



Turistické informačné centrum Spišské Podhradie



KOMUNIKAČNÝ MANUÁL

Osobné vybavovanie klientov

Pri vstupe klienta do priestorov TIC je nevyhnutné nadviazať **verbálny kontakt** (zdvorilý pozdrav – „Dobrý deň“, „Vitajte v našom TIC“, „Ako Vám dnes môžeme pomôcť?“,...). Ak to situácia nedovoľuje (vybavovanie iného klienta, telefonovanie s iným klientom,....), vyžaduje sa nadviazať aspoň **neverbálny kontakt** (kývnutie hlavou, gestikulácia, očný kontakt). Pri komunikácii s klientom byť **ústretový, nápomocný**, snažiť sa vyhovieť štandardným, aj neštandardným požiadavkám (podľa daných možností). V prípade, že **splnenie požiadavky zo strany klienta nespadá do kompetencie pracovníka**, prípadne nezodpovedá jeho schopnostiam a možnostiam, obráti sa tento pracovník na svojho **nadriadeného/vedúceho**. Klient nesmie nadobudnúť pocit, že jeho požiadavke sa nevenuje náležitá pozornosť. **Používanie vulgarizmov a nadávok je absolútne neprípustné**. Komunikáciu je vždy potrebné **prispôbiť veku klienta** (staršia generácia – väčšinou vyžaduje viac trpezlivosti, väčšiu pomoc pri výbere, mladšia generácia – väčšinou technicky a komunikačne zdatnejšia, pohotovejšia, ale náročnejšia na informácie). Je nevyhnutné brať **ohľad na klientov z iného kultúrneho a náboženského prostredia** a náležite tomu prispôbiť spôsob a štýl komunikácie. V prípade **nerozhodných klientov**, snažiť sa **pomôcť**, prípadne poskytnúť čas a priestor na rozhodnutie sa v priestore **klientskeho kútika** a to v záujme plynulého vybavenia ďalších klientov. Po poskytnutí informácií a splnení požiadaviek klienta je potrebné uistiť sa o **plnej spokojnosti klienta** a ukončiť komunikáciu **zdvorilým pozdravom** („Ďakujeme za Vašu návštevu“, „Prajeme Vám príjemný deň/pekný výlet/“..., „Radi Vás opäť uvidíme“, ...).

Telefonické vybavovanie klientov

V prípade telefonickej komunikácie sa vyžaduje **zdvihnutie telefónu do tretieho zvonenia**, po ktorom nasleduje **zdvorilý pozdrav a predstavenie sa** („Dobrý deň, Turistické informačné centrum Spišské Podhradie, ako Vám môžem pomôcť?“). Poskytnúť **presné a komplexné informácie** v čo najkratšom čase. Ak si zistenie **informácie vyžaduje dlhší čas**, je potrebné to vysvetliť klientovi a požiadať

o **telefonický kontakt** („Môžem Vás poprosiť o Váš telefonický kontakt a ja Vás budem v čo najkratšom čase spätne kontaktovať“). Je **neprofesionálne používať frázy** ako napríklad: „**Neviem**“, „**Nedá sa**“, „**Nikdy som o tom nepočul/a**“, **atď.** Ak pracovník TIC **nedisponuje požadovaným druhom informácie**, ale má znalosť o **inom dostupnom zdroji**, upovedomí klienta („Dovoľte mi odporučiť Vám....k získaniu požadovanej informácie, nakoľko takýto druh informácie sa mi po prezretí všetkých dostupných zdrojov nepodarilo zistiť“). Po uspokojení dopytu zo strany klienta je potrebné telefonický **hovor ukončiť zdvorilým pozdravom** („Môžem Vám ešte nejako pomôcť?“, „Ďakujem za Váš záujem, prajem Vám príjemný deň“).


Emailová a písomná komunikácia

Kontrolovanie emailovej a písomnej korešpondencie na **dennej báze**, pričom na **emailový dopyt** je potrebné **odpovedať najneskôr do 2 pracovných dní** a na **listovú korešpondenciu najneskôr do 3 pracovných dní**. V prípade **absencie pracovníka zodpovedného** za kontrolu korešpondencie, presúva sa táto úloha na **ďalšieho pracovníka, prípadne nadriadeného/vedúceho** (podľa dohody). Pri odpovedi na písomnú korešpondenciu je potrebné uviesť **komplexnú a presnú informáciu**. Úvodná časť má patriť **osloveniu a poďakovaniu sa za prejavovaný záujem** („Vážení/á pán/i....ďakujeme za Váš záujem o....“). Po uvedení požadovanej informácie je potrebné **zdvorilo ukončiť email/list** („V prípade ďalších informácií nás prosím neváhajte kontaktovať. S pozdravom, ...“).

Postup pri riešení sťažností

Na písomnú alebo ústnu sťažnosť je potrebné **primerane reagovať** a snažiť sa v čo najkratšom čase vyriešiť danú situáciu. Pri **písomnej sťažnosti** sa vyžaduje dodržanie štandardnej lehoty na vybavenie (email – **do 2 pracovných dní**, korešpondencia – **do 3 pracovných dní**). **Sťažnosť podaná osobne** sa vybavuje **promptne na mieste**. V prípade, že **pracovník nie je kompetentný** danú sťažnosť vyriešiť, obráti sa na **nadriadeného/vedúceho**. Každú sťažnosť je potrebné **evidovať do knihy sťažností** a uviesť **dátum, predmet sťažnosti, spôsob vybavenia/vyriešenia sťažnosti, meno pracovníka, prípadne ďalšie náležitosti**.

V Spišskom Podhradí, dňa 26.4.2021


.....
Zodpovedný vedúci