

Стандарти якісного обслуговування клієнтів в АКБ «ІНДУСТРІАЛБАНК» для касових працівників

Загальні положення

Стандарти якісного обслуговування клієнтів в точках продажів АКБ «ІНДУСТРІАЛБАНК» (далі – Банк) **для касових працівників** (далі – Стандарти обслуговування) – нормативний документ, що визначає комплекс етичних норм та професійних стандартів, якими повинні керуватись працівники Банку, що здійснюють касові операції з обслуговування фізичних осіб (далі - касові працівники) під час спілкування з клієнтами.

Стандарти обслуговування розроблені на основі загальноновизнаних принципів, правил та норм ділової етики відповідно до внутрішніх нормативних документів Банку.

Стандарти обслуговування регламентують порядок та правила спілкування касових працівників Банку з клієнтами:

- під час відвідування клієнтом установи Банку;
- під час телефонних переговорів;
- під час конфліктних (нетипових) ситуацій, що можуть виникати під час спілкування з клієнтом.

Стандарти обслуговування мають загальний характер і повинні використовуватись касовими працівниками, що обслуговують будь-який сегмент клієнтів.

1. Обслуговування клієнтів у точці продажу Банку

1.1. Зустріч клієнта

- Касовий працівник Банку незалежно від рівня, виду та способу спілкування має бути завжди ввічливим, доброзичливим, чуйним. Він повинен виявляти терпимість до фактів некоректного поведіння з боку клієнтів, ділових партнерів та інших осіб.
- Касовий працівник Банку має пам'ятати, що своєю поведінкою, зовнішнім виглядом та способом спілкування складає враження про імідж та репутацію Банку.
- Жоден клієнт, що знаходиться біля касового вікна, не повинен залишатись поза увагою касового працівника Банку.

1.2. Спілкування касового працівника з клієнтом

Налагодження особистого контакту з клієнтом

- Встановіть зоровий контакт з клієнтом, як тільки він підійшов до касового вікна чи місця обслуговування.
- Доброзичливо привітайтеся з клієнтом. Справити гарне враження допоможуть рівний тембр голосу, інтонація впевненості, посмішка.
- Дізнайтесь з якою метою клієнт звернувся до Банку.
- При спілкуванні з клієнтом зверніть увагу, якою мовою (українською або російською) спілкується клієнт та, обов'язково спілкуйтесь мовою клієнта.
- Під час обслуговування **унікайте паралельного спілкування з іншим можливим клієнтом/співрозмовником** (по телефону або безпосередньо поряд із клієнтом). У випадку неможливості це зробити спробуйте скоротити час такого спілкування до мінімуму. Для цього запишіть контактний телефон клієнта (іншої особи), вибачтесь за неможливість вести розмову та пообіцяйте передзвонити як тільки Ви завершите

обслуговування клієнта у відділенні. Після завершення паралельного спілкування з іншим співрозмовником слід вибачитись перед клієнтом.

- Під час розмови з клієнтом **на робочому столі не повинно бути документів, що містять конфіденційну інформацію** (внутрішні документи Банку, документи інших клієнтів та інше).
- Протягом обслуговування **уникайте висловів щодо власної некомпетентності та відсутності повноважень** для прийняття рішень.
- **Будьте коректні у відношенні до конкурентів.** Не вказуйте на недоліки в роботі інших банків і тим більше на переваги в їх роботі. Оточіть Банк ореолом авторитетної думки та публікацій: використовуйте тези с брифів та інформацію з новин, які публікуються на офіційному корпоративному сайту Банку. Вказуйте на переваги та гідні риси Банку.
- **Утримуйтесь від обговорень політичних подій.** Якщо тему стимулює клієнт, поведіть себе нейтрально та старайтесь не підтримувати бесіду.
- **Утримуйтесь від обговорень питань, які стосуються індивідуального смаку кожного** (в музиці, літературі, живопису, кіно, одязі та ін.). Обговорювати можна, але обережно. Про смаки не сперечаються. Не давайте приводу для таких непорозумінь. Говоріть про свої вподобання обережно і не впадайте в крайнощі.
- **Утримуйтесь від дискусій з клієнтами на релігійні теми, сексуально-гендерні, етнічної приналежності.**
- Не варто обговорювати **розмір вашої заробітної плати та ваших колег по роботі.** Не задавайте питання клієнту з приводу його особистого доходу.

Заборонені фрази	Рекомендовані фрази
<ul style="list-style-type: none"> - «Не знаю!»; - «Я в Банку працюю лише... (тиждень)» - «Не чув, ніхто не говорив...»; 	«Вибачте, мені потрібно уточнити дане питання. Зачекайте, будь ласка»
<ul style="list-style-type: none"> - «Це не входить у мої обов'язки»; - «Це не до мене..» 	«По цьому питанню Ви можете звернутись до менеджера, який з радістю відповість на всі Ваші запитання».
<ul style="list-style-type: none"> - «Заспокойтесь!»; - «Ви не праві!» - «Вас це турбує?»; - «Чому Ви кричите?»; 	«Розумію Вас. Я спробую Вам допомогти»; «Давайте спробуємо разом вирішити ситуацію...»; «я поясню, ...»
<ul style="list-style-type: none"> - «Не заважайте!» 	«Зачекайте, будь-ласка, в зоні очікування, я Вас запрошу»
<ul style="list-style-type: none"> - «Чергу не займати» 	«Шановні клієнти, не займайте, будь-ласка чергу, каса закривається через ___ хвилин».
<ul style="list-style-type: none"> - «Більше з такими дрібними купюрами не приходьте» 	Касовий працівник не має робити зауважень клієнтам, тільки коментувати, консультувати та роз'яснювати.
<ul style="list-style-type: none"> - «Беріть ті купюри що є..» 	«Я б із задоволенням надала ті купюри, що Ви просите, та, на жаль, не маю такої можливості. Я можу запропонувати тільки...»

1.3. Робота з чергою

- У разі утворення черги вільний касовий працівник зобов'язаний сповістити клієнтів, що очікують, про можливість обслуговування: «Шановні клієнти, підходьте, будь ласка», «Чи можу я Вам допомогти?»
- У випадку утворення черги через тимчасову несправність програмного забезпечення касовий працівник має спокійно та ввічливо попередити всіх клієнтів, скільки часу займе поточна операція чи орієнтовний час відновлення роботи програмного забезпечення, та запропонувати клієнтам зачекати у зоні очікування або проконсультуватися у спеціалістів, дізнатись про інші продукти Банку: «Шановні клієнти, на жаль, через технічні причини, виконання операцій тимчасово неможливе. Прохання зачекати до відновлення роботи. Вибачте за незручності», «Вибачте, через технічні причини виконання даної операції займе деякий час».
- **Заборонено** обговорювати з клієнтами та **критикувати роботу програмного забезпечення Банку, продуктів, послуг та ін.**
- **Завчасно попереджати клієнтів про припинення роботи каси.** **ОБОВ'ЯЗКОВО** повідомте клієнтів: «Шановні клієнти, не займайте, будь-ласка чергу, каса закривається через [] хвилин».

2. Обслуговування клієнтів

2.1. Здійснення операцій

- Перед проведенням операції обов'язково **озвучте вартість послуг** (в процентному та грошовому еквіваленті), ґрунтуючись лише на актуальних даних: «Комісія за переказ коштів на поточний рахунок третьої особи становить 0,5%, тобто грн.».
- Проведіть необхідну операцію, максимально задовольнивши потреби клієнта.
- **Обов'язкові дії при проведенні певних видів операцій:**
 - при здійсненні переказу – допомагайте клієнту, роз'яснюючи, як правильно заповнити бланк; використовуйте зразки; запропонуйте клієнту відкрити картковий рахунок;
 - при проведенні видаткової операції – намагайтеся, за можливості, виконувати прохання клієнта щодо купюр;
 - при закритті депозитних рахунків (по строку, достроково) пропонуйте повторно розмістити кошти на депозитному вкладі або перерахувати на картковий рахунок, в разі відмови запропонуйте клієнту такий вид послуги, як оренда індивідуального сейфа для зберігання цінностей (за умови що відділення надає таку послугу);
 - при здійсненні валютно-обмінних операцій пропонуйте клієнту розмістити кошти на депозитні вклади в іноземній та національній валюті або здійснити купівлю банківських металів у вигляді мірних зливків, монет вироблених з дорогоцінних металів, інвестиційних та пам'ятних монет Національного банку України.
- У випадку неможливості проведення операції обов'язково ввічливо поясніть причину відмови та обов'язково запропонуйте альтернативні варіанти.

2.2. Продаж додаткових банківських продуктів

Після виконання касової операції виявіть потребу клієнта в додаткових банківських продуктах та запропонуйте інші банківські продукти сегмента роздрібного бізнесу залежно від основної здійсненої операції. *Наприклад: при здійсненні сплати за комунальні послуги (інші платежі) готівкою, варто запропонувати сплачувати платежі за допомогою платіжної картки Банку (без зняття готівки в банкоматі), або дистанційно за допомогою Інтернет-банкінгу, підключитись до якого можна уклавши договір у відділенні Банку, або за допомогою он-лайн системи здійснення платежів на сайті Банку у будь-який час без реєстрації та з будь-якого пристрою, підключеного до мережі Інтернет (на базі системи Portmone).*

Роблячи акцент на тому, що такі послуги дають змогу швидко здійснювати певні операції, адже користування ними значно економить час.

2.3. Поведінка касового працівника під час здійснення операцій

- Говоріть «*будь ласка*», коли просите клієнта що-небудь зробити, та «*дякую*» потім.

- Говоріть з клієнтом **чітко, виразно та доступно**. Слідкуйте за реакцією клієнта, не перенавантажуйте інформацією. Уникайте вживання в розмові жаргону, слів-паразитів. Пояснюйте банківську термінологію.
- **Коментуйте свої дії для клієнта**, щоб він розумів, що відбувається.
- У випадку необхідності проведення ідентифікації клієнта згідно з вимогами нормативно-правових актів НБУ та внутрішніх нормативних документів Банку, здійснюйте ксерокопіювання персональних документів клієнта (паспорт, реєстраційний номер облікової картки платника податку, довіреність та ін.), обов'язково коментуючи свої дії: «Зачекайте будь ласка, я маю зробити копії Ваших документів...». У випадку невдоволення клієнта необхідністю ксерокопіювання документів для кожної операції надайте роз'яснення, що це є вимогою нормативно-правових актів НБУ.
- У випадку звернення клієнта за додатковою інформацією (курс валют, розмір ставок, інформація про продукти та інше) **ОБОВ'ЯЗКОВО ВВІЧЛИВО** надайте повну консультацію в межах компетенції.
- Звертайте увагу на операції та суми. Якщо бачите, що клієнт є потенційним вкладником або позичальником – **запропонуйте йому додатковий банківський продукт**, по можливості надайте коротку консультацію та запросіть менеджера для повної консультації.
- Спрямовуйте ваші дії на те, щоб **обслуговування клієнта було максимально простим**: клієнт не зобов'язаний знати тарифи, номери рахунків, процедури та ін.

2.4. Завершення обслуговування

- Підведіть підсумки здійснених операцій.
- Чітко озвучте наступні дії клієнта.
- Обов'язково запропонуйте клієнту скористатись дистанційними каналами обслуговування (GSM-banking, Internet-banking, Industrial24, банкоматом та термінальним обладнанням (поповнення рахунку/картки, поповнення номерів мобільних операторів) та зверніть увагу клієнта на те, що в подальшому при здійсненні таких операцій він може розраховувати на допомогу менеджера.
- Уточніть, чи не має клієнт додаткових запитань, дайте на них відповідь.
- Подякуйте клієнту за візит: *«Дякуємо, що звернулись до нашого Банку!»*

2.5. Робота з запереченнями

- Вислухайте заперечення клієнта уважно, не перебиваючи.
- Надайте клієнту підтвердження, що його заперечення почуте, використайте умовну згоду «Я Вас розумію...».
- Визначте справжню причину заперечень: «Дозвольте уточнити, ...?»
- Відповідайте на заперечення спокійно, без напруження. Погодьтеся з клієнтом, а потім обов'язково дайте роз'яснення, ґрунтуючись на достовірних фактах: «Вибачте за незручність, але, на жаль, час зарахування коштів на картковий рахунок обумовлений правилами платіжної системи Visa/MasterCard. Сподіваємось на Ваше розуміння».
- Переконаючи клієнта, розкажіть про надійність Банку: «Можу Вас запевнити, наші умови є конкурентними і прозорими. Індустріалбанк - один з найдавніших та стабільних банків країни. Багато наших клієнтів з нами вже понад 20 років. Банк гарантує виконання всіх зобов'язань перед клієнтами».
- Якщо Ви не знаєте відповіді на запитання чи заперечення клієнта, ввічливо скажіть, що повинні уточнити цю інформацію. Не давайте клієнтові помилкову або неточну інформацію: «Вибачте, будь ласка. З Вашого дозволу, я уточню дане питання». Не привертаючи увагу, зверніться до більш досвідченого, компетентного співробітника. Отримавши відповідь, надайте клієнту точну інформацію.

3. Робота касового працівника у складних ситуаціях

3.1. Поведінка в конфліктних ситуаціях

- Уважно вислухайте клієнта, підтримуйте зоровий контакт.
- Проявляйте інтерес та дружелюбність, зосередьтесь на ситуації, а не на емоціях.
- Звертайтеся до клієнта по імені: «___, я Вас розумію...».
- Ставте питання для уточнення ситуації.
- Від свого імені висловіть співчуття або вибачтесь, залежно від ситуації: «Приносимо вибачення за спричинені незручності, ми зробимо все можливе для того, щоб виправити ситуацію...».
- У випадку недостатньої кількості валюти в касі запропонуйте клієнту доступну суму або озвучте можливі варіанти чи надайте координати найближчого відділення Банку: «Вибачте, будь ласка, наразі ми можемо запропонувати Вам лише кошти в сумі... Якщо дана сума Вас не влаштовує, пропонуємо звернутись до найближчого відділення за адресою... Дякуємо за розуміння».
- У випадку незадоволення клієнтів графіком роботи каси, ввічливо поясніть причину: «Згідно з регламентом роботи Банку здійснення касових операцій проводиться до ___ години. На жаль, сьогодні ми не зможемо здійснити дану операцію. Чекаємо на Вас завтра».
- Подякуйте клієнту за надану інформацію: «Нам дуже важлива Ваша думка, ми прикладемо максимум зусиль для уникнення даної ситуації в майбутньому...».
- Уникайте негативних слів та виразів.
- Подякуйте клієнту. Завершіть зустріч/бесіду доброзичливо, позитивно.

3.2. Поведінка в ситуації відмови клієнту

- Висловіть співчуття відносно ситуації, що склалася.
- **Ввічливо поясніть основну причину відмови, не критикуючи співробітників та сам Банк** та не розголошуючи клієнту подробиці внутрішніх процесів та процедур: «На жаль, неможливо провести дану операцію у зв'язку з ... (причина виникнення ситуації)».
- Уникайте вживання слова «НІ» та іншої негативної лексики.
- **Запропонуйте альтернативні варіанти.** Надайте повну інформацію, щоб клієнт відчув Ваше бажання допомогти: «В даній ситуації я можу Вам запропонувати наступні варіанти... ».

3.3. Поведінка в ситуації, коли клієнт поводить себе агресивно

- Концентруйтеся на фактах, а не емоціях.
- Уважно вислухайте клієнта, зберігаючи спокій.
- Ввічливо і впевнено запропонуйте свою допомогу та варіанти вирішення ситуації: «В даній ситуації я можу Вам запропонувати наступні варіанти.... », «Я сподіваюсь, що зможу Вам допомогти. Пропоную конструктивно обговорити ситуацію...».
- Якщо конструктивна розмова з клієнтом неможлива, він поводить себе агресивно і ображає Вас особисто, стримано попередьте його про припинення розмови: «Я буду змушений(-а) перервати розмову, якщо вона буде продовжуватись у такому руслі».
- Якщо клієнт не реагує, зверніться за допомогою до керівника: «Пропоную Вам звернутись до мого керівника (ПІБ керівника)».

3.4. Поведінка в ситуації, коли клієнт припустився помилки

- Зберігайте спокій, виявляйте дружелюбність та ввічливість.
- Уникайте звинувачення клієнта, вказівок на його помилку: «Тут виникло непорозуміння...», «На жаль, була допущена неточність ...».
- Детально поясніть подальші дії клієнта.
- Спільно з клієнтом знайдіть вихід із ситуації: «Зараз я допоможу Вам заповнити реквізити...».

3.5. Поведінка в ситуації, коли клієнту надано неправдиву інформацію

- Коротко та ввічливо поясніть клієнту, що виникло непорозуміння: «На жаль, виникло непорозуміння, і Вам була надана неточна інформація щодо...»

- Уникайте виправдань, критики Банку чи співробітників.
- Вибачтесь від імені Банку, навіть якщо помилка виникла з вини колег.
- Надайте вірну інформацію та запевніть, що докладете зусиль, щоб задовольнити потреби клієнта.

3.6. Поведінка в ситуації, коли не працює програмне забезпечення

- Ввічливо та коректно поясніть клієнту, що не працює програма, і що йому необхідно зачекати, не критикуючи програмне забезпечення та Банк. При цьому **назвіть приблизний час очікування** для того, щоб клієнт розумів, чи доцільно буде чекати або повернутись до відділення пізніше.
- Якщо клієнт погодився зачекати, **розкажіть йому про альтернативні шляхи проведення операцій, запропонуйте інші продукти та послуги Банку**, для більш повної консультації направте до менеджера.
- **Якщо клієнт поспішає, принесіть вибачення та домовтесь з ним про зустріч/візит у зручний для нього час.**

4. Стандарти спілкування з клієнтами по телефону

- Відповідайте на вхідний дзвінок до четвертого дзвінка телефону лише у випадку, коли Ви не обслуговуєте клієнта.
- Виключайте вживання звертання: *«Алло...»*, *«Я вас слухаю...»* та подібні звертання в безособовій формі.
- Розпочинайте розмову з привітання та представлення, назвіть установу та своє ім'я. *«Добрий день! «Індустріалбанк», (ім'я співробітника), слухаю Вас»*.
- Якщо клієнт не представився, ввічливо запитайте в нього, як зручніше до нього звертатися.
- Вислухавши клієнта, дайте відповідь на запитання. Якщо запит клієнта не входить до Вашої компетенції, переадресуйте дзвінок на відповідального менеджера або надайте номер телефону співробітників відділення: *«Я з'єдную Вас з (ім'я), він/вона зможе Вам допомогти/надати більш детальну інформацію»*.
- Після закінчення розмови попросіть, обов'язково подякувавши за дзвінок і зачекайте, поки клієнт першим покладе слухавку (хто подзвонив, той і повинен першим закінчувати розмову).

Закінчуючи розмову з клієнтом, використовуйте наступні фрази:

- *«У разі виникнення додаткових питань Ви можете зателефонувати нам, звернутись до контакт- центру чи на офіційний сайт Банку»*
- *«Дякуємо, що користуєтеся послугами «Індустріалбанку»*
- *«Раді, що змогли Вам допомогти!»*
- *«До побачення/Гарного Вам дня!»*

5. Компетенція начальника відділення щодо координації касового обслуговування

- **Відповідальність за дотримання Стандартів обслуговування у відділенні покладається на начальника відділення.** Начальник відділення повинен забезпечувати надання сервісу найвищої якості клієнтам під час здійснення касових операцій шляхом контролю та координування роботи касових працівників Банку.
- До зони відповідальності начальника належить:
 - контроль за належним виглядом касового вікна;
 - контроль за належним зовнішнім виглядом працівників;
 - контроль за дотриманням касових працівників Стандартів обслуговування клієнтів під час здійснення касових операцій;

- координація роботи касових працівників зі складними клієнтами: особисте ізолювання проблемного клієнта та докладання максимальних зусиль для оперативного владнання конфлікту.