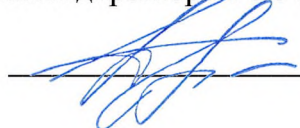




УТВЕРЖДЕНО
Генеральным директором ООО «МЕДКОМ»


_____ Д.В. Безрук

**СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ
В ООО «МЕДКОМ»**

Содержание

1. Термины и определения	3
2. Общие положения	3
3. Управление качеством	4
4. Общие правила обслуживания клиентов	5
5. Формат оформления клиники (внешний и внутренний вид)	8
6. Требования к организации рабочего места сотрудников	10
7. Стандарты внешнего вида сотрудников	10
8. Требования к уровню знаний, умений и навыков сотрудников	11
9. Требования к поведению сотрудников при очном взаимодействии с клиентами ...	11
10. Возможные ситуации, возникающие при обслуживании клиентов	14
11. Общение с клиентами по телефону	14

1. Термины и определения

Медицинская клиника – ООО «МЕДКОМ» (далее – Клиника).

Клиент – физическое или юридическое лицо, являющееся потребителем услуг Клиники.

Стандарты качества обслуживания Клиентов – документ, определяющий единый подход к качеству обслуживания Клиентов сотрудниками Клиники, в обязанности которых входит обслуживание Клиентов (далее – Стандарты).

2. Общие положения

2.1. Одним из основных инструментов удержания существующих Клиентов и привлечения новых в условиях жесткой конкуренции на рынке предоставления медицинских услуг – является качество обслуживания. Впечатление о качестве медицинского обслуживания складывается у Клиентов под воздействием многих факторов – компетентности сотрудников, стиля общения, внешнего вида и эмоционального настроения.

Настоящие Стандарты качества обслуживания Клиентов ООО «МЕДКОМ» (далее – Стандарты) определяют единый подход качественного обслуживания Клиентов, обязательный для соблюдения всеми сотрудниками Клиники, задействованными в обслуживании Клиентов.

2.2. Обслуживание Клиентов в Клинике строится на следующих принципах:

- Грамотное, эффективное и компетентное консультирование Клиента.
- Создание для Клиента атмосферы уважения, вежливости и честности в решении вопросов.
- Предложение Клиентам современного набора услуг.
- Обеспечение высоких показателей скорости и надежности в обслуживании.

2.3. Стандарты являются обязательными для выполнения сотрудниками всех отделов, как непосредственно осуществляющих работу с Клиентами, так и находящихся в зонах обслуживания Клиентов в рамках служебной необходимости.

2.4. Случаи неисполнения Стандартов считаются нарушением дисциплины.

2.5. К сотруднику, нарушившему требования Стандартов, и к его непосредственному руководителю, будут применяться меры дисциплинарного воздействия.

2.6. Целями настоящих Стандартов являются:

2.6.1. определение единых критериев и стандартов качества обслуживания Клиентов, создание системы управления качеством обслуживания;

2.6.2. обеспечение качественного обслуживания, позволяющего формировать доверие Клиентов и обеспечивать конкурентоспособность Клиники на рынке;

2.6.3. формирование у сотрудников, занятых в работе с Клиентами, мотивации качественного обслуживания Клиентов, интереса к совершенствованию техники деловых контактов, изучения потребностей Клиентов, участия в активном продвижении медицинских услуг;

2.6.4. организация контроля за исполнением требований настоящих Стандартов.

3. Управление качеством

3.1. Цель управления качеством – достижение максимального соответствия уровня работы сотрудников Клиники настоящим Стандартам.

3.2. Непосредственное управление качеством осуществляют руководители Клиники, отвечающие за обслуживание Клиентов.

3.3. В процессе управления качеством решают следующие задачи:

- Установление благоприятного климата в Клинике.

Стимулирование сотрудников Клиники к повышению квалификации, мотивация персонала к осознанию важности качества обслуживания Клиентов, обеспечению поддержания корпоративной культуры на высоком уровне.

- Информирование сотрудников Клиники о достигнутых результатах. Выражение признания сотрудникам Клиники, внесшим наибольший вклад в улучшение уровня сервиса. Внедрение достижений каждого сотрудника Клиники, которых удалось добиться в течение года в существующую систему качества обслуживания Клиентов, тем самым закрепляя эти достижения.

- Обязательное регулярное обучение сотрудников Клиники стандартам качества обслуживания Клиентов.
- Анализ результатов проверок качества обслуживания и пожеланий Клиентов с целью обеспечения постоянного соответствия настоящим Стандартам. Информирование руководства Клиники о результатах проведенного анализа.
- Периодический пересмотр существующей системы контроля качества с целью определения мер по ее усовершенствованию.

3.4. Контроль качества обслуживания Клиентов осуществляется путем проведения проверок руководителями Клиники, отвечающих за контроль качества обслуживания клиентов. Сотрудники Клиники осуществляют постоянный текущий контроль качества работы в соответствии с настоящими Стандартами, и несут ответственность за качество предоставляемого сервиса в Клинике.

3.5. Оценка качества обслуживания Клиентов уполномоченными сотрудниками Клиники осуществляется по следующим основным группам элементов:

- Оценка сервисного обслуживания;
- Оценка работы Клиники;
- Оценка внешнего и внутреннего состояния Клиники.

4. Общие правила обслуживания клиентов

4.1. Каждый сотрудник должен осознавать, что от его работы зависит репутация Клиники, поэтому при обслуживании Клиентов сотруднику необходимо:

- Быть вежливым, доброжелательным, проявлять заинтересованность в Клиенте так, чтобы Клиент был рад вернуться в Клинику.
- Обращаться к Клиентам только на «Вы» и по имени/имени и отчеству.
- Быть внимательным к Клиенту вне зависимости от его возраста, пола, социального статуса, религиозной и расовой принадлежности.
- Оперативно и качественно решать все вопросы Клиентов, чтобы не создавать очередь в Клинике и не заставлять Клиентов ждать.
- Предоставлять Клиентам полную и достоверную информацию.

- В процессе общения с Клиентом естественно и доброжелательно улыбаться, важно избегать искусственности и натянутости.
- Разговаривая с Клиентом, стараться сохранять с ним зрительный контакт.
- Общаться с Клиентом на понятном ему языке. При использовании специальных медицинских терминов или сокращений разъяснять, что они означают без уточняющих вопросов со стороны Клиента.
- Использовать в диалоге с Клиентом вежливые слова и обороты: «спасибо», «пожалуйста», «будьте добры», «если Вас не затруднит» и пр.
- Правильно произносить слова, следить за ударением: звонит, позвонит, перезвоним, договор, договоры, договоров и пр.
- При общении с Клиентами ориентироваться на средний темп речи и среднюю громкость голоса, в разговоре учитывать темп речи собеседника.
- Общаться с Клиентами по возможности на одном уровне (если Клиент стоит – стоя, если сидит – сидя).
- При общении с Клиентами выбирать оптимальную дистанцию (на расстоянии метра), находиться в открытой позе.
- Если необходимо что-то показать Клиенту – делать это всей ладонью, развернутой вверх.
- Отключать при работе в Кабинете звук мобильного телефона и убирать его из поля зрения Клиента.
- Быстро ориентироваться в тарифах и документах, уметь объяснить Клиенту любой пункт.
- Пояснять свои действия Клиенту, рассказывать о новых акциях и предложениях.
- Если требуется уточнить какую-либо информацию для Клиента, необходимо самостоятельно связаться с ним, а не просить перезвонить.
- Отходя от рабочего места, проинформировать Клиента о своих намерениях (например: «Сейчас я отнесу Ваши документы и вернусь. Это займет 1 минуту».)
- Приносить Клиентам извинения за ожидание и конфликтные ситуации в Клинике.
- При отсутствии сотрудника на рабочем месте необходимо выставлять табличку «Перерыв с ... по ...».
- Отложить все рабочие дела при входе Клиента в Клинику – начать обслуживание Клиента. Предоставлять Клиентам визитные карточки, оформленные в фирменном стиле.
- Обслужить всех Клиентов, пришедших в Клинику, до момента окончания времени работы с Клиентами (например: если Клиника работает до 18:00, то все Клиенты, пришедшие в

Клинику до этого времени, обслуживаются в обязательном порядке, вне зависимости от уровня сложности процедуры).

- Обращаться к коллегам в присутствии Клиентов по имени (при этом необходимо использовать только полное имя, иные (сокращенные, уменьшительно-ласкательные и пр.) формы имен не допускаются).

4.2. При обслуживании Клиентов сотрудник не должен:

- Заниматься личными делами в зоне обслуживания Клиентов: употреблять напитки, еду, жевательную резинку, читать в рабочее время, приводить себя в порядок (наносить макияж, поправлять прическу и т.п.), разговаривать по мобильному телефону (личному) – вне зависимости от наличия Клиентов в офисе обслуживания.
- Опаздывать на встречу с Клиентом в предварительно оговоренное время.
- Использовать функциональные зоны, предназначенные для Клиентов (например: садиться на места, предназначенные для ожидания Клиентов и пр.)
- Брать на себя обязательства, исполнение которых не зависит от сотрудника. Если обязательство принято, то оно должно быть выполнено в полном объеме и в обозначенный срок.
- Грубить, спорить, повышать голос, демонстрировать Клиенту признаки раздражения или нетерпения по отношению к речи, поступкам или просьбам Клиента.
- Отказывать Клиентам в обслуживании без уважительной причины. Предлагать Клиентам обратиться в другие медицинские учреждения, озвучивать их названия и телефоны.
- Игнорировать Клиентов и имитировать бурную деятельность, демонстрируя Клиентам свою занятость.
- Обвинять коллег в техническом сбое, проблемах и пр.
- Использовать в разговоре с посетителями жаргон, сленг (в т.ч. профессиональный), слова-паразиты («мазочек», «висеть», «пластик», «физик», «юрик», «нал», «безнал» и аналогичные).
- Использовать уменьшительно-ласкательные слова и слова-паразиты: «договорчик», «заявочка», «телефончик», «на самом деле», «типа», «собственно» и пр.
- Произносить фразы: «не знаю», «нет», «Клиентов много, я один», «я занят», «это не моя работа», «Вы не так поняли», «это вина другого сотрудника, я здесь не причем», «мне за это зарплату не платят» и пр.

- Вести беседы личного характера, в том числе по телефону, обсуждать других Клиентов, коллег, руководство, смеяться, разговаривать шепотом.
- Вмешиваться в разговор коллеги с Клиентом. При необходимости можно задать вопрос после окончания обслуживания Клиента. Исключение возможно только в случае важности информации для Клиента.
- Разговаривать громко с Клиентами, не соблюдая конфиденциальность предоставляемой информации.
- Без необходимости покидать рабочее место, в том числе при отсутствии Клиентов.
- Общаться с Клиентами посредством личного мобильного телефона, направлять Клиентам смс-сообщения с личного мобильного телефона, письма с личной электронной почты.
- Предоставлять комментарии или отвечать на вопросы представителей средств массовой информации (СМИ) при их обращении в Клинику с вопросами, касающимися деятельности ООО "МЕДКОМ". В такой ситуации необходимо пригласить руководителя Клиники или сотрудника, его замещающего.
- Продавать или покупать товары других фирм/ компаний в личных целях.
- Курить перед входом в офис.

5. Формат оформления Клиники (внешний и внутренний вид)

5.1. Ответственным лицом за соответствие внешнего и внутреннего оформления Клиники принятым в ООО "МЕДКОМ" маркетинговым стандартам, а также за работоспособностью технических устройств, расположенных в Клинике, является Генеральный и Исполнительный директор предприятия.

5.2. Внешний вид Клиники:

- Прилегающая к Клинике территория, наружные поверхности (окна, стены, вывески) должны содержаться в чистоте.
- Наружная реклама, световые короба в окнах, вывески и другие наружные рекламные конструкции должны подсвечиваться круглосуточно вне зависимости от времени года, месяца, времени суток.
- Информация о режиме работы Клиники размещена на входной двери или около нее.

5.3. Внутренний вид Клиники:

- В помещении должны поддерживаться чистота и порядок.
- В часы работы Клиники свет должен гореть во всех помещениях, в которых обслуживаются Клиенты. Освещение достаточное. Отсутствуют перегоревшие лампы.
- Запрещается наклеивать стикеры на любые поверхности помещения, технику если иное не предусмотрено соответствующими инструкциями.
- Запрещается хранить в Клиентском зале хозяйственный инвентарь (ведра, швабры, лопаты и пр.), а также пакеты с мусором, пустые коробки и прочие предметы.
- Запрещается размещать мусорные ведра без мусорных пакетов, а также ставить их в Клиентском зале в зоне видимости Клиента.
- Запрещается размещать в зоне ожидания Клиентов объявления, не согласованные с руководством Клиники.
- В зоне ожидания достаточно мест для ожидания Клиентов, присутствует зона для заполнения документов, письменные принадлежности.
- Оформление интерьера соответствует фирменному стилю Клиники.

5.4. Реклама/ доска информации ООО "МЕДКОМ":

- Вся реклама и логотипы должны быть актуальны, без посторонних надписей, представлены в достаточном объеме.
- Информационные стенды содержат актуальную информацию, доступны и удобны для изучения.
- Все объявления должны быть выполнены в едином стиле и размещены в соответствующих карманах.
- Запрещено размещать любые рекламные конструкции, материалы и прочее, не предусмотренное дизайн-проектом.
- В каждом «кармане» стойки для рекламных материалов должна находиться рекламная продукция Клиники, в соответствии с инструкцией и приоритетами ее размещения.
- Рекламные стойки должны быть чистыми и находиться в исправном состоянии.

5.6. Климат:

- В учреждении не должно быть неприятных запахов и/или запахов пищи.
- Климатическое оборудование должно работать исправно. Желательно поддерживать температуру в учреждении 22-24 градуса по Цельсию.

6. Требования к организации рабочего места сотрудников

- 6.1. Руководитель Клиники организует рабочее место и обеспечивает сотрудников Клиники всем необходимым офисным оборудованием и канцелярскими товарами.
- 6.2. Сотрудник прибывает на рабочее место до начала установленного времени обслуживания Клиентов.
- 6.3. До начала установленного времени обслуживания Клиентов сотрудник должен быть готов приступить к обслуживанию Клиентов: открыты необходимые программы, оборудование, техника и документы подготовлены к работе.
- 6.4. Каждый сотрудник должен отвечать за чистоту и порядок на своем рабочем месте.
- 6.5. Личные вещи сотрудника располагаются вне поля зрения Клиента.
- 6.6. Мобильный телефон сотрудника находится в беззвучном режиме.
- 6.7. Покидая рабочее место, сотрудник должен убрать все документы с рабочего стола и заблокировать компьютер.

7. Стандарты внешнего вида сотрудников

- 7.1. Сотрудники, обслуживающие Клиентов, в обязательном порядке носят белую однотонную одежду. Длина юбки не должна быть выше 10 см от колен.
- 7.2. Бейдж оформляется в корпоративном стиле.
- 7.3. В холодное время года (с октября по апрель) допускается ношение пиджака/ жакета/ жилета, по цвету подходящего к юбке/ брюкам.
- 7.4. Для девушек ношение колготок/ чулков является обязательным независимо от времени года.
Цвет – телесный, коричневый. Не допускается носить колготки/ чулки белого цвета, в сетку или с рисунком.
- 7.5. Допускается ношение скромных ювелирных украшений, не более 3-х предметов одновременно.
- 7.6. Запрещается ношение джинсовой/ спортивной одежды и обуви, а также одежды из прозрачных тканей, тканей ярких расцветок, одежды из плотного трикотажа.
- 7.7. Запрещается ношение пирсинга.
- 7.8. Прическа и маникюр сотрудника должны быть аккуратными, не вызывающими.

8. Требования к уровню знаний, умений и навыков сотрудников

Обязательные первичные знания, которыми должен обладать каждый сотрудник:

- ФИО руководителей Клиники.
- Характеристики и условия предоставления услуг, продвижение которых возложено на сотрудника.
- Номер телефона и функционал Клиники.

8.2. В пределах своих должностных обязанностей сотрудник обязан знать нормы действующего законодательства.

8.3. Сотрудник должен уметь выгодно представить конкурентные преимущества услуг Клиники.

9. Требования к поведению сотрудников при очном взаимодействии с клиентами

9.1. Встреча Клиентов в Клинике.

Сотрудник должен:

- Приветствовать каждого входящего в Клинику Клиента первым: *«Доброе утро/ день/ вечер!»*
- Установить с Клиентом зрительный контакт и доброжелательно улыбнуться.
- Представиться и уточнить у Клиента цель визита.
- Помочь вошедшему Клиенту сориентироваться, направив его к сотрудникам, компетентным в его вопросе.
- В случае необходимости, при работе с двумя и более Клиентами, использовать контакт глаз, улыбку, жесты и мимику лица. Это позволит при общении с одним Клиентом уделять внимание всем входящим в Клинику, давая им понять, что сотрудник готов общаться с ними в самое ближайшее время и рад их обращению в Клинику.

9.2. Проведение сервисной операции:

- Если Клиент первым заговорил о цели своего обращения, сотрудник не должен перебивать его, даже если создается впечатление, что запрос Клиента понятен.

Сотрудник должен демонстрировать интерес к Клиенту и желание его выслушать, уточнить детали.

- Важно использовать технику активного слушания: кивок головой для подтверждения понимания, использование парафраз, повторение за Клиентом последних слов и пр.
- Необходимо попросить Клиента предъявить документ, удостоверяющий личность, и провести идентификацию Клиента.
- Перед проведением операции сотрудник обязан сообщить Клиенту о стоимости услуги и сроках ее исполнения.
- Необходимо предоставить Клиенту все необходимые документы для проверки реквизитов и заверения документа собственноручной подписью.
- В процессе обслуживания сотрудник должен выполнять одновременно только одну операцию с одним Клиентом.
- Перед завершением операции необходимо обязательно проверять актуальность контактных данных Клиента в программном обеспечении.

9.3. Обслуживание Клиентов в конфликтных ситуациях.

Сотруднику необходимо придерживаться следующих рекомендаций:

- Прилагать все возможные усилия для предупреждения возникновения конфликтных ситуаций в работе с Клиентами.
- При появлении конфликтного Клиента переключать все внимание на него, предварительно извинившись перед обслуживаемым Клиентом.
- Проводить Клиента в переговорную комнату (кабинет руководителя), чтобы другие Клиенты Клиники не могли услышать разговор (изоляция раздраженного Клиента от Клиентов).
- Выяснить суть проблемы, отделяя проблему от эмоций.
- Выслушать Клиента до конца его речи, не перебивать его.
- В конфликтных ситуациях говорить с Клиентом чуть тише, чем обычно.
- Проявить понимание к чувствам Клиента.
- Попытаться разобраться в ситуации и снять конфликт.
- Признать, что сложные ситуации бывают и что они решаемы. Продемонстрировать Клиенту готовность помочь.
- Попытаться исправить ошибку (если она действительно была) в кратчайшие сроки или предложить альтернативные варианты решения.

- Согласовать с Клиентом действия, призванные решить его ситуацию, сообщить Клиенту, что от него требуется, сколько времени это займет, как и когда его оповестят о решении вопроса.
- Если ситуацию нельзя разрешить немедленно, уточнить у Клиента, как и когда с ним можно связаться.

9.4. Соблюдение конфиденциальности обслуживания.

- Перед операцией сотрудник обязательно проводит идентификацию и проверку документов удостоверяющих личность в соответствии с требованиями законодательства.
- Суммы, персональные/анкетные данные, которыми оперирует при обслуживании Клиента сотрудник Клиники, должны фиксироваться в документах или на отдельных листах бумаги, но не должны произноситься вслух.
- Расположение монитора компьютера должно обеспечивать конфиденциальность информации.
- Недопустимо размещение на рабочем столе сотрудника документов Клиентов, содержащих конфиденциальную информацию, в момент обслуживания других Клиентов.
- Не допускается предоставление Клиенту в качестве образца договоров и иных документов, оформленных другими Клиентами Клиники.

9.5. Поведение при неработающем программном обеспечении или в период технического сбоя оборудования.

- В случае технического сбоя программного обеспечения очень важно, чтобы проблемы Клиники как можно меньше повлияли на Клиента.
- Запрещается обвинять в техническом сбое сотрудников других отделов или Клинику в целом, а также высказывать негативное отношение к произошедшей ситуации.
- Важно держать Клиентов в курсе сложившейся ситуации, чтобы они могли планировать свое время.
- Предложить воду/чай/кофе.
- Если время, требуемое для устранения технического сбоя, неизвестно, необходимо сообщить Клиентам об этом.
- Обязательно нужно предложить Клиентам альтернативные способы осуществления операций, если это возможно.

- Необходимо предложить Клиенту оставить контактную информацию, чтобы проинформировать его по телефону об устранении технической неполадки.

10. Возможные ситуации, возникающие при обслуживании клиентов

10.1. Обслуживание Клиентов с детьми и пожилых людей.

- Обслуживать Клиентов с детьми и пожилых людей по возможности нужно, вне очереди, проявляя к ним больше внимания и заботы, чем к другим Клиентам.
- Необходимо попросить разрешения у других Клиентов на обслуживание Клиентов с детьми или пожилых людей вне очереди. Особенно это касается Клиентов с грудными или маленькими детьми.
- Если таким Клиентам приходится ждать, то важно предложить наиболее удобное для их ожидания место.
- На время ожидания можно предложить ребенку раскраски и цветные карандаши (при наличии), предварительно получив разрешение Клиента.

10.2. Необходимость сотрудника покинуть рабочее место.

- Если в процессе работы с Клиентом сотруднику необходимо отойти от своего рабочего места и оставить Клиента, обязательно нужно сообщить Клиенту причину и примерное время отсутствия: «Сейчас я сообщу Врачу о Вашем визите и вернусь к Вам через 1 минуту».
- По возвращении необходимо поблагодарить Клиента за ожидание и принести извинения, если сотрудник отсутствовал дольше озвученного времени.

11. Общение с клиентами по телефону

11.1. При общении с Клиентом по телефону сотруднику необходимо:

- Снимать трубку до 3-го звонка.
- При ответе на звонок приветствовать клиента: «Доброе утро/день/вечер! Клиника Медком!»
- Общаться с Клиентом на понятном ему языке.

- Контролировать громкость и темп речи.
- Проверять, правильно ли Вы поняли Клиента, задавать уточняющие вопросы.
- Доброжелательно прощаться с Клиентом, оставив положительное впечатление от разговора.
- Общаться с клиентом позитивно и доброжелательно.
- Слушать Клиента внимательно, не перебивать его.
- Использовать слова благодарности: «Спасибо», «Пожалуйста», «Будьте добры», «Благодарю Вас» и пр.
- Уточнить имя и отчество Клиента, обращаться к Клиенту уважительно, только на «Вы».
- Если необходимо перевести Клиента в режим ожидания, предупредить об этом Клиента, принести извинения и уточнить у Клиента, может ли он ждать.

Поблагодарить Клиента за ожидание.

- При необходимости перевести звонок на другого сотрудника, не забыв предупредить об этом Клиента и сотрудника, на которого переадресовывается звонок.
- После проведения консультации и ответа на основные вопросы Клиента, уточнить, остались ли у Клиента дополнительные вопросы.
- Звонить и перезванивать Клиенту в оговоренное время.
- Отвечать на все вопросы Клиента, не игнорировать их.

Если Клиент не может ждать, уточнить его контактный телефон и удобное время для связи.

- Если звонит телефон коллеги, постараться ответить на звонок.

11.2. Сотруднику необходимо обращать внимание на следующее:

- Громкость телефонного звонка не должна мешать обслуживанию Клиентов и коллегам.
- Во время телефонного звонка не нужно приступать к обслуживанию нового Клиента.
- Не отвлекаться на другие дела во время телефонного разговора.
- Никогда не перебивать Клиента.
- Не показывать Клиенту своего раздражения и недовольствия от разговора, даже если общение между сотрудником и Клиентом напряженное.
- Не использовать фразы-раздражители: «Что Вас не устраивает?», «У Вас проблемы?», «Что случилось?»
- Не переадресовывать Клиента на сайт или в офис ООО "МЕДКОМ", постараться предоставить полную консультацию самостоятельно.
- Не прерывать диалог с Клиентом более чем на 2 минуты.
- Не инициировать окончание диалога. Дать возможность Клиенту попрощаться первым.