**Правила спілкування працівників контакт-центру**

**із заявником при обслуговуванні  виклику**

Спілкування працівників контакт-центруіз заявником,при наданні інформаційно-консультаційних послуг, здійснюється українською мовою чи іншою мовою, прийнятною для сторін.

Відповідаючи на вхідний виклик, працівники контакт-центру повинні:

ввічливо привітатись відповідно до часу доби («Доброго ранку», «Доброго дня», «Доброго вечора»);

представитись наступним чином: «Оператор № (назвати номер) та назвати своє повне ім’я»;

з’ясувати як можна звертатись до заявника («Як я можу до Вас звертатись?»;

продовжити спілкування словами: «Чим можу Вам допомогти?».

Під час спілкування працівникам контакт-центру необхідно стежити за власною культурою мови, в подальшому звертатися  до заявників тільки на «Ви»,  використовуючи слова ввічливості: «Прошу Вас», «Будь ласка», «Якщо можна» тощо.

У разі звернення заявника до контакт-центру із запитами, що не входять до повноважень органів судової влади, працівники контакт-центру повинні ввічливо пояснити причину неможливості надання консультації.

З метою з’ясування додаткових обставин для надання кваліфікованої та повної відповіді на запит, працівники контакт-центру можуть ставити додаткові та уточнюючі запитання («Будь ласка, уточніть Ваш запит щодо…», «Якщо я Вас вірно зрозумів/ла Ви бажаєте…», тощо).

Усні звернення громадян обов’язково записуються працівником контакт-центру. При прийнятті усного звернення  необхідно з’ясувати прізвище, ім’я та по батькові, місце проживання,  суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги, контактний номер телефону, електронну адресу, за наявності.

Після реєстрації усного звернення та завершення розмови, працівники контакт-центру про цей факт одразу повідомляють керівництво контакт-центру для розв’язання порушеного питання по суті та надання відповіді заявнику.

Якщо вирішення питання заявника поза компетенцією контакт-центру, усне звернення записане в електронному вигляді в той же день направляється  відповідному органу судової влади за належністю, про що повідомляється заявнику.

Після надання інформаційно-консультаційних послуг, працівники контакт-центру повинні переконатись, що заявник зрозумів пояснення та у нього не залишилось нез’ясованих питань.

Завершення розмови із заявником повинно відбуватись доброзичливо («Дякуємо Вам за дзвінок, при потребі телефонуйте ще, завжди будемо раді Вам допомогти»).

**Правила поведінки працівників контакт-центру у випадку незадоволення заявника обслуговуванням при наданні інформаційно-консультаційних послуг**

Якщо заявник незадоволений обслуговуванням при наданні інформаційно-консультаційних послуг, працівники контакт-центру повинні:

терпляче і спокійно вислухати заявника;

з’ясувати причину незадоволення;

в межах своєї компетенції вжити оперативних заходів по усуненню причин незадоволення.

У випадку підтвердження факту надання неякісного обслуговування або допущеної помилки, працівники контакт-центру повинні принести заявнику вибачення («Просимо вибачення за неякісне обслуговування, надалі ці недоліки ми обов’язково врахуємо в роботі та терміново їх усунемо», «Дякуємо, що Ви звернули нашу увагу на цю проблему/помилку/питання» тощо).

У разі застосування заявником ненормативної лексики, образ особистого характеру або на адресу контакт-центру та якщо його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, працівники контакт-центру мають право повідомити заявнику про неприпустимість таких висловлювань та припинити в односторонньому порядку спілкування з ним.

**Правила поведінки працівників контакт-центру, пов’язаних з технічним обслуговуванні  виклику**

Якщо телефонний виклик не дозволяє розбірливо почути заявника, працівники контакт-центру повинні упродовж 10 (десяти) секунд намагатися встановити контакт.

В разі не встановлення якісного зв’язку, працівники контакт-центру мають право ініціювати закінчення розмови та повідомити заявнику наступне: «Зателефонуйте, будь ласка ще раз, Вас не чути» та розірвати зв'язок.

У випадках, коли відомостей для надання інформаційно-консультаційних послуг недостатньо або вони потребують уточнення,  працівники контакт-центру повинні:

погодити із заявником можливість його очікування на лінії;

здійснити пошук необхідних відомостей;

здійснити зворотній дзвінок для надання інформації заявнику;

переключити виклик до відповідної уповноваженої особи-розпорядника інформації, якщо не вдалось знайти потрібних відомостей.

Рекомендований час утримання заявника на лінії під час очікування не більше 3 (трьох) хвилин.