Inimene ei muutu sellest suuremaks, kui ta teisele peale astub.“ T. Hellsten

„Elus pole midagi, mida oleks vaja karta, on vaid see, mida tuleb mõista.“ M. Curie

Suhtlemiskonflikt on vastuolu inimeste käitumises. Tegemist on erinevusega selle vahel, mida inimene teeb ja kas see tegevus teisele inimesele „sobib“.

Vastuolu tekib, kui inimene ei aktsepteeri oma käitumises teise inimese väärtusi, õigusi, vajadusi, eesmärke.

Konflikt ja emotsioon on lahutamatult seotud. Me tunneme negatiivseid tundeid, kui tajume vastuolusid. Vaenulikkus on sageli reaktsioon, mis varjab teist emotsiooni: hirmu, väsimust, viha, kurbust, pettmust.

Emotsioonide tekkimist me kontrollida ei saa. Me saame juhtida oma seisundit, mida see emotsioon kaasa toob. Me räägime neil juhtudel nn. „kontrollitud tunnetest“. Näiteks: tunnen viha tunnet, ma saan endaga hakkama. Ma ei ela seda tunnet teiste peal välja.

Emotsioone kutsub esile sündmuse tõlgendus. Inimesed hindavad olukordi ja teiste inimeste käitumist subjektiivselt, kujutades enesele ette, mis võib juhtuda. See tähendab, et sageli võib olukorra hinnang osutuda valeks, kuid tekkinud emotsioonid on tõelised. Viha ei ole teise inimese tekitatud. Inimene „loob“ viha oma sündmuste tõlgenduste kaudu.

Nõuanded, et olla hea vastuoluga toimetulija:

✓ **Tark on aru saada, et eesmärk on nõustada, mitte võita vaidlust.**

Klient ootab, et teda mõistetakse, mitte ei vaieldaks temaga.

Ta ootab, et teda võetaks tõsiselt, sest tal on huvi asja vastu. Ta ei oska teistmoodi ennast väljendada. Inimesele on tema mure alati loogiline. Ükskõik, kui ärritavalt see kõlab ja tundub teisele osapooltele.

✓ **Tark on aru saada, et suudame kuulata teist osapoolt siis, kui meie emotsioonid ja mõistus on tasakaalus.**

Me suudame liikuda kiiresti lahenduse otsimise režiimile, kui teame etappe tasakaaluni jõudmiseks ja neid teadlikult kasutame iseenda juhtimisel.

Etapid: esmasest faasist tegutsemiseni

- Esmase reaktsiooni faas – *see on katastroof, mis toimub?* Ära eita, et sa tunned ärritust ja hirmu.
- Tunnete vallandumise faas – *häda ja jama. Jälle pean mina selle ära klaarima.* Siin on tähtis õige hingamine – sügavalt ja aeglaselt läbi nina. Algab tasakaalu taastamine.
- Mõtete ümbersuunamise faas – *hea küll, ma saan sellega hakkama.*
- Ülesande sõnastamise faas – *ma ei lase sellepärast oma päeval/elul tuksi minna. Et asja parandada, võin teha nii...*
- Taas tegutsema hakkamise faas – olen valmis sellega tegelema.

Juhindudes instinktides jääme kauaks esmase reaktsiooni faasi, kus on emotsioonid juhtiv pool.

- ✓ **Tark on hoida meeles info suhtlemiskonflikti olemuse kohta ja rakendada loetut praktikas.**

„... inimene näitab oma suurust sellega, kuidas ta kohtleb teisi inimesi...” T. Carlyle

„... üks abitu ei saa teist abitut aidata...” T. Williams

Nõuanded suhtlemiskonfliktis käitumise kohta:

- Teenistuja tänab konstruktiivse tagasiside eest. Probleemile tähelepanu juhtimise eest tänamine vähendab kohe alguses situatsiooni teravust. Oluline on vältida sarkasmi.
- Teenistuja jälgib oma häält: madalam hääletoon ja rahulik kõnelemise tempo ohjavad emotsioone;.
- Kui klient on ärritunud, tegeleb teenistuja temaga *võimalusel* väljaspool teiste kuuldekaugust;
- Võimalusel palub teenistuja kliendil istuda, siis on negatiivseid emotsioone raskem edastada;
- Teenistuja on tähelepanelik, keskendub arusaamatuse põhjusele. Ta ei oleta ega eelda, vaid laseb rääkida. Paneb tähele ja esitab küsimusi ning selgitab välja, mis juhtus;
- Teenistuja jälgib oma sõnakasutust, väldib noomivaid, arvustavaid ja hinnanguid andvaid sõnu;
- Teenistuja peab meeles, et olukorda ei tohi võtta isiklikult: probleem on põhjus, kaebus on selle lahendamata jätmise tagajärg;
- Teenistuja on orienteeritud kliendi probleemi lahendamisele, vajadusel suunab selle lahendamise pädevamale teenistujale;
- Teenistuja räägib kliendi ees mina ja/või meie-, mitte nemad-vormis;
- Teenistuja palub vabandust kliendi ees kogetud ebamugavuste, meelehärmi pärast, mis on põhjustatud SKA tegevusest/tegevusetusest. Kui kusagil on viga, siis vabandab ja parandab vea ära;.
- Teenistuja ei anna lubadusi, mida ei saa täita. Kui on võimalik, kaasab klienti või kaasteenistujat probleemi lahendamisse;
- Kui teenistuja on lahenduse osas kokku leppinud, ütleb kliendile reaalse aja ja hoiab teda asjade käiguga kursis;
- Teenistuja tegutseb ja vajadusel jälgib probleemi lahendamiseks ette võetud tegevuse kulgu;
- Teenistuja on kliendi vastu empaatiline ja mõistev eriti siis, kui peab talle edastama ebameeldivat teavet;
- Kui suhtlemiskonflikt ei leia lahendust, siis teenistuja pöördub oma otsese juhi poole, kes omakorda kaasab vajadusel osakonnajuhataja ja juristi.

Kliendikaebus, mis jõuab SKA-sse, registreeritakse DELTA-s ja määratakse täitmiseks vastutava teenistuja otsene juht ning teadmiseks osakonnajuhatajale, sisekontrolli juhile ja peadirektorile. Kaebuse menetlemise tähtaeg sõltub kaebuse sisust ja lahendamise ulatusest. Kliendikaebuste menetlemise protsess on kirjeldatud Lisas nr. 4.

4. HEA TEENINDUSE KOKKULEPPETE TAGAMISE PÕHIMÕTTED

4.1 Kliendirahulolu soovitusindeks

Soovitusindeks (edaspidi SI) on meetodika, mis mõõdab lojaalsete klientide hulka SKA klienditeeninduse kanalites ja teenustes. SKA saadab kliendile rahuloluküsitluse kliendi e-posti aadressile üldjuhul intervalliga 70 päeva tagant, vajadusel tihedamini. SI analüüs tehakse küsitluste tulemuste põhiselt ehk vaadatakse lojaalsete klientide osakaalu vastanud klientide koguhulgast. Klientide tagasiside võimaldab organisatsioonil saada olulist infot, mis toetab teadlike otsuste langetamist teeninduskvaliteedi tõstmiseks ja teenuste parendamiseks.

SI meetodika jagab kliendid kolme rühma: soovitajad, neutraalsed ja mittesoovitajad.

SKA-s rühmade nimetused on muudetud järgmiselt:

- **Positiivne = soovitajad**

Vastajad jäid teeninduse või teenusega nii rahule, et on varmselt nõus seda oma sõprade ja tuttavate seas soovitama.

- **Neutraalne = ükskõiksed**

Vastajad ei olnud teeninduse või teenusega rahul ega ka rahulolematu, vaid pigem neutraalsed. Nad võivad teid hea sõnaga mainida kui selleks on juhus, aga nad ei tee seda omaalgatuslikult.

- **Arendav = mittesoovitajad**

Vastajad ei jäänud teeninduse või teenusega üldse rahule ning suure tõenäosusega annavad sellest ka teistele teada. Tihti on nende hääl valjem kui soovitajate oma.



SI arvutatakse lahutades positiivse tagasiside osakaalust arendava tagasiside osakaal.

SI arvutamisel lähevad neutraalse tagasiside arvesse vastajate koguarv ja seega vähendavad positiivse ja arendava tagasiside osakaalu ning kallutavad SI väärtust 0 suunas.

Valem: (Positiivne – Arendav) jagatud (Positiivne + Neutraalne + Arendav)

Teenustes ja teeninduskanalites, kus SI mõõdetakse käsitletakse klienditagasiside tulemusi vastavalt teenuse ja teeninduskanalite eesmärkidele.

4.2 Kvaliteedi tagamise üldpõhimõtted

SKA teenuste ja klienditeeninduse kanalite kvaliteedi tagamise eesmärgil kasutatakse erinevaid meetodikaid tuginedes SKA väärtustele.

Oleme *asjatundlikud* ja *hoolime* inimesest, kuna meie eesmärk on saada klientide tagasiside põhjal sisendit teenuste *redesign*iks. Igakuiselt mõõdame teenuste ja kanalite lõikes klientide tagasisidet soovitusindeksi kaudu. Kasutame teenusejuhi poolt väljatöötatud kontrollnimekirja, mis toetab kliendile vajaduspõhist, tulevikku vaatavat nõustamist. Rakendame terviknõustamise protsessi eesmärgiga omandada oskus näha kliendi tuleviku vajadusi.

Teeme proaktiivset *koostööd* osakondadega, et luua lihtne ja läbipaistev tööprotsess. Selleks mõõdame iseteeninduse suhtluse/e-kirjade sisu ja keele kvaliteeti, jälgime korduvpöördumiste dünaamikat, regulaarselt anname tagasisidet e-kirjade auditeerimise ning SKA teabe tähtaegadest kinnipidamise kohta.

Oleme *asjatundlikud* ja ületame kliendi ootusi. Klient tunneb, et meist ja meie teenustest on abi. Pakume kliendile vajaduspõhist ning tulevikku vaatavat nõustamist. Tunneme inimeste vajadusi ja tegutseme ettenägelikult. Igakuiselt kuulame ja analüüsime kõnesid, analüüsime iseteeninduse suhtluse ja e-kirjade sisu kvaliteeti ning jälgime vastamise kiirust.

Oleme *uuendusmeelsed* ja tagame kättesaadavuse erinevates kanalites ka eri- ja kriisiolukordades, pakkudes selleks iseteenindust, telefoni, videonõustamist ja aja broneerimise võimalust. Väärtustame kliendi aega ja mugavust ning selleks mõõdame teenindustaset, jälgime vastamiseprotsendi ning kliendiooteaega järjekorras.

4.3 Tulemuste analüüsi järgtegevused

Tulenevalt kitsaskohtadest ja analüüsi põhjal saadud tulemustest koostame parendustegevuste kava. Loomes ja hoiame tööahkkonna, kus saab tegutseda kvaliteetsete tulemuste nimel. Moodustame sisendid teenuste *redesign*-iks ning vajadusel teeme kokkulepped tööprotsessides. Selleks viime läbi igakuiselt tagasiside- ja koostöökohtumisi osakondade vahel.

Koostöös tugiteenuste ning koolitustalitusega lepime kokku koolituskava. Koolituse eesmärk on aidata teenistujatel parendada teeninduskvaliteeti ning tõsta isiklikku potentsiaali läbi uute teadmiste ja oskuste omandamise. Koolitused hõlmavad nii teoreetilist õpet kui vajadusel ka praktilisi harjutusi.

Koolitused grupeeritakse vastavalt nende eesmärkidele ja sisule järgmiselt:

- **Baaskoolitused**, mis on suunatud teenistujate põhioskuste ja -teadmiste arendamisele, et tagada nende töö efektiivsus ja pädevus
- **Arengukoolitused**, mis keskenduvad teenistujate karjääri arendamisele, juhtimisoskuste parandamisele ja tulemuslikkuse suurendamisele
- **Spetsialiseerumiskoolitused**, mis on suunatud tulevikus vajaminevate spetsiifiliste oskuste ja teadmiste arendamisele teatud valdkonnas või ametikohal.

Teenistuja teenindusprotsessi kvaliteedi parendamine toimub koostöös otsese juhiga läbi individuaalsete kohtumiste või *Coaching*-u sessioonide. Teenistujaga lepitakse kokku tegevus- ja ajakava, mille raames toimuvad regulaarsed kohtumised. Teenistuja teenuste teadmiste koolitamine toimub läbi regulaarsete infotundide ja koolituste.

SKA-s on võimalik omandada ja täiendada uusi teadmisi ning parandada töötulemusi järgnevate tegevuste abil:

- ✓ 1:1 vestlused otsese juhiga
- ✓ Aastavestlus/aastavestluse vahevestlus otsese juhiga
- ✓ Tagasiside saamine, andmine ja eneseanalüüs
- ✓ Oma õpikogemuse jagamine
- ✓ Kõvisioon
- ✓ Mentorlus
- ✓ Juhendamine
- ✓ *Coaching*
- ✓ Supervisioon

5. KOKKUVÕTE

Hea teeninduse kokkulepped on raamistik organisatsiooni sisestest kokkulepetest, mis põhinevad SKA väärtustel. Raamistikku võib kasutada igapäevaselt juhisena sise- ja välisklientidega suhtlemisel. Hea teeninduse kokkulepped aitavad saavutada positiivse kliendikogemuse SKA-ga suhtlemisel.