



„WEST EXPRESS“
KLIENTŲ APTARNAVIMO PRINCIPAI

TURINYS

APRAŠAS

Šiame dokumente pateikti klientų aptarnavimo principai, normos ir geroji praktika, leidžianti išlaikyti aukštą „West Express“ klientų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis, aptarnavimo kokybę ir sukurti malonią darbo aplinką bendrovės darbuotojams.

KODĖL SVARBUS KLIENTŲ APTARNAVIMAS?

Klientų lojalumas yra svarbus bendrovės sėkmės aspektas, todėl siekiame, kad klientas ne tik grįžtų, bet ir skleistų gerą žinią apie mūsų paslaugas ir išskirtinį aptarnavimą. Malonus bendravimas, įsiklausymas į kliento lūkesčius, teikiamų paslaugų išmanymas, parodytas dėmesys ir rūpestis visada palieka gerą įspūdį ir sukuria teigiamą emociją, todėl kiekvienas kontaktas su klientu – tai galimybė suteikti puikų aptarnavimą ir prisidėti prie teigiamo bendrovės įvaizdžio kūrimo.



Kelionių versle klientų pasitenkinimas yra geriausias kelionių organizatoriaus ar agentūros veiklos matas, nes:

- kiekvienam klientui, kuris pateikia pretenziją, tenka 26 nepatenkinti klientai, kurie nesiskundžia;
- nepatenkintas klientas apie tai papasakoja 8–16 žmonių;
- 91 % nepatenkintų klientų iš tos pačios bendrovės niekada nebeperka;
- jei kliento skundai išsprendžiami, mažiausiai 80 % klientų ir vėl užsako prekę ar paslaugą toje bendrovėje;
- naują klientą pritraukti kainuoja penkis kartus daugiau, nei išlaikyti seną¹.

¹IATA Foundation of Travel and Tourism. International Travel and Tourism Training program. 5.12 Edition

KAM REIKIA ŠIŲ PRINCIPŲ?

Klientams, kad jie:

- gautų profesionalias paslaugas;
- būtų branginamas jų laikas;
- žinotų, kad bendrove „West Express“ galima pasitikėti.

Darbuotojams, kad jie:

- nesvarbu, ar seniai prisijungę prie mūsų komandos, aiškiai žinotų, ko reikalauja ir tikisi klientas ir darbdavys;
- žinotų, jog prireikus visuomet gali tikėtis pagalbos iš kolegų;
- prisidėtų atrandant, kokios nuostatos ir veiksmai padeda pasiekti geriausių rezultatų;
- neįstų darbe įtampos ir išvengtų klaidų;
- žinotų, kaip elgtis įvairiomis aplinkybėmis.

Bendrovei „West Express“, kad ji:

- galėtų padėti naujai prie kolektyvo prisijungusiems darbuotojams atrasti sprendimus kasdienėse situacijose;
- žinotų, ko savo elgesiu siekia darbuotojai, kokius principus puoselėja;
- galėtų kartu su darbuotojais atrasti ir spręsti išskylančius klausimus;
- teigiamai išsiskirtų iš kitų kelionių organizatorių ir agentūrų.

„Klientams aš ir „West Express“ yra vienas ir tas pats. Klientai mano, kad aš esu „West Express“.“



PALIEKAMAS ĮSPŪDIS

Visi žinome, kad turime vienintelį šansą padaryti pirmąjį įspūdį, todėl stengiuosi, kad susitikimas su klientu būtų teigiama patirtis tiek klientui, tiek man pačiam. Suprantu, kad draugiškas, profesionalus ir malonus bendravimas dažnai lemia, ar klientas susies savo ateitį su bendrove „West Express“.



DARBO VIETA

- Bendrovės „West Express“ biurų durys atveriamos tiksliai nurodytu laiku arba, pageidautina, 5 minutėmis anksčiau.
- Pasirūpinu, kad klientai matytų tik jiems aptarnauti skirtas priemones.
- Siekiu, kad klientai ir kolegų gerai jaustųsi, tad užtikrinu, kad darbo vieta būtų švari ir tvarkinga, uždarnosios spintelės ir stalčiai – uždaryti.
- Darbo vietoje nevalgau, klientams matomoje vietoje nelaikau maisto produktų ir nešvarių indų, negeriu kavos. Išimtis taikoma, kai kava geriama kartu su klientu jam sutikus.
- Pasirūpinu, kad baldai ir visos darbui reikalingos priemonės būtų geros būklės ir išdėstyti taip, kad klientui būtų patogų.
- Siekdamas sukurti malonią darbo atmosferą, stebiu, kad darbo vietoje nebūtų įkurių ir nemalonių garsų ar kvapų.
- Pasirūpinu, kad biure eksponuojama reklaminė medžiaga būtų galiojanti ir klientams pasiekiamą, puikiai matoma.
- Baigęs darbą įsitikinu, kad darbo stalas paruoštas kitai darbo dienai.
- Rūpinuosi klientų saugumu: pastebiu slidžius laiptus / grindis, nedegančias šviesas, nukritusius daiktus, judėjimą ribojančius objektus ir pan., pasirūpinu, kad kliuviniai būtų greitai pašalinti arba atitinkamai perspēju klientus.



Gerai



Blogai

IŠVAIZDA

- Mano išvaizda – neatskiriama bendrovės „West Express“ įvaizdžio dalis ir sudaro įspūdį, kad darbą atlieku tinkamai, esu patikimas, save, klientus ir kolegas gerbiantis darbuotojas. Tvarkinga išvaizda yra neatsiejama mano kasdienio darbo dalis.
- Aptarnaudamas klientus ir eidamas savo pareigas, visada vilkiu švarius, darbui tinkamus drabužius.
- Darbe mano makiažas, papuošalai ir kvapai yra nuosaikūs.
- Plaukai ir rankos švarūs, prižiūrėti, šukuosena nekrentanti į akis, tvarkinga, ne per ilgi nagai.
- Vyrai tvarkingai nusiskutę, o jei turi barzdą, ji kruopščiai prižiūrima.
- Aptarnaudamas klientus, visada vilkiu bendrovės „West Express“ uniformą (baltus marškinėlius ar palaidinę) ir dėviu aksesuarus (kaklaskarę). Jei uniformos neturiu, vilkiu švarius baltus marškinius ir, jei reikia, tamsiai mėlyną klasikinio stiliaus megztuką / švarkelį. Jei turiu, segiu identifikavimo ženkluką.



Gera



Blogai



AKIŲ KONTAKTAS

- Pirmasis užmezgu akių kontaktą su klientu ir taip parodau, kad jis yra laukiamas.
- Kai aptarnaujant klientą ar sprendžiant su klientu susijusius klausimus (pvz., baigiant su pirmesniu klientu susijusius veiksmus, tvarkant dokumentus) įeina kitas klientas, taip pat pasižiūriu į jį. Pasirūpinu, kad jam laukti būtų kuo patogiau, jei įmanoma, laukiančiam klientui pasiūloma atsėsti, atsigerti kavos ar kito gėrimo, paskaityti žurnalą ar pan.

ŠYPSENA

- Šypsodamasis klientui, parodau draugiškumą, geranoriškumą, kuriu malonią atmosferą. Taip klientas pajunta, kad jis yra branginamas ir svarbus.
- Žinau, kad šypsena veikia kaip veidrodis – žmonės paprastai taip pat atsako šypsena. Darbe šypsena kuria pozityvią atmosferą ir padeda būti draugiškiems.

PASISVEIKINIMAS

- Su kiekvienu, užėjusiu į bendrovės „West Express“ kelionių biurą, draugiškai pasisveikinu.
- Prireikus prisistatau klientui ir aiškiai ištariu savo vardą.

Gera	Blogai
„Sveiki, esu Viktorija. Kuo galėčiau jums padėti?“	Nekreipti dėmesio į užėjusį klientą, kad ir kaip užsiėmęs būčiau.

KOREKTIŠKUMAS

- Klientų akivaizdoje nekalbu asmeniniais klausimais ir nekritikuju kitų klientų, darbuotojų, bendrovės „West Express“ paslaugų / produktų arba darbo pobūdžio.
- Užtikrinu, kad neįgaliesiems asmenims nebūtų prieinami asmeniniai kliento duomenys. Su klientu susijusią informaciją naudoju profesionaliai, moku išlaikyti konfidencialumą.
- Klientui su negalia rodau dėmesį ir rūpestį, prireikus korektiškai, nepabrėždamas kliento specialiųjų poreikių, padedu pagalbos prašančiajam. Pasirūpinu, kad klientas jaustųsi puikiai, neatsidurtų nemalonoje situacijoje ir nesusilauktų perdėto dėmesio.

Gera	Blogai
„Supratau, išsiaiškinsiu, kas nutiko, ir jus informuosiu.“	„Čia visada taip mūsų Jonavos skyriuje, o ypač ta Kim Kardašian visada prikrečia nesąmonių.“
„Apgailėstauju, tačiau saugome klientų konfidencialumą. Negaliu jūsų informuoti, ar Bekhamas kažkur keliauja šiais metais.“	„Žinoma, matau, kad Bekhamas šiemet jau dukart atostogavo Ispanijoje su Jonaityte.“

ATSIŠVEIKINIMAS

- Pasibaigus pokalbiui, visada pakartoju, dėl ko susitarėme.
- Atsisveikindamas su klientu, jam padėkoju ir palieku įspūdį, kad mums visada malonu jį aptarnauti. Visada paklausiu, kuo dar galėčiau padėti.
- Šypsau si klientui išeinant. Mano elgesys atsisveikinant lemia, kaip klientai prisimena mus ir mūsų aptarnavimą.

Gera	Blogai
„Kaip sutarėme, šiandien atsiųsiu jums kelionės pasiūlymą. Iki pasimatymo!“	Neatsisveikinti.
„Visada laukiame jūsų grįžtant. Viso geriausio!“	Mhm. Viso.

BENDROSIOS APTARNAVIMO TAISYKLĖS

POŽIŪRIS

- Į klientus visada žiūriu pagarbiai, draugiškai, be išankstinių nuostatų.
- Esu malonus, geros nuotaikos, mandagus, elgiuosi paslaugiai, supratingai, dalykiškai ir natūraliai.
- Branginu kliento laiką ir stengiuosi kuo greičiau rasti geriausią kelionės pasiūlymą arba atsakyti į kilusius klausimus.
- Informuoju klientą, kai aptarnaujant atsiranda trukdžių arba įsivelia klaidų, ir nuoširdžiai jo atsiprašau.
- Sąžiningai elgiuosi su klientu net ir tada, kai turiu perduoti nemalonią informaciją, jo neklaidinu.
- Valdausi ir žinau, kaip prisitaikyti prie kliento.

KONTAKTO SU KLIENTU UŽMEZGIMAS

- Esu aktyvus ir pirmas pradedu pokalbį. Pirmas pasveikinu klientą ir vadovauju pokalbiui, bet išlieku budrus, kad nebūčiau įkyrus, randu kiekvienam klientui tinkamiausią bendravimo būdą.
- Jei klientas prisistatė, bet neišgirdau jo vardo, dar kartą paklausu, kuo jis vardu. Kad nepamirščiau, vardą užsirašau. Kalbėdamasis į klientą kreipiuosi vardu.
- Kreipiuosi „Jūs“ (taip pat bendraudamas raštu ar el. paštu), nebent klientas pageidauja, kad į jį būtų kreipiamasi „Tu“.

POKALBIS

- Vadovauju pokalbiui, bet nesu pernelyg įkyrus ar jžūlus.
- Kalbu negarsiai, ramiai ir maloniai. Kalbu aiškiai, bet ne greitakalbe. Vengiu žargono ir klientui nesuprantamų terminų. Jei turizmo versle įprastus terminus vartoja pats klientas, prisitaikau prie jo.
- Kalbėdamas išlaikau akių kontaktą, šypsauisi.
- Esu geras, aktyvus ir dėmesingas klausytojas. Rodau susidomėjimą kliento poreikiais, užduodu, atkartoju ir vartoju konkretizuojančius klausimus, kurie suteikia galimybę išsiaiškinti kliento poreikius ir rasti klientui tinkamą sprendimą.
- Be reikalo nepertraukiu kliento ir esu paslaugus jam dėstant poreikius ir pageidavimus. Užduodu atvirus ir pagalbinius klausimus. Savais žodžiais perfrazuju kliento pageidavimą ir išsiaiškinu detales.

Gera	Blogai
„Suprantu...“, „Man irgi patiktų...“, „Ir aš norėčiau...“	Aha
„Taip...“, „Žinoma...“	Tyla
„Ar teisingai suprantu, kad jūs norėtumėte...“, „Kaip jūs sakėte...“, „Kitais žodžiais tariant, jūs norėtumėte...“	„Kur jūs sakėt norėtumėte vykti – į Turkiją ar į Bulgariją?“

INFORMACIJOS SUTEIKIMAS KLIENTUI

- Klientui pateikiu informaciją, kuri, mano žiniomis, yra tiksli ir teisinga. Jei abejoju, atsiprašau ir pasitikslinu arba paklausu labiau patyrusio kolegą.
- **Pats visuomet padedu kolegai, jei jam prireikia papildomos informacijos, o aš galiu ją suteikti.** Būdamas vadovas, jaučiu atsakomybę už sau pavaldžius darbuotojus ir savo kuruojamą sritį, todėl darau viską, kad kolegą iš manęs gautų reikalingą informaciją ir pagalbą.
- Niekada nepalieku kliento klausimo neatsakę. Jei klausimas sudėtingas ir reikia išsamesnės informacijos, paprašau, kad klientas paliktų kontaktinius duomenis, ir pažadu su juo susisiekti ir atsakyti. Užtikrinu, kad, kaip ir žadėta, klientas gautų atsakymą į klausimą sutartu laiku ir kliento pageidaujama forma (telefonu, el. paštu ar kt.).





KELIONĖS POREIKIŲ IŠSIAIŠKINIMAS

Kai klientas pageidauja įsigyti kelionę, būtina sužinoti toliau pateiktą informaciją.

- Kokios šalys, kurortai domina, kokio tipo kelionė (poilsinė, pažintinė ar kt.)?
- Kiek asmenų keliautų (suaugusiųjų ar vaikų; vaikų amžius)?
- Kokia pageidaujama kelionės data (anksčiausias išvykimas, vėliausias grįžimas, trukmė)?
- Koks planuojamas kelionės biudžetas (asmeniui, šeimai)?
- Papildoma informacija: pagrindiniai kriterijai renkantis kelionę / viešbutį (viešbučio kategorija, pramogos viešbutyje, atstumas nuo oro uosto, nuo jūros ir kt.), ar klientas keliauęs anksčiau, kas patiko, o kas ne.
- Kliento kontaktiniai duomenys – el. paštas IR telefonas (jei negaučiau atsakymo į el. laišką ar el. pašto adresą pasirodytų netikslus).

LANKSTUMAS

- Nors savo veikloje vadovaujosi šiais principais, suprantu, kad negali būti numatytos visos situacijos.
- Nenumatytomis aplinkybėmis vadovaujosi principu, kad kliento problemas privalu spręsti neapsunkinant kliento ir nesukeliant jam papildomų rūpesčių.
- Jei pagal suteiktus įgaliojimus negaliu iškart išspręsti problemos, kreipiuosi pagalbos į kolegas ar tiesioginį vadovą.
- Jei kliento problemai, klausimui, pageidavimui aptarti reikia daugiau laiko, atsiprašau kliento, pasižymiu jo problemą, pageidavimą, kontaktinę informaciją ir sutariu dėl laiko, kada jam atsakysiu.
- Neišleidžiu kliento susirūpinusio ir nesu abejingas jo rūpesčiams. Kliento problema yra mano problema tol, kol ją išsprendžiu.

PROBLEMŲ SPRENDIMAS

- Bet kokiomis aplinkybėmis išlieku ramus, mandagus, elgiuosi profesionaliai.
- Įtemptose situacijose valdau balsą, kalbėjimo greitį, judesius ir stengiuosi neparodyti nuoskaudos, nerimo ar susierzinimo.
- Nepabrėžiu nederamų pasakymų ir išlieku mandagus net tada, kai klientas kalba nemandagiai (kraštutiniais atvejais randu būdą mandagiai baigti pokalbį).
- Jei klientas akivaizdžiai nusiteikęs agresyviai ir įžeidinėja, mandagiai baigiu pokalbį ir paprašau kliento išeiti.
- Su klientu nesiginčiju ir nebandau įrodyti, kad jis klysta. Susitelkiu tik į problemos sprendimą ir vengiu kaltinimų, pateisinimų ir emocinio vertinimo.
- Kilus nesusipratimui su klientu, išsiaiškinu aplinkybes, kad suprasčiau kliento nuomonę ir problemos esmę.
- Nenoriu sukurti iš emocijų kylančios konfliktinės situacijos. Jei įmanoma, bendrauju su klientu taip, kad negirdėtų kiti klientai. Įdėmiai, paslaugiai klausau kliento, nepertraukdamas net tada, kai jam nepritariu; leidžiu klientui išsakyti tai, ką jis nori, ir taip sumažinu įtampą.
- Parodau norą suprasti ir stengiuosi suvaldyti nemaloniais emocijas. Ramiai išsiaiškinu klientui situaciją ir išreiškiu nuoširdų norą kuo greičiau išspręsti problemą.
- Jei problema kilo dėl kliento klaidos, draugiškai ir taktiškai paaiškinu bendrovės „West Express“ poziciją / nustatytą tvarką ir pasiūlau galimus sprendimo būdus.
- Nepriekaištauju klientui ir visada darau prielaidą, kad klientas buvo nepakankamai informuotas.
- Nekaltinu kliento melu net ir tada, kai kliento nuomonė akivaizdžiai klaidinga. Aiškindamas vadovaujuosi faktais ir sąlygomis.
- Jei klientas reikalauja pasikalbėti su mano tiesioginiu vadovu, pirma pats stengiuosi išspręsti problemą ir išsiaiškinti situaciją, kad galėčiau tinkamai informuoti vadovą.
- Jei mano pagalbos neužtenka, o klientas ir toliau laikosi savo nuomonės, kreipiuosi pagalbos į tiesioginį vadovą, prieš tai jį detalai informavęs apie situaciją.
- Jei įmanoma, išsiaiškinu, ar klientas patenkintas sprendimu.

Gera	Blogai
„Esu tikras, kad kartu rasime geriausią įmanomą sprendimą. Ar galėtumėte viską detalai papasakoti / surašyti? Informuosiu savo vadovą ir jis nedelsiant su jumis susisieks.“	„Jungiu jus su generaliniu direktoriumi.“
„Atsakiu kelionės, mokama 50 % bauda. Tai nurodyta sutarties 2.1.1 punkte.“	„Jūs meluojate! Aš jums taip nesakiau!“
„Jūsų užsakytas viešbutis yra miesto centre, netoli paplūdimio, jo tikrai gera kaina. Suprantu, kodėl jį užsakėte. Suprantama, galite jį keisti į kitą, jis aukštesnės kategorijos, kambariai erdvesni, daugiau teikiamų paslaugų. Keitimo sąlygos būtų tokios...“	„Jūs pats taip išsirinkote. Ko norėti, juk čia pigiausias viešbutis.“

ATSIPRAŠYMAS

- Spręsdamas problemas, atstovauju bendrovei „West Express“ ir atsiprašau.
- Nekaltinu kolegų ar produkto / paslaugos.
- Nuoširdžiai padėkoju klientui, kad jis atkreipė dėmesį į problemą.

Gera	Blogai
„Apgailėstauju, kad nusivylėte. Tikiuosi, kad kartu pavyks rasti tinkamą sprendimą.“	„Aš viską padariau gerai, bet mane pavadavo Kim Kardašian, ji neišsiuntė informacijos.“

GERI IR BLOGI BENDRAVIMO PAVYZDŽIAI

Gera	Blogai
Skiriu visą dėmesį tam klientui, su kuriuo bendrauju. Jei šiuo metu to negaliu padaryti (jau turiu kitą klientą ar pan.), atsiprašau, nurodau priežastį ir informuoju, kada galėsiu kalbėti su juo. Jei bendrauju telefonu, jei įmanoma, paskambinu iš naujo – neprašau kliento paskambinti iš naujo.	Už klientą spręsti, ko jis nori (pvz., jei klientas keliauja su vaikais, jam nebūtinai reikia viešbučio su vandens kalneliais).
Užsirašau, ką sako klientas.	Pertraukti, baigti kliento klausimus.
Kalbu užtikrintai, draugiškai, šypsauti.	Prašyti kliento parašyti laišku tai, dėl ko skambino ar atėjo.
Kai klientas prašo padėti pasirinkti, aiškiai įvardiju, kuo skiriasi šalys, kurortai, viešbučiai, ko tikėtis konkrečioje šalyje. Pasidaliju savo asmenine ar kitų klientų patirtimi. Neperšu savo nuomonės, tačiau paprašytas padėti apsispręsti nesakau „visur gražu“, „na, čia reikia žiūrėti“, „kaip kam atrodo geriau“ ir pan.	Ieškoti kelionės pasiūlymų telefoninio pokalbio metu taip priverčiant klientą laukti.
Jei įmanoma, viską, ko reikia, kad galėčiau pasiūlyti tinkamą kelionę ar išspręsti klientui kilusį klausimą, stengiuosi išsiaiškinti vieno kontakto metu (telefonu, asmeniškai ar bendraujant el. paštu).	Naudoti profesinį žargoną, žodžius „aha“, „mhm“, „ai“, „nu“ ir pan.

BENDRAVIMAS TELEFONU



Kelionės pardavimas bendraujant su klientu tik telefonu ar el. paštu šiandien yra dažnesnis, nei bendraujant tiesiogiai. Todėl tinkamai kalbėti telefonu su klientais yra labai svarbu, nes pašnekovai vienas kito nemato, tik girdi balsą. Nematydami žmogaus, netenkame galimybės stebėti jo kūno kalbą ir apie kliento pasitenkinimą galime spręsti tik iš jo kalbos. Todėl **itin svarbu** įdėmiai klausytis ir tikslingai užduoti klausimus, kad suprastume tikruosius kliento lūkesčius.

Kiekvienas kliento skambutis kelionių agentūrai yra galimybė išpildyti kliento lūkesčius dėl gero ir profesionalaus aptarnavimo. Labai svarbus ir aptarnavimas po kelionės, kai paskambinę išsiaiškiname, ar klientas liko patenkintas kelione.

SEPTYNI TINKAMO KLIENTŲ APTARNAVIMO TELEFONU ŽINGSNIAI

Pasisveikinimas > skambučio savininko nustatymas > skambinančiojo išklausymas > skambučio apibendrinimas > sprendimo pasiūlymas > skambučio pabaiga > veiksmai po skambučio

1 žingsnis. Pasisveikinimas

- Branginu skambintojo laiką ir telefonu atsiliepiu nuskambėjus ne daugiau nei **3 signalams**.
- Jei skambant telefonui aptarnauju kitą klientą, jo atsiprašau, trumpai atsiliepiu į skambutį, informuoju, kad esu su kitu klientu, ir susitariu paskambinti iš naujo artimiausiu metu. Į mobiliojo telefono skambutį aptarnaudamas klientą neatsiliepiu, tačiau tik pasitaikius galimybei paskambinu iš naujo.
- Pakėlęs telefono ragelį, iš karto **pasakau bendrovės pavadinimą ir prisistatau**. Tai – paprasčiausias būdas išvengti klaidų.

Gera	Blogai
„West Express“, Raimondas klauso	„Klausau“ „Taip“ „Alio“ ir pan.

- Pasisveikinu su klientu, paklausiu, kuo galiu padėti. Kalbu natūraliai.

Gera	Blogai
„Laba diena, kuo galiu jums padėti?“	„Laba“ „Laba diena“ (tyla laukiant, kol kalbės pašnekovas)

2 žingsnis. Skambučio savininko nustatymas

- Atsiliepęs į skambutį, išsiaiškinu, ar man skambinama. Pačioje pokalbio pradžioje nustatau, ar galėsiu klientui suteikti visą reikiamą informaciją, ar turiu jį nusiųsti tam asmeniui, kuris galės tai padaryti. Iš klausau skambinantįjį ir, jei reikia, užduodu klausimus, kad įsitikinčiau, ar reikia skambutį nusiųsti kolegai.
- Jei reikia nusiųsti skambutį, informuoju skambinantįjį, kam nusiunčiu jo skambutį ir kodėl.

Gera	Blogai
„Prašau luktelti, sujungsiu jus su kolega, parduodančiu poilsines keliones.“	„Sekundė...“ (be paaiškinimo) Tyla ir perjungimo muzika (be paaiškinimo)

- Peradresuodamas kliento skambutį kolegai, informuoju jį, kas ir dėl ko skambina. Taip neverčiu kliento dar kartą kartoti tos pačios informacijos.
- Jei nežinau, kam turėčiau nusiųsti skambutį, užsirašau skambinančiojo vardą, telefono numerį ir klausimą, dėl ko jis kreipiasi. Informuoju, kad jam netrukus bus paskambinta dar kartą. Išsiaiškinu, kas iš kolegų galėtų jam padėti, ir pasirūpinu, kad su skambinančiuoju būtų susisiepta. Jei paaiškėja, kad kolega negalės paskambinti iškart, tai padarau pats ir nurodau, kada su juo bus susisiepta ir koku telefonu, kada ir į ką klientui kreiptis dominančiu klausimu kitą kartą.

3 žingsnis. Skambinančiojo iš klausymas

- Žinau, kad klientai praranda pasitikėjimą, jei turi kartoti tą pačią informaciją keletą kartų, todėl atidžiai klausausi ir užsirašau svarbiausius dalykus.
- Klientui kalbant paskatinu jį parodydamas, kad klausausi. Stengiuosi suprasti kliento emocijas, jo situaciją.
- Kai klientas pageidauja įsigyti kelionę, būtinai sužinau toliau nurodytą informaciją.
 - Kokios šalys, kurortai domina, kokio tipo kelionė (poilsinė, pažintinė ar kt.)?
 - Kiek asmenų keliautų (suaugusiųjų ar vaikų; vaikų amžius)?
 - Kokia pageidaujama kelionės data (anksčiausias išvykimas, vėliausias grįžimas, trukmė)?
 - Koks planuojamas kelionės biudžetas?
 - Papildoma informacija: pagrindiniai kriterijai renkant kelionę / viešbutį (viešbučio kategorija, pramogos viešbutyje, atstumas nuo oro uosto, nuo jūros ir kt.), ar esate keliaivę anksčiau, kas patiko, o kas ne.
 - Kliento kontaktiniai duomenys – el. paštas IR telefonas (jei negaučiau atsakymo į el. laišką ar el. pašto adresą pasirodė netikslus).

4 žingsnis. Skambučio apibendrinimas

- Pakartuju svarbiausias skambučio detales savais žodžiais, kad klientas įsitikintų, jog klausiausi ir supratau, ką jis nori pasakyti. Taip klientas turi progą pataisyti mane, jei kažką supratau ne taip („Ar teisingai suprantu, kad jūs norėtumėte...“, „Kaip jūs sakėte...“, „Kitais žodžiais tariant, jūs norėtumėte...“).

5 žingsnis. Sprendimo pasiūlymas

- Pateikiu aiškų tolesnių veiksmų planą („Šiandien atsiųsiu jums kelionės pasiūlymą“, „Lauksiu jūsų mūsų biure rytoj apie 10 val.“).
- Jei reikia, kad klientas apsilankytų biure, stengiuosi prisitaikyti prie jo poreikių ir suderinti jam tinkamiausią atvykimo laiką.

6 žingsnis. Skambučio pabaiga

- Pokalbio pabaigoje paklausiu, ar klientas neturi daugiau klausimų. Leidžiu pašnekovui baigti skambutį, padėkoju jam, atsisveikinu. Jei atrodo, kad skambintojas tikisi, jog pokalbį baigsiu aš, randu galimybę mandagiai baigti pokalbį.

7 žingsnis. Veiksmai po skambučio

- Visuomet laiku siūlau duoto žodžio ir paskambinu arba parašau klientui tada, kada sutarta. Jei atsitinka kaip, kad dar neturiu galutinio sprendimo, informuoju apie situaciją ir kiek laiko dar reikės laukti.
- Rengdamas kelionės pasiūlymą, pateikiu nedaug pasirinkimų (dažniausiai pakanka 2–4 ar net vienintelio varianto), tačiau įsitikinu, kad mano pasiūlymas visiškai atitinka kliento išsakytus lūkesčius, pateikiu savo komentarus. Laišką formuluoju taip, kad būtų aišku, kuris variantas geriausias ir kodėl. Informuoju, kad, jei šie variantai nepatiktų, galiu pasiūlyti daugiau, tačiau pabrėžiu, kodėl siūlau būtent tai.
- Jei pasiūlyme pateikiu ne tai, ko prašė klientas (kitas kurortas, ne visai toks biudžetas ar pan.), būtinai pakomentuoju, kodėl tai siūlau („Deja, šiuo metu nėra pasiūlymų už jūsų pageidaujamą kainą / į jūsų pageidaujamą viešbutį, tačiau radau kitą, geriausiai jūsų poreikius atitinkantį pasiūlymą.“).
- Žinau, kad naujam klientui, su kuriuo dar nesu susirašinėjęs, reikia siųsti laišką be paveiksliukų, lentelių ir pan. (angl. *Plain Text*) – taip laiškas nepateks į šlamšto dėžutę el. pašte.
- Nesulaukęs kliento reakcijos į išsiųstą el. laišką per protingą laiką, paskambinu įsitikinti, ar laiškas gautas, ar tiko pasiūlymas, pasiūlau alternatyvą.



SKAMBUTIS KLIENTUI

- Prieš skambindamas klientui, pasitikrinu, kam skambinu ir kodėl. Žinau kliento vardą, paslaugas, kuriomis jis naudojasi, mūsų ankstesnius pasiūlymus, kontaktus ir kitą būtiną informaciją.
- Pasiruošiu pokalbio temas ir pasižymiu svarbiausius klausimus, kuriuos norėčiau aptarti. Po ranka turiu lapelių užsirašyti.
- Skambindamas visą dėmesį skiriu pokalbiui ir netvarkau kitų reikalų. Jei įmanoma, pasirūpinu, kad klientas negirdėtų biure vykstančių pokalbių, skambančios muzikos ar kitokių pašalinių garsų.
- Trumpai prisistatau (ne ilgiau kaip 10–20 sek.): paminu bendrovės „West Express“ pavadinimą, savo vardą ir pavardę.
- Prireikus išsiaiškinu į skambutį atsiliepusio asmens tapatybę.
- Prisistatęs paklausu, ar klientas gali kalbėti. Trumpai pasakau, kokių reikalų ir tikslų skambinu. Jei klientas nepageidauja tęsti šio pokalbio, paklausu, kada galėčiau paskambinti kitą kartą. Klientui atsakius, kad jis gali kalbėti, padėkoju.

Gera!	Blogai
„Laba diena, jums skambina „West Express“ kelionių vadybininkė Viktorija Bekham. Ar kalbu su Janina Jonaitiene?“	„Laba diena. O su kuo aš čia kalbu?“

BENDRAVIMAS EL. PAŠTU

Žinau, kad bendraujant raštu turiu mažiau galimybių teisingai suprasti kliento lūkesčius, todėl, esant galimybei, visuomet stengiuosi bendrauti telefonu, o tik tuomet išsiųsti labiausiai kliento poreikius atitinkantį kelionės pasiūlymą ar atsakymą į klausimą.

„Jei turiu telefono numerį, skambinu.“



PALIEKAMAS ĮSPŪDIS

- Bendraudamas raštu, išlaikau teigiamą nusiteikimą, vartoju kuo tikslesnius sakinius. Rašydamas raštą ar laišką, atsižvelgiu į galimą gavėjo reakciją. Rašydamas raštą ar laišką, suprantu, kad jis gali būti persiųstas bet kam, todėl formuluoju jį atitinkamai.
- Patikrinu, kad laiškas būtų nedviprasmiš, be klaidų, informacija pateikta logiškai.
- Visuomet esu atidus laiške pateikdamas informaciją apie paslaugas, įsitikinu, kad ji teisinga ir tiksli.
- Kai klientui rašau pirmą kartą, padėkoju, kad kreipėsi į bendrovę „West Express“ (apsilankė biure, parašė laišką ar skambino).
- Bendraudamas raštu, laikausi paprasto, bet dalykiško stiliaus, vartoju pagarbius kreipinius.
- Naudoju standartinį, įmonės patvirtintos formos parašą.
- Rašau lietuviškomis raidėmis.



EL. PAŠTAS

- Į gautą el. laišką atsakau **per 2–3 valandas** nuo tada, kai gaunu. Jei atsakymui prireikia daugiau laiko, klientui nusiunčiu trumpą pranešimą, kuriame paaiškinu aplinkybes ir pranešu, kada jis gali tikėtis atsakymo.
- Jei atsakyti į el. laišką negaliu (pvz., esu išvykęs į mokymus, atostogauju ir pan.), palieku bendrovės patvirtintos formos pranešimą (pvz., automatinį atsakymą), kuriame nurodau, kada grįšiu ir pavaduojančio asmens kontaktinius duomenis.
- Visada užpildau temos laukelį, kad gavėjas žinotų el. laiško turinį.
- El. laiške nurodau visus siunčiamus priedus. Jei el. laiške pateikiamos interneto svetainių nuorodos, prieš išsiųsdamas tokį el. laišką, patikrinu, ar jos tinkamai atsiveria ir ar jose nurodyta tinkama ir teisinga informacija. Jei siunčiama nuoroda yra labai ilga, ją dedu po žodžiu: pvz., „viešbučio vertinimą galite peržiūrėti [čia >>](#)“.
- Žinau, kad naujam klientui, su kuriuo dar nesu susirašinėjęs, reikia siųsti laišką be paveikslukų, lentelių ir pan. (**angl. Plain Text**) – taip laiškas nepateks į šlamšto dėžutę el. pašte.
- Siųsdamas laišką, ypač naudodamas funkciją „Reply To All“, įsitikinu, kad mano laiškas tikrai aktualus kiekvienam pridedamam asmeniui.



IŠVADOS

Ir mums, ir klientams svarbu, kad aptarnavimas būtų geras. Mes, visi bendrovės „West Express“ darbuotojai, turime veikti išvien, vadovaudamiesi šiais gero aptarnavimo principais, ir deramai aptarnauti kiekvieną klientą. Tikime, kad gero aptarnavimo praktikos įgyvendinimui itin svarbus asmeninis vadovų pavyzdys. Reguliariai vykdome aptarnavimo tyrimus ir jo rezultatus aptariame su vadovais ir darbuotojais.

