

*Bendravimo su klientais  
būdai ir priemonės*

# Įvadas

- Kodėl svarbu efektyvus bendravimas?
- ▶ Gerina klientų patirtį ir pasitenkinimą;
- ▶ Padeda išvengti nesusipratimų;
- ▶ Stiprina organizacijos įvaizdį.

# Bendravimas telefonu

Kaip profesionaliai bendrauti?

- ▶ Aiškiai ir mandagiai pristatyti save bei organizaciją;
- ▶ Klausytis kliento poreikių ir suteikti reikiamą informaciją;
- ▶ Spręsti problemas greitai ir efektyviai.

# Bendravimas raštu ir el. paštu

Svarbiausi dalykai:

- ▶ Aiškumas, mandagumas ir pagarba;
- ▶ Greitas atsakymas į užklausas;
- ▶ Profesionalus tonas ir tinkama kalba.

# Bendravimas lietuvių ir užsienio kalbomis

Kaip užtikrinti kokybišką aptarnavimą?

- ▶ Naudoti aiškia ir paprastą kalbą;
- ▶ Pasirūpinti, kad klientai gautų informaciją jiems suprantama kalba;
- ▶ Prireikus naudoti vertimo įrankius ar pasitelkti dvikalbius darbuotojus.

# Klientų ir paslaugų teikėjo teisės ir pareigos

## Klientų teisės:

- ▶ Gauti aiškia informaciją apie paslaugas;
- ▶ Saugi ir kokybiška aplinka;
- ▶ Teisė į pagarbų aptarnavimą.

## Klientų pareigos:

- ▶ Laikytis vidaus taisyklių;
- ▶ Mokėti už paslaugas sutartu laiku;
- ▶ Elgtis pagarbiai su personalu ir kitais lankytojais.

Organizacijos pareigos:

- ▶ Užtikrinti paslaugų kokybę;
- ▶ Laiku suteikti informaciją apie pasikeitimus;
- ▶ Spręsti klientų skundus ir problemas.

# Kaip spręsti konfliktines situacijas?

Konfliktų valdymo taisyklės:

- ▶ Iš klausyti klientą ir parodyti supratimą;
- ▶ Išlikti ramiam ir mandagiam;
- ▶ Pasiūlyti realų sprendimą arba alternatyvą.

# Išvados ir rekomendacijos

Ką svarbu prisiminti?

- ▶ Profesionalus bendravimas = laimingi klientai;
- ▶ Aiškumas, pagarba ir greitas reagavimas yra svarbiausia;
- ▶ Teisės ir pareigos turi būti aiškiai suprantamos abiem pusėms.