PATVIRTINTA
Trakų istorijos muziejaus direktoriaus
2025 m. lapkričio 13 d. įsakymu Nr. ĮV-132

TRAKŲ ISTORIJOS MUZIEJAUS TEIKIAMŲ PASLAUGŲ VARTOTOJŲ IR LANKYTOJŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS STANDARTAS

I. BENDROJI DALIS

1. Trakų istorijos muziejaus (toliau – Muziejus) teikiamų paslaugų vartotojų ir lankytojų aptarnavimo kokybės standartas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos Viešojo administravimo įstatymo (suvestinė redakcija nuo 2024-12-24), Lietuvos Respublikos Muziejų įstatymo (suvestinė redakcija nuo 2023-04-01) nuostatomis, remiantis gerųjų užsienio ir Lietuvos patirčių analize ir tarptautiniu mastu pripažintomis vadybos priemonėmis, metodais, modeliais ir sistemomis, sietinas su aukštesniojo lygmens nacionaline stebėsenos sistema. Standarto nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja specialieji įstatymai, tiesiogiai taikomi Europos Sąjungos teisės aktai, ratifikuotos Lietuvos Respublikos tarptautinės sutartys ar jų pagrindu priimti teisės aktai. Nuostatos, kurių Muziejus laikosi aptarnaudamos lankytojus bei teikdamas paslaugas šiuo metu yra įtvirtintos skirtingos teisinės galios teisės aktuose (įstatymuose, Vyriausybės nutarimuose, ministrų įsakymuose, įstaigų vadovų įsakymuose ir kt.), šiuo metu aktualus informacijos teikimo paslaugų vartotojams poreikis apie pagrindinius aptarnavimo kokybės parametrus ir Muziejaus įsipareigojimų dėl jo laikymosi viešas skelbimas. Sisteminis klientų pasitenkinimo valdymo modelis yra labiau išplėstas, nei įprasti kokybės vadybos modeliai, priemonės ir standartai (pavyzdžiui, ISO 9001, BVM, BSC).
2. Standartas užtikrina kokybišką Muziejaus bendradarbiavimą su institucijomis, ten dirbančiais darbuotojais, pavieniais Muziejaus paslaugų vartotojais ir lankytojais bei aukštą teikiamų paslaugų ir aptarnavimo kokybę. Standartas apibrėžia esminius Muziejaus bendravimo ir bendradarbiavimo principus, procesus ir procedūras, tinkamus sprendimus ir veiksmus aptarnaujant paslaugų vartotojus ir lankytojus visuose Muziejaus struktūriniuose ir ekspoziciniuose padaliniuose, taip pat besikreipiant į Muziejaus informacijos centrus, telefonu, raštu (paštu ar elektroniniu būdu), virtualiose bendravimo platformose ir kt.
3. Muziejuje taikomas teikiamų paslaugų vartotojų ir lankytojų aptarnavimo kokybės standartas – yra viena iš sudėtinių paslaugų vartotojų ir lankytojų aptarnavimo procesų grupės normų ir pasitenkinimo paslaugomis valdymo procesų grupės sudėtinių dalių. Šiai procesų grupei keliami reikalavimai ir susiję procesai bus standartizuojami ir siejami su bendraisiais vadybos sistemose naudojamo ciklo „Planuok – Daryk – Tikrink – Veik“ (PDTV, angl. PDCA) principais.
4. Muziejaus teikiamų paslaugų vartotojų ir lankytojų aptarnavimo standartu (toliau − Standartas) siekiama padėti Muziejaus darbuotojams, dirbantiems pagal darbo sutartis (toliau – Darbuotojas), siekti Muziejaus teikiamų paslaugų vartotojų ir lankytojų (toliau – Vartotojas (Lankytojas) aptarnavimo kokybės ir formuoti pozityvų Muziejaus įvaizdį. Standarte pateikiami Darbuotojų elgesio principai, normos ir praktika bendraujant su teikiamų paslaugų Vartotojais (Lankytojais) bei atitinkamų aptarnavimo sąlygų reikalavimai, kurių privalo laikytis kiekvienas teikiamų paslaugų Vartotoją (Lankytoją) aptarnaujantis Darbuotojas. Netiesiogiai teikiamų paslaugų Vartotojus (Lankytojus) aptarnaujantys Darbuotojai pasirūpina, kad būtų vykdomi duoti pažadai ir įsipareigojimai bei patenkinti

jų teisėti lūkesčiai – užtikrina tiesiogiai Vartotojus (Lankytojus) aptarnaujančių Darbuotojų veiklą, teikdami būtiną informaciją, priemones ir veikiančias informacines sistemas.
5. Standartas grindžiamas Muziejaus požiūriu į teikiamų paslaugų Vartotoją (Lankytoją), kuris užtikrina pastarojo pasitenkinimą ir sukuria bendradarbiauti skatinančią malonią darbo aplinką. Standartas skirtas tiek teikiamų paslaugų Vartotojams (Lankytojams), tiek Darbuotojams:
5.1. teikiamų paslaugų Vartotojams (Lankytojams) padeda žinoti, kad jie gauna į juos orientuotas, profesionalias paslaugas; Darbuotojas brangina jų laiką; Darbuotojais galima pasitikėti sprendžiant aktualius klausimus;
5.2. Darbuotojams Standartas padeda aiškiai suprasti, ko tikisi klientas ir ko reikalauja darbdavys; žinoti, kokios nuostatos ir veiksmai padeda klientui ir Muziejui pasiekti geriausius rezultatus; žinoti, kaip elgtis įvairiomis aplinkybėmis, sumažinti galimą įtampą bei išvengti klaidų.
6. Standartą sudaro pagrindinės dalys, apibrėžiančios paslaugų produktų vartotojų ir lankytojų aptarnavimo pagrindines veiklas ir priedai, kuriuose išsamiau pateikiamos elgesio rekomendacijos – šablonai, padedantys darbuotojui lengviau taikyti šio standarto nuostatas.
7. Standarto pagrindinės dalys (temos) ir jų sudedamosios (potemės):
7.1. Pagrindiniai aptarnavimo principai: orientacija į Vartotoją ir / ar lankytoją ir profesionalus elgesys; pagarba ir bendradarbiavimas; reprezentuojanti išvaizda ir elgesys; įsipareigojimų vykdymas ir atsakomybė; iniciatyvumas ir tobulėjimas; konfidencialumas;
7.2. Aplinka ir sąlygos kokybiškam aptarnavimui: aptarnavimo aplinka ir darbo vieta; darbuotojo išvaizda ir apranga; informacijos konfidencialumas; racionaliai naudojamas laikas;
7.3. Kokybiškas elgesys tiesiogiai aptarnaujant paslaugų Vartotojus (Lankytojus): bendravimo proceso nuoseklumas (būtinosios jo dalys aptarnaujant); asmeninio ryšio su Vartotoju (lankytoju, klientu, interesantu) kūrimas; vartotojų (lankytojų, klientų, interesantų) poreikių išsiaiškinimas (identifikavimas); informacijos teikimas; vartotojų (lankytojų, klientų, interesantų) su specialiaisiais poreikiais aptarnavimas (sėdinčiu vežimėlyje, klausos, intelekto negalia, su ramentais, bei kt.); elgesys suklydus;
7.4. Bendravimas su paslaugų Vartotojais ir / ar Lankytojais dirbant nuotoliniu būdu (telefonu, paštu, el. paštu, „chat“, „Facebook“ paskyroje): paslaugų (produktų) vartotojų (lankytojų, klientų, interesantų) aptarnavimas telefonu; aptarnavimas, atsakant į elektroninius laiškus; paslaugų (produktų) vartotojų (lankytojų, klientų, interesantų) konsultavimas pokalbiuose internetu (angl. chat); bendravimas „Facebook“ paskyroje;
7.5. Sudėtingų aptarnavimo situacijų valdymas: elgesys esant techniniams gedimams; pretenzijos ir skundai; konfliktinių situacijų valdymas; reikalavimai kviesti vadovą; netipinės situacijos, „sudėtingesni“ klientai (agresyvūs, apsvaigę ir kt.);
7.6. Muziejaus įvaizdžio kūrimas ir bendravimas su žiniasklaida: Muziejaus įvaizdžio formavimas bendraujant su paslaugų Vartotojais (Lankytojais); bendravimas su žiniasklaida, atstovaujant Muziejui;
7.7. Priedai (elgesio rekomendacijos-šablonai):
Nr.1. Vartotojų ir Lankytojų aptarnavimo telefonu rekomendacijos;
Nr.2. Vartotojų ir Lankytojų aptarnavimo raštu rekomendacijos;
Nr.3. Konfliktinių situacijų valdymo rekomendacijos;
Nr.4. Patarimai emocijų ir streso valdymui.
8. Standarte vartojamos pagrindinės sąvokos:
8.1. Teikiamų paslaugų vartotojų ir lankytojų aptarnavimo kokybės standartas – Muziejaus direktoriaus įsakymu patvirtintas dokumentas, kurio tikslas – užtikrinti ir nuolat gerinti Muziejaus paslaugų teikimą, paslaugų vartotojų ir lankytojų aptarnavimo kokybę;

8.2. Muziejaus teikiamų paslaugų vartotojas ir / ar lankytojas − asmuo, kuris kreipiasi į Muziejų. Juo gali būti tiek fizinis, tiek juridinis asmuo (toliau – Vartotojas, Lankytojas).
8.3. Muziejaus teikiamų paslaugų vartotojų ir / ar lankytojų aptarnavimas (priėmimas) – Darbuotojo veiksmai, apimantys dokumentų, kuriais patvirtintas tam tikras juridinis faktas, išdavimą, konsultavimą ir kitų Muziejaus teikiamų paslaugų teikimo procedūras;
8.4. Lankytojų aptarnavimo padaliniai – visi Muziejaus struktūriniai ir ekspoziciniai padaliniai;
8.5. Konfidenciali informacija – tai informacija, susijusi su asmens duomenimis ir kurios platinimas reglamentuojamas teisės aktais ir / ar Muziejaus vidaus elgesio taisyklėmis ir kurios atskleidimas gali pakenkti Muziejaus ar kitų asmenų interesams. Konfidenciali informacija taip pat gali apimti valstybės paslaptį sudarančią informaciją.
9. Standarto įgyvendinimą organizuoja ir koordinuoja Lankytojų aptarnavimo skyriaus vedėjas ir kontroliuoja Bendrųjų reikalų skyriaus vedėjas, vertina Muziejaus direktorius.
10. Standartas taikomas įprastomis Muziejaus veiklos sąlygomis. Esant nepaprastos situacijos sąlygoms, kada būtina užtikrinti Muziejaus veiklos tęstinumą, šis Standartas taikomas tik tiek, kiek neprieštarauja Muziejaus veiklos tęstinumą reglamentuojantiems dokumentams (pavyzdžiui, ekstremaliosios situacijos, nepaprastosios padėties, visuotino karantino laikotarpiu gali būti taikomos Standarto dalys susijusios su darbu nuotolinėmis darbo priemonėmis). Šis standartas privalomas visiems Muziejaus darbuotojams.

II. PAGRINDINIAI APTARNAVIMO PRINCIPAI

11. Muziejaus teikiamų paslaugų Vartotojų (Lankytojų) kokybiškas aptarnavimas (priėmimas) pagrįstas principais, kuriuos privalo taikyti visi Muziejaus Darbuotojai savo veikloje:
11.1. orientacija į Muziejaus teikiamų paslaugų (produktų) vartotoją (lankytoją, klientą, interesantą) ir profesionalus elgesys. Svarbus kiekvienas Muziejaus teikiamų paslaugų Vartotojas ir Lankytojas, dėl jų dirbame. Profesionalumą Darbuotojai demonstruoja kompetentingai atlikdami užduotis ir pozityviai žvelgdami į iškylančius iššūkius bei problemas. Labai vertinamas Vartotojo (Lankytojo) grįžtamasis ryšys, nes jis leidžia tobulėti;
11.2. pagarba ir bendradarbiavimas. Visi Vartotojai (Lankytojai) ir bendradarbiai nusipelno tokio pat pagarbaus ir mandagaus elgesio, Darbuotojai turi siekti padėti kiekvienam, besikreipiančiam į Muziejų. Siekiant kokybiško Muziejaus teikiamų paslaugų Vartotojų (Lankytojų) aptarnavimo (priėmimo), kolegos turi veikti išvien. Tik bendradarbiaujant su Vartotoju (Lankytoju) ir su kolegomis galima aptarnauti kokybiškai;
11.3. reprezentuojanti išvaizda ir elgesys. Muziejaus teikiamų paslaugų Vartotojams (Lankytojams) Darbuotojai ir Muziejus yra vienas ir tas pats. Darbuotojai privalo atrodyti dalykiškai, nes tai atspindi požiūrį tiek į Muziejų, kuriame dirbama, tiek į besikreipiantį Vartotoją (Lankytoją). Aptarnaudamas, visą dėmesį Darbuotojas turi skirti Vartotojui (Lankytojui), būti atidus jo poreikiams;
11.4. įsipareigojimų vykdymas ir atsakomybė. Pelnyti Vartotojo (Lankytojo) pasitikėjimą galima tik atsakingai prisiimant atsakomybę už savo įsipareigojimus ir atsakingą jų vykdymą;
11.5. iniciatyvumas ir nuolatinis tobulėjimas. Darbuotojai siekia nuolat tobulėti, ieškoti efektyvesnio būdo (tausojant visų išteklius) aptarnauti Vartotoją (Lankytoją), siūlyti novatoriškus sprendimus Muziejaus veiklos kokybės gerinimui;
11.6. konfidencialumas. Vartotoją (Lankytoją) identifikuojanti informacija, naudojama aptarnavime turi būti apsaugota (nebent įstatymai numato kitaip).

III. APLINKA IR SĄLYGOS KOKYBIŠKAM APTARNAVIMUI

12. Aptarnavimo aplinka ir darbo vieta:
12.1. Darbuotojas papildomai rūpinasi Muziejaus aplinka ir jaučiasi už ją atsakingas (stebi ir, jei reikia, imasi priemonių), nežiūrint to, kad šias pareigas vykdo paskirtieji, dažnai tiesiogiai su aptarnavimu ir jo kokybe nesusiję asmenys;
12.2. Darbuotojas pasirūpina, jog iškabos ar informacija skelbimų lentoje yra aiški, tvarkinga, atnaujinta ir tiksli;
12.3. Darbuotojas įsitikina, kad Muziejaus pastatuose yra aiškios nuorodos į Muziejaus teikiamų paslaugų Vartotojų (Lankytojų) aptarnavimo vietas, o laukiamajame, jei toks yra, yra paruoštos tvarkingos sėdimos vietos;
12.4. Darbuotojas stengiasi, kad būtų palaikoma bendrųjų patalpų švara ir tvarka, o pamatęs netvarką ar sugadintą inventorių, apie tai informuoja atsakingus asmenis;
12.5. ant darbo stalo neturi būti jokių pašalinių, su darbu nesusijusių priemonių (pavyzdžiui: maisto produktų, gėrimų, pirkinių krepšių ar kitų asmeninių daiktų, išskyrus vandenį, permatomo stiklo puodelį ir (arba) stiklinę vandeniui, vandens buteliuką 0,3-0,5 l);
12.6. darbo vieta turi būti švari ir tvarkinga, užtikrinama tinkama temperatūra joje;
12.7. darbo vietoje, skirtoje aptarnauti Vartotoją (Lankytoją) turi būti patogi ir tvarkinga vieta Vartotojui (Lankytojui) prisėsti, išlaikytas atstumas nuo kitų lankytojų ir Darbuotojų, kad būtų užtikrinama galimybė kalbėtis kitiems negirdint asmeniniais Vartotojų (Lankytojų) kreipimosi klausimais ir pašaliniams asmenims neatskleidžiant konfidencialios informacijos;
12.8. draudžiama: klijuoti lipniąja juosta informacinius pranešimus ant stiklinių pertvarų bei sienų, naudoti išblukusią, pasenusią ar apiplyšusią reklaminę medžiagą, turėti ir naudoti asmeninius bei su Vartotojų (Lankytojų) aptarnavimu nesusijusius reikmenis (pvz., naudoti telefoną asmeniniams tikslams), Vartotojui (Lankytojui) matomoje vietoje pateikti ranka rašytą informaciją.
13. Darbuotojo išvaizda ir apranga:
13.1. Darbuotojai turi dėvėti dalykišką aprangą ir atrodyti tvarkingai;
13.2. Darbuotojai, kuriems yra paskirta unifikuoto pavyzdžio Muziejaus apranga, privalo ją dėvėti darbo metu ir darbo vietoje;
13.3. aptarnaujant Vartotojus (Lankytojus) tiesiogiai, darbo vietoje nerekomenduojama vilkėti sportinę, poilsiui skirtą aprangą bei avėti sportinius ar įspiriamus batus;
13.4. aptarnaujančiam Darbuotojui privaloma būti pasikabinus, prisisegus arba ant darbo stalo pasistačius nustatytos formos identifikavimo kortelę, atitinkančią Muziejaus reikalavimus;
13.5. draudžiama ir netoleruotina prakaito, intensyvūs kvepalų, cigarečių ir panašūs kvapai, blizgantys, permatomi, ryškūs, įmantriais raštais marginti, tinkliniai rūbai ir kojinės, aptempti mini ar labai ilgi sijonai, šortai, džinsai, timpos, palaidinės su petnešėlėmis ir / ar gilia iškirpte, įspiriamos šlepetės, basutės ir kita laisvalaikio avalynė, ryškus makiažas, blizgučiai, įmantri nagų dailė, nuogi pečiai, juosmuo.
14. Informacijos konfidencialumas:
14.1. Darbuotojas privalo užtikrinti, kad darbo vietoje (pavyzdžiui: dokumentuose ant darbo stalo ar kompiuterio ekrane) Vartotojas (Lankytojas) nematytų jokios konfidencialios informacijos;
14.2. palikdamas savo darbo vietą, Darbuotojas privalo savo kompiuterį užrakinti, spaudus, griežtos atskaitomybės blankus, su Muziejaus veikla susijusius dokumentus, kitus su Vartotojais (Lankytojais) susijusius dokumentus padėti į saugią vietą, kur negalėtų pasiekti pašaliniai asmenys;
14.3. konfidencialia informacija galima būti dalinamasi tik su Muziejaus vadovybės leidimu, su Vartotojais (Lankytojais), kurie turi teisę ją žinoti, ir įsitikinus, kad jos nesužinos pašaliniai asmenys.

15. Racionaliai naudojamas laikas:
15.1. Darbuotojas darbo vietoje privalo būti pasirengęs priimti Vartotoją (Lankytoją) tiksliai nustatytu darbo pradžios laiku;
15.2. pietų pertraukos metu Darbuotojas darbo vietą palieka ir į ją grįžti turi nustatytu laiku;
15.3. Vartotojui (Lankytojui) paskambinus prieš pat pietų pertrauką ar darbo dienos pabaigą, Darbuotojas privalo išsiaiškinti Vartotojo (Lankytojo) kreipimosi tikslą, skubą ir aktualumą, ir, įvertinus šias aplinkybes, nuspręsti aptarnauti Vartotoją (Lankytoją) arba paprašyti jo kreiptis atitinkamai po pietų pertraukos arba kitą darbo dieną jam patogiu Muziejaus darbo metu.
16. Muziejaus interneto svetainė:
16.1. kiekvienas Darbuotojas papildomai rūpinasi Muziejaus interneto svetaine ir jaučiasi už ją atsakingas, nežiūrint to, kad šias pareigas vykdo paskirtieji, dažnai tiesiogiai su aptarnavimu ir jo kokybe nesusiję asmenys;
16.2. Darbuotojas pasirūpina, jog Muziejaus interneto svetainėje yra aiški, tvarkinga, atnaujinta ir tiksli informacija;
16.3. Darbuotojas, pamatęs Muziejaus svetainėje netikslią informaciją ar identifikavęs kitus trūkumus, arba tikslingas tobulinimo galimybes, apie tai informuoja atsakingus asmenis.

IV. KOKYBIŠKAS ELGESYS TIESIOGIAI (FIZIŠKAI) APTARNAUJANT VARTOTOJUS (LANKYTOJUS)

17. Muziejaus teikiamų paslaugų Vartotojų (Lankytojų) aptarnavimo procesas turi būti nuoseklus ir apima penkis etapus:
17.1. asmeninio ryšio su Vartotoju (Lankytoju) kūrimas – pokalbio pradžia, pasisveikinimas;
17.2. Vartotojo (Lankytojo) poreikių išsiaiškinimas;
17.3. informacijos teikimas, konsultavimas (Vartotojo (Lankytojo) poreikius atitinkančios informacijos ar sprendimų pateikimas);
17.4. papildomos aktualios informacijos pateikimas (tai dienai aktualios informacijos perteikimas, papildomų paslaugų siūlymas pagal Vartotojo (Lankytojo) poreikį);
17.5. pokalbio pabaiga, atsisveikinimas.
18. Pokalbio pradžia, pasisveikinimas:
18.1. Darbuotojas Vartotoją (Lankytoją) turi pasitikti žvilgsniu, stengtis pasisveikinti pirmas, o jeigu pirmasis pasisveikino Vartotojas (Lankytojas) – Darbuotojas turi atsakyti į pasisveikinimą. Bendrauti turi ramiai ir pagarbiai, pozityviai nusiteikęs;
18.2. Vartotojai (Lankytojai) su mažamečiais vaikais ir besilaukiančios moterys, esant galimybei, aptarnaujami be eilės.
19. Vartotojo (Lankytojo) poreikių išsiaiškinimas:
19.1. Darbuotojas turi ne tik išgirsti Vartotojo (Lankytojo) kreipimosi tikslus, bet ir išsiaiškinti ne visuomet aiškiai išsakomas kreipimosi priežastis, leidžiančias geriau nustatyti, kokia informacija ar paslauga Vartotojui (Lankytojui) reikalinga ir kokybiškai ją suteikti. Jeigu Vartotojas (Lankytojas) domisi ne bendra informacija, o klausia asmeninės informacijos – Darbuotojas privalo, Muziejaus nustatytu asmens tapatybės saugumo užtikrinimo lygiu, identifikuoti asmenį;
19.2. Darbuotojas į Vartotoją (Lankytoją) turi kreiptis pagarbiai, vartoti teigiamus žodžius, išlaikyti pozityvų ir / ar neutralų bendravimo toną;

20. Darbuotojas, siekdamas išsiaiškinti Vartotojo (Lankytojo) poreikius, turi:
20.1. atidžiai išklausyti Vartotoją (Lankytoją), parodyti dėmesį veidu ir kūnu (pavyzdžiui, linktelėjimu);
20.2. prireikus paprašyti patikslinti kreipimosi esmę; papildomus, patikslinančius klausimus užduoti nepertraukiant Vartotojo (Lankytojo);
20.3. Vartotojui (Lankytojui) pateikus daug įvairios informacijos, neaiškiai suformulavus klausimus ar problemą, pasitikrinti bendrą supratimą, apibendrinant pateiktą informaciją ir gauti pritarimą, kad Vartotojas (Lankytojas) suprastas teisingai;
20.4. jeigu Darbuotojas nustato, kad Muziejus nekompetentingas išspręsti Vartotojo (Lankytojo) klausimą, Darbuotojas turi nurodyti institucijos, į kurią Vartotojas (Lankytojas) turėtų kreiptis duomenis (pagal situaciją reiktų nurodyti šiuos kontaktinius duomenis: įstaigos pavadinimą, adresą, bendrą telefono numerį, el. paštą), tačiau esant Vartotojo (Lankytojo) pageidavimui, Darbuotojas privalo prašymą (skundą) priimti ir perduoti Muziejaus vadovybei.
21. Informacijos teikimas, konsultavimas:
21.1. Darbuotojas informaciją teikia ar konsultuoja tik gerai išsiaiškinęs Vartotojo (Lankytojo) kreipimosi priežastį;
21.2. Darbuotojas informaciją teikia dalimis, išskirdamas svarbiausius dalykus, nuolat stebi, ar Vartotojas (Lankytojas) supranta jam teikiamą informaciją, informacijos teikimo būdas gali būti keičiamas atsižvelgiant į Vartotojo (Lankytojo) poreikius;
21.3. Darbuotojas komunikuoja aiškiai, konkrečiai, tiksliai perteikia reikalo esmę. Informacija Vartotojui (Lankytojui) turi būti pateikiama taip, kad jos nebūtų galima interpretuoti dviprasmiškai;
22. Teikdamas Muziejaus paslaugą ar konsultuodamas Vartotoją (Lankytoją), Darbuotojas turi:
22.1. priimti prašymus, skundus ir kitus dokumentus. Priimant prašymą, Darbuotojas turi patikrinti, ar pateikti visi dokumentai, kurių reikės sprendimui priimti, prireikus – paprašyti Vartotoją (Lankytoją) pateikti informaciją ir dokumentus, kurių Muziejus pati gauti negali;
22.2. konsultuoti Vartotoją (Lankytoją) Muziejaus veiklos klausimais, glaustai pateikiant esminę informaciją apie galimus sprendimus, kurie gali patenkinti Vartotojo (lankytojo, kliento, interesanto) poreikius;
22.3. atsakyti į Vartotojo (Lankytojo) klausimus;
22.4. Vartotojui (Lankytojui) išsakius abejones ar pateikus klaidingą nuomonę apie Muziejaus teikiamas paslaugas, vykdomas procedūras, turi suteikti teisingą informaciją, paneigiančią vartotojo (Lankytojo) abejones;
22.5. esant poreikiui, rekomenduojama Darbuotojui savo iniciatyva pateikti Vartotojui (Lankytojui) informaciją apie įstatymų ar kitų teisės aktų pasikeitimus, susijusius su Vartotojui (Lankytojui) aktualiu klausimu;
22.6. jei Vartotojo (Lankytojo) klausimo sprendimas reikalauja papildomų Vartotojo (Lankytojo) veiksmų, Darbuotojas turi informuoti, kokius veiksmus Vartotojas (Lankytojas) turi atlikti;
22.7. aptarnaudamas Vartotojus (Lankytojus), Darbuotojas turi vadovautis „vieno langelio“ principu. Jei Darbuotojas neturi kompetencijos ar įgaliojimų išspręsti Vartotojo (Lankytojo) klausimo vietoje, esant galimybei, iškviečiamas tokias kompetencijas ar įgaliojimus turintis Darbuotojas arba sudaroma galimybė išdėstyti reikalo esmę raštu;
22.8. Darbuotojas turi pasitikslinti, ar Vartotojas (Lankytojas) gavo atsakymą į savo klausimus ir ar pateiktą informaciją suprato;
22.9. būtina užtikrinti, kad Vartotojas (Lankytojas) gautų reikiamą informaciją, todėl, esant būtinybei, Vartotojas (Lankytojas) gali būti aptarnautas per vertėją. Tokiu atveju Vartotojas (Lankytojas) turi pasirūpinti vertėjo dalyvavimu (nebent ši Standarto nuostata yra netaikoma, kai suderinta iš anksto, o

Muziejus gali užtikrinti, kad yra specialistas, suprantantis ir galintis aptarnauti Vartotoją (Lankytoją) norima kalba).
23. Papildomos aktualios informacijos pateikimas:
23.1. aptarnavęs Vartotoją (Lankytoją), Darbuotojas turi informuoti apie aktualias Muziejaus teikiamas paslaugas, kitus būdus gauti asmeninę informaciją ir (arba) pasiūlyti informacinę medžiagą (lankstinukas, skrajutė, informacija elektroniniu būdu ar kt.). Įstaigos vadovybė nustato prioritetus, kokią aktualią informaciją Darbuotojai turi pateikti Klientams, keisti informaciją ir jos periodiškumą.
24. Pokalbio pabaiga:
24.1. atsisveikindamas su Vartotoju (Lankytoju), Darbuotojas turi:
24.1.1. pasiteirauti kokių Vartotojas (Lankytojas) turi papildomų klausimų;
24.1.2. padėkoti (jei tinka situacijai);
24.1.3. mandagiai atsisveikinti;
24.1.4. neskubinti Vartotojo (Lankytojo) – jei reikia, leisti jam ramiai susidėti daiktus, dokumentus.
25. Aptarnavimo prioritetai, eilių (srautų) valdymas:
25.1. aptarnavimo metu prioritetas skiriamas tiesioginiam aptarnavimui prieš aptarnavimą kitais kanalais. Jei suskamba telefonas ar kita elektroninių ryšių priemonė, ateina žinutė ar laiškas, jie nepertraukia tiesioginio aptarnavimo. Jei skambančiu telefonu (ar kita elektroninių ryšių priemone) niekas kitas atsiliepti negali ir nėra įdiegtos automatinio sekretoriaus programėlės, tuomet Darbuotojas tiesioginio aptarnavimo metu, atsiprašęs Vartotojo (lankytojo, kliento, interesanto), atsiliepia telefonu (ar kita elektroninių ryšių priemone), susitaria dėl pokalbio perkėlimo paaiškinęs, kad šiuo metu užimtas, ir grįžta prie tiesioginio aptarnavimo;
25.2. Darbuotojas nutraukia tiesioginius ir kitus pokalbius su kolegomis, vadovais, kitais asmenimis iš karto, atėjus Vartotojui (Lankytojui);
25.3. Darbuotojas, aptarnaudamas ar būdamas Vartotojų (Lankytojų) aptarnavimo vietoje nekalba telefonu (ar kita elektroninių ryšių priemone) asmeniniais reikalais.
26. Vartotojų (lankytojų, klientų, interesantų) su specialiaisiais poreikiais aptarnavimas:

Netinkamas terminas	**Tinkamas terminas**
Invalidai	Specialiųjų poreikių turintys asmenys
Aklieji	Asmenys, turintys regos sutrikimų, arba neregiai
Kurtieji, nebyliai	Asmenys, turintys klausos ar kalbos sutrikimų
Epileptikai	Asmenys, sergantys epilepsija
Protiškai atsilikę	Asmenys, turintys intelekto sutrikimų
Prikaustyti prie invalido vežimėlio	Asmenys, judantys specialiais vežimėliais

26.1. Darbuotojas, suteikdamas paslaugas Vartotojams (Lankytojams), turintiems specialiųjų poreikių, bendrauja taip pat, kaip su visais Vartotojais (Lankytojais) – pagarbiai, nedemonstruojant gailesčio ar užuojautos;
26.2. Darbuotojas suteikdamas paslaugą, kreipiasi ir kalba tiesiogiai su Vartotoju (Lankytoju), kuris sėdi vežimėlyje, o ne su asmeniu, stovinčiu šalia, tarsi ignoruodamas specialiųjų poreikių turintį asmenį;

26.3. Darbuotojas pradžioje pokalbio (pasisveikinęs) trumpai ir aiškiai pasiteirauja, ar Vartotojui (Lankytojui) reikalinga pagalba (pavyzdžiui: patekti prie vitrinos, infoterminalo, į kitą aukštą, pasiekti tam tikrus įrenginius ir pan.) Muziejuje ir jei Vartotojas (Lankytojas) jos paprašo – paklausia, kaip ji turėtų būti suteikta. Jei Klientas pagalbos atsisako, Darbuotojas nesiūlo pagalbos pakartotinai.
27. Darbuotojas, aptarnaudamas Vartotoją (Lankytoją), judantį vežimėlio pagalba:
27.1. žinodamas, kad bendravimas užtruks ilgiau nei porą minučių, Darbuotojas atsisėda arba pritūpia, kad akys būtų tokiame pat lygyje kaip ir asmens, sėdinčio vežimėlyje. Jei tai neįmanoma, stovi truputį toliau nuo vežimėlio, kad Vartotojui (Lankytojui) nereikėtų laikyti pakeltos galvos, žiūrėti aukštyn įsitempus;
27.2. nestumia, neliečia, nesiremia į vežimėlį neatsiklausęs Vartotojo (Lankytojo);
27.3. norėdamas pasisveikinti su kitu asmeniu, nesilenkia, netiesia rankos per Vartotoją (lankytoją, klientą, interesantą), sėdintį vežimėlyje;
27.4. jeigu Vartotojui (Lankytojui) reikalinga pagalba, Darbuotojas paklausia kaip tai atlikti (pavyzdžiui: už kurios vežimėlio dalies galima paimti, kaip kilstelti – veidu ar nugara į priekį);
27.5. jei į Muziejų kreipėsi asmuo, lydintis neįgalųjį, kuris turi visus reikiamus dokumentus aptarnavimui, tačiau Vartotojas (Lankytojas) su specialiaisiais poreikiais likęs už Muziejaus ribų (pavyzdžiui, laukia automobilyje), Darbuotojas, atlikęs visus reikiamus veiksmus aptarnavimui, jei reikalingas Vartotojo (Lankytojo) parašas, kartu su lydinčiu asmeniu nueina iki Vartotojo (Lankytojo) ir įteikia dokumentus pasirašyti.
28. Darbuotojas, aptarnaudamas Vartotoją (lankytoją, klientą, interesantą), besinaudojantį ramentais ar kitomis pagalbinėmis judėjimo priemonėmis:
28.1. neima Vartotojo (Lankytojo) už rankų (jos reikalingos pusiausvyrai išlaikyti);
28.2. prisitaiko prie Vartotojo (Lankytojo) judėjimo tempo, lipant laiptais – lipa vienodu ritmu, neskubina Vartotojo (Lankytojo) nei žodžiu nei kūno kalba.
29. Darbuotojas, aptarnaudamas Vartotoją (Lankytoją), turintį klausos sutrikimą:
29.1. išsiaiškina kaip Vartotojui (Lankytojui) būtų patogu bendrauti (gestų kalba, užrašant ar kalbant);
29.2. nenaudoja gestų kalbos, jei jos gerai nemoka;
29.3. aiškiai artikuliuoja žodžius, neužsidengia veido ir burnos (neprigirdintieji dažnai skaito burnos ir lūpų judesius), nešaukia (klausos aparatas gali iškraipyti garsus), žiūri tiesiai į Vartotoją (lankytoją, klientą, interesantą), kalba trumpais, aiškiais sakiniais su pauzėmis tarp jų. Prieš pradedant naują temą, išlaiko pakankamą pauzę, kuri padeda Klientui susiorientuoti. Perdėtai negestikuliuoja;
29.4. nepertraukia kalbančio Vartotojo (Lankytojo), neužbaigia Vartotojo (Lankytojo) pradėto sakinio, nespėlioja užstrigusių žodžių – pagarbiai laukia;
29.5. pokalbyje dalyvaujant keliems asmenims, kalba po vieną;
29.6. paprašo Vartotojo (lankytojo, kliento, interesanto) pakartoti svarbią informaciją, tokiu būdu Darbuotojas užsitikrina, kad Vartotojas (lankytojas, klientas, interesantas) išgirdo ir teisingai suprato;
29.7. Vartotojui (lankytojui, klientui, interesantui) atvykus su vertėju, kalba ir kreipiasi į klausos negalią turintį Vartotoją (lankytoją, klientą, interesantą), pasiteirauti kur jis pageidauja, kad sėdėtų vertėjas.
30. Darbuotojas suteikdamas paslaugą Vartotojui (lankytojui, klientui, interesantui), turinčiam regos negalią (aklumas arba stiprūs regos sutrikimai):
30.1. šiems asmenims tinkamiausias informacijos pasikeitimo būdas – garsinis / žodinis bendravimas;
30.2. Darbuotojas pirmas prisistato Vartotojui (Lankytojui) (pavyzdžiui, „Laba diena, esu Vardenė (-is) Pavardenė (-is), <...>specialistas“);
30.3. ketindamas padėti neregiui, visada paklausia, ar jam reikia pagalbos. Taip parodo pagarbą;

30.4. kalba, žiūri ir kreipiasi į Vartotoją (Lankytoją), o ne į lydinčius asmenis. Kalba įprastu tonu ir žiūriu į žmogų. Nešaukia. Aklumas su žmogaus klausa nesusijęs;
30.5. pateikdamas instrukcijas asmeniui, turinčiam regėjimo sutrikimų, būna konkretus ir pasitelkia žodžius, o ne gestus – negestikuliuoja: šie asmenys negali Darbuotojo matyti. Nevengia žodžių „Žiūrėkite...“, „Matote...“ ir kitų. Regos negalią turintys asmenys neįsižeis, jei Darbuotojas vartos šiuos žodžius, bei supras, kad tai – įprasto / organiško pokalbio dalis;
30.6. apibūdina pokalbio erdvę (pavyzdžiui „Priešais Jus yra kėdė, o stalas – iš dešinės“);
30.7. palydėdamas trumpai apibūdina supančią erdvę (pavyzdžiui, „priėjome prie laiptų, dešinėje yra porankis“);
30.8. ketindamas išeiti arba netikėtai grįžęs į vietą, perspėja Vartotoją (Lankytoją), su kuriuo bendrauju. Taip pat perspėja žmogų, kad baigiamas pokalbis – tokiu būdu išvengia nesusipratimų, kai Darbuotojui išėjus asmuo vis dar kalbės;
30.9. nepalieka Vartotojo (Lankytojo) vieno, iš anksto apie tai jam nepranešęs, supranta, kad Vartotojui (lankytojui, klientui, interesantui) svarbi žodinė informacija – šypsena ar galvos linktelėjimas jam nieko nereiškia;
30.10. niekada nepalieka regos negalią turinčio asmens atviroje vietoje ar erdvėje, kurioje nėra apčiuopiamų orientyrų. Palydi jį iki patalpos sienos ar kito orientyro, nuo kurio asmuo jau galės pats pasirinkti savo judėjimo kryptį. Jei žmogui reikia pasukti, nurodo vieną iš dviejų krypčių – kairę arba dešinę;
30.11. regos negalią turintis asmuo turi savo sistemą pinigams atpažinti. Pavyzdžiui, skirtingos vertės kupiūros gali būti skirtingai sulankstytos: vienos išilgai, kitos skersai ir pan. Jei mokėdamas pinigus asmuo nepasako, kokią sumą duoda, Darbuotojas pasako: „Jūs man duodate 20 eurų.“ Paprastai asmuo žino, tačiau visada yra galimybė suklysti. Primindamas sumą išvengia galimo keblaus aiškinimosi. Mokant ar keičiant pinigus, Darbuotojas, jei tai įmanoma, skaičiuoja juos asmens rankose: taip jam kur kas lengviau. Lėtai ir aiškiai suskaičiuoja grąžą, kad žmogus galėtų pats paženklinti (ar sulenkti) pinigus pagal savo sistemą;
30.12. informuoja aiškiai žodžiu apie pokalbio ir / arba paslaugos suteikimo pabaigą.
31. Elgesys suklydus:
31.1. pastebėjęs klaidą, Darbuotojas nedelsdamas turi imtis visų reikalingų priemonių klaidai ištaisyti. Prireikus, praneša Vartotojui (Lankytojui) ir atsiprašo už savo ar kolegos padarytą klaidą bei informuoja, kaip ir per kurį laiką klaida bus ištaisyta;
31.2. jei apie padarytą klaidą informuoja Vartotojas (Lankytojas), Darbuotojas turi dėmesingai išklausyti, padėkoti už padarytą pastabą (pavyzdžiui: „Ačiū už pastabą“, „Gerai, kad pasakėte“), atsiprašyti Vartotojo (Lankytojo) už padarytą klaidą (ne tik už savo, bet ir už kolegos), nedelsdamas imtis reikalingų priemonių klaidai ištaisyti. Jei klaida negali būti ištaisyta iš karto, Darbuotojas turi informuoti Vartotoją (Lankytoją), kokių bus imtasi priemonių klaidai ištaisyti ir per kiek laiko tai bus padaryta.

V. BENDRAVIMAS SU VARTOTOJU (LANKYTOJU, KLIENTU, INTERESANTU) DIRBANT NUOTOLINIU BŪDU

32. Vartotojų (Lankytojų) aptarnavimas telefonu (taikoma skambinant ir kitomis elektroninių ryšių priemonėmis):
32.1. pokalbis turėtų būti trumpas, dalykiškas ir malonus – šypsena ir teigiamas nusistatymas juntami balso intonacijoje.
32.2. Muziejaus Darbuotojas, skambindamas Vartotojui (Lankytojui), turi:

32.2.1. prieš skambinant Vartotojui (Lankytojui) apgalvoti pokalbio tikslą, susidaryti pokalbio planą ir pasiruošti visą reikalingą informaciją;
32.2.2. stengtis, kad skambučio garso signalas skambėtų ne per trumpai, bet ir ne per ilgai – jei Vartotojas (Lankytojas) neatsiliepia po 5 laukimo signalų, skambutis nutraukiamas;
32.2.3. mandagiai pasisveikinti ir prisistatyti: aiškiai ištarti savo užimamas pareigas, vardą, pavardę ir Muziejaus pavadinimą;
32.2.4. įsitikinti, kad kalbama su Vartotoju (Lankytoju), kuriam skambinama (jei pašnekovas neprisistato, įvardinamas jo vardas ir pavardė). Jeigu paskambinta klaidingam adresatui, būtina mandagiai atsiprašyti;
32.2.5. paklausti, ar Vartotojui (Lankytojui) tuo metu patogu kalbėti (pavyzdžiui, „Ar galite skirti keletą minučių pokalbiui?“). Jei Vartotojas (Lankytojas) užsiėmęs, reikia paklausti, kada galima paskambinti (pavyzdžiui, „Atsiprašau, kada galėčiau paskambinti Jums dar kartą?“);
32.2.6. trumpai ir tiksliai pasakyti, kokiu tikslu skambinama (jeigu Vartotojas (Lankytojas) atsako, kad gali kalbėtis);
32.2.7. pokalbio pabaigoje apibendrinti priimtus susitarimus, suplanuotus veiksmus ar pan.;
32.2.8. padėkoti už skirtą laiką;
32.2.9. palinkėti geros dienos;
32.2.10. skambinti Vartotojui (Lankytojui) tik Muziejaus darbo metu;
32.2.11. jeigu pokalbis dėl techninių priežasčių nutrūko, perskambinti turėtų pokalbio iniciatorius;
32.2.12. jei Darbuotojui, kalbant su Vartotoju (Lankytoju), suskamba asmeninis mobilus telefonas, Darbuotojas privalo nutildyti skambutį ir tęsti pokalbį.
33. Pokalbio metu Darbuotojas turėtų vengti:
33.1. pokalbį pradėti žodžiais „Jus trukdo <...>“, „Kaip sekasi?“ ir pan.;
33.2. skambinti Vartotojui (Lankytojui) kelis kartus iš eilės teiraujantis vis naujos informacijos arba tikslinant jo duomenis;
34. Jei skambinantį Vartotoją (Lankytoją) reikia sujungti su kitu Darbuotoju:
34.1. pirmiausia pasiteiraujama Vartotojo (Lankytojo) sutikimo. Pasakomas padalinio pavadinimas, įvardinamas Darbuotojas, su kuriuo Vartotojas (Lankytojas) kalbės toliau (pavyzdžiui, „Sujungsiu Jus su X skyriaus vedėja (-u) Vardene (-iu) Pavardene (-iu), direktoriaus pavaduotoja (-u) Vardene (-iu) Pavardene (-iu)“ ir pan.);
34.2. Darbuotojui, su kuriuo bus sujungtas Vartotojas (Lankytojas), esant techninėms galimybėms, perduodama, kokiu klausimu kreipiamasi, pradėto pokalbio esmė, skambinančiojo vardas, pavardė, jei reikia, kiti reikalingi duomenys;
34.3. jei kito Darbuotojo, su kuriuo mėginama sujungti Vartotoją (Lankytoją) tuo metu nėra, turi būti užrašomas skambinusio asmens vardas, pavardė, kontaktinis numeris, skambučio laikas, klausimo esmė ir pažadama Vartotojui (Lankytojui), jog kitas Darbuotojas jam paskambins. Grįžus Darbuotojui, su kuriuo buvo bandoma sujungti, perduodama ši informacija;
34.4. Darbuotojas, kuriam skambutis peradresuotas, turi pasisveikinti su Vartotoju (Lankytoju), prisistatyti, pasitikslinti Vartotojo (Lankytojo) poreikį ir tęsti pokalbį (pavyzdžiui, „Laba diena. Esu <...> (pareigos, vardas). Mano kolegė minėjo, kad (perfrazuojama tai, kas buvo išgirsta). Kaip suprantu <...>?“);
34.5. asmeninio Darbuotojo telefono numerio be Darbuotojo sutikimo Vartotojui (Lankytojui) teikti negalima.
35. Jeigu skambina Vartotojas (Lankytojas):
35.1. Darbuotojas turi atsiliepti visą dieną Muziejaus darbo laiku;

35.2. Darbuotojas turi atsiliepti ne vėliau kaip po trečio skambučio (pageidautina), išskyrus Darbuotojus, kurie tuo metu aptarnauja kitą Vartotoją (Lankytoją);
35.3. Darbuotojas turi prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas Muziejaus pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;
35.4. į skambinančio pasisveikinimą atsakoma „Laba diena“, „Labas rytas“, „Labas vakaras“. Pasisveikinant draudžiama vartoti trumpinius, pavyzdžiui, vietoj „Laba diena“ vartoti „Laba“;
35.5. kalbėti reikia taisyklinga lietuvių kalba, įtikinamai, ramiai, vartoti mandagius kreipinius, pavyzdžiui: „Jūs“, galima „Gerbiamasis“, „Gerbiamoji“. Tęsiant pokalbį, Darbuotojas turi paklausti, kuo jis gali būti naudingas Vartotojui (Lankytojui), ar kitaip parodyti savo dėmesį (pavyzdžiui, „Kuo galėčiau būti naudingas?“, „Klausau Jūsų“, „Kuo galėčiau padėti?“). Darbuotojas turi būti mandagus, net ir tuo atveju, kai Klientas kalba pakeltu tonu, leisti jam pasisakyti. Darbuotojas, aptarnaudamas Vartotoją (lankytoją, klientą, interesantą), turi atidžiai jį išklausyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą. Papildomų klausimų Vartotojui (Lankytojui) galima užduoti tik tuomet, kai Vartotojas (lankytojas, klientas, interesantas) baigia kalbėti ar padaro pauzę;
35.6. jei Vartotojas (Lankytojas) daug kalbėdamas tolsta nuo sprendžiamo klausimo (padidintas asmenis kalbinis aktyvumas, noras pabendrauti ir išsilieti, negebėjimas išlikti orientuotu į situaciją ir Darbuotoją, su kuriuo bendraujama) arba kartojasi dėstydamas tas pačias mintis ir toldamas nuo esmės (asmeninė mąstymo specifika, nesiorientavimas į pokalbio tikslus), taip pat tęsia pokalbį, užduodamas vis tuos pačius, jau atsakytus klausimus, sąmoningai siekdamas konfrontacijos, darbuotojas turi prisiimti pokalbio valdymo iniciatyvą ir profesionaliai nutraukti kliento kalbėjimą, nesukeldamas jam diskomforto:
35.6.1. pozityviai interpretuodamas situaciją (pavyzdžiui: „teisingai Jūs pastebėjote“ arba, „taip, girdžiu, kad Jūs suprantate reikalą“. Nenaudotinas negatyvaus interpretavimo variantas „Jūs kalbate ne ta tema“ arba „nutraukiu jus“, „patylėkite“, „Jūs kalbate ne į temą“),
35.6.2. perima pokalbio vedimą ir pokalbį veda link tikslo, sprendimo, paslaugos, užduodamas tinkamus klausimus, nukreipdamas temą tikslo kryptimi);
35.6.3. Darbuotojas turi aiškiai ir tiksliai atsakyti į Vartotojo (Lankytojo) klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, jei įmanoma, tiksliai nurodyti kito pokalbio laiką arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita komunikacijos priemone. Jeigu Darbuotojas, aptarnaujantis Vartotojus (Lankytojus), nekompetentingas atsakyti į Vartotojo (Lankytojo) pateiktą klausimą, jis turi rekomenduoti kompetentingo Muziejaus Darbuotojo, kuris galės atsakyti, kontaktinį numerį ar su juo, esant galimybėms, sujungti;
35.6.4. jeigu kalbant reikia paprašyti, kad Vartotojas (Lankytojas) palauktų (reikia laiko surasti informaciją ir panašiai), turi būti paklausiama Vartotojo (Lankytojo), ar jis gali palaukti, ir glaustai paaiškinamos priežastys. Jei įmanoma, turi būti nurodoma, kiek reikės palaukti. Reikia sulaukti Vartotojo (Lankytojo) atsakymo ir padėkoti, kad jis sutiko laukti;
35.6.5. bendraujant, pokalbiui su Vartotoju (Lankytoju) būtina skirti visą dėmesį, stengtis, kad nebūtų jokių trukdžių:
35.6.5.1. nedirbti kompiuteriu, išskyrus atvejus, kai tai būtina teikiant paslaugą;
35.6.5.2. negalima šiurenti popieriaus, valgyti, klausytis įjungto radijo ar televizoriaus, čiaudėti ar kosėti į telefono ragelį (mikrofoną);
35.6.5.3. bendravimo metu kalbėti nekeliant balso, aiškiai ir raiškiai, vengti emocionalių žodžių, nevartoti žargono;
35.6.5.4. Darbuotojas turi įsitikinti, kad Vartotojui (Lankytojui) buvo suteikta visa jį dominanti informacija. Baigiantis pokalbiui, rekomenduojama pasiteirauti, ar atsakyta į visus Kliento klausimus;

35.6.5.5. atsisveikinant su Vartotoju (Lankytoju), Darbuotojas turi išlaikyti pozityvią balso intonaciją ir sulaukti, kol Vartotojas (lankytojas, klientas, interesantas) pirmas užbaigs skambutį.
36. Esant techninėms galimybėms:
36.1. paskutinę darbo dieną, prieš planuojamą nebuvimą darbe, Darbuotojas turi peradresuoti savo skambučius jį pavaduojančiam Darbuotojui;
36.2. Darbuotojas, kuris aptarnauja Vartotoją (Lankytoją) telefonu, neatsiliepdamas, skambutį peradresuoja tam kolegai, kuris tuo metu yra laisvas – pirmenybė teikiama Vartotojui (Lankytojui), atvykusiam į fiziškai. Jeigu visi Darbuotojai aptarnauja Vartotojus (Lankytojus), turi būti išjungiamas skambančio telefono (ar kitos elektroninių ryšių priemonės) garsas;
36.3. jei skamba bendradarbio, kurio šiuo metu nėra darbo vietoje, darbo telefonas (ar kita elektroninių ryšių priemonė), Darbuotojas turi perimti skambutį arba atsiliepti jo telefonu (elektroninių ryšių priemone);
36.4. Vartotojui (Lankytojui) paskambinus į Muziejų jo nedarbo laiku, pagal galimybes turi būti įjungiamas įrašytas pranešimas: „Šiuo metu mes nedirbame, konsultacija telefonu (ar kitomis elektroninių ryšių priemonėmis) teikiama darbo dienomis Muziejaus darbo laiku, kurį galite rasti interneto svetainėje www.trakaimuziejus.lt“ arba tokio pobūdžio žodinę informaciją turi suteikti tuo metu dirbantis Darbuotojas.
37. Vartotojų (lankytojų, klientų, interesantą) aptarnavimas, atsakant į elektroninius laiškus:
37.1. Darbuotojas, rašydamas Vartotojams (Lankytojams) elektroninius laiškus ar atsakydamas į Vartotojų (Lankytojų) paklausimus, turi:
37.1.1. laiško ir (arba) atsakymo temai naudoti aiškią ir nesudėtingą temos eilutę, kuri tiksliai nurodo elektroninio laiško esmę;
37.1.2. rašyti taisyklinga lietuvių kalba, rašant visada laikytis bendrų struktūros ir turinio reikalavimų;
37.1.3. pasisveikinti ir kreiptis į Vartotoją (Lankytoją) pagarbiais kreipiniais, pvz., „Laba diena, gerb. Vardeni Pavardeni“ arba „Laba diena, p. Vardeni Pavardeni“, „Sveiki, gerb. Vardeni“ arba „Sveiki, p. Vardeni“ ir panašiai. Po pasisveikinimo ar kreipinio dedamas kablelis arba šauktukas. Pasirinkus kablelį, pirmasis laiško žodis pradedamas mažąja raide;
37.1.4. rašyti dalykine kalba, trumpais sakiniais. Išlaikyti oficialų stilių, vengiant nereikalingų sakinių. Vengti specifinių terminų, dalykinio žargono, familiarumo (šypsenėlių, mažybinių žodelių ir pan.);
37.1.5. rašyti tik tai, kas būtina, svarbu;
37.1.6. suskirstyti tekstą pastraipomis pagal prasmę. Rekomenduojama, kad vienoje eilutėje būtų ne daugiau nei 70 ženklų, o turinys tilptų į 12 eilučių; taip pat rekomenduojamas ne mažesnis negu 10 teksto šrifto dydis, naudojamas „Times New Roman“;
37.1.7. rašyti naudojant didžiąsias ir mažąsias raides. Draudžiama rašyti vien didžiosiomis raidėmis. Norint pažymėti svarbesnes teksto dalis, galima naudoti paryškintąjį šriftą;
37.1.8. ruošiant atsakymus į bendro pobūdžio Vartotojų (Lankytojų) paklausimus, naudoti Muziejaus duomenų bazėse pateiktą informaciją;
37.1.9. parašius laišką ir / arba atsakymą, perskaityti, įsitikinti, kad laiškas ir / arba atsakymas parašytas tinkamai, mandagiai atsisveikinti ir nurodyti savo rekvizitus, kurie turi atitikti Muziejaus patvirtintus reikalavimus.
37.1.10. Vartotojo (Lankytojo) elektroninio pašto adresą perduoti kitiems galima tik Vartotojui (Lankytojui) sutikus. Jei laiško gavėjas pagal kompetenciją yra kita įstaiga, laiškas persiunčiamas tai įstaigai, kartu informuojamas ir laiško siuntėjas. Elektroninio pašto adresu kreipiamasi tik tuo atveju, jeigu šis adresas įgytas tiesiai iš adresato arba yra viešai skelbiamas. Jeigu adresas įgytas iš trečiųjų asmenų, pirmose laiško eilutėse prisistatoma ir pranešama, iš kur sužinotas adresas;

37.1.11. Vartotojui (Lankytojui) asmens duomenys elektroniniu paštu neteikiami, išskyrus atvejus, kai pats Vartotojas (Lankytojas) išreiškia sutikimą;
37.1.12. Paskutinę dieną prieš planuojamą nebuvimą darbe (pavyzdžiui: atostogas, komandiruotes ir pan.) Darbuotojas turi nustatyti automatinį elektroninio pašto atsakymo šabloną, informuojantį, kiek laiko nebus darbe ir į ką Vartotojas (Lankytojas) galėtų kreiptis darbo klausimais. Automatinio elektroninio pašto atsakymo šablono pavyzdys: „Laba diena, dėkoju už laišką. Aš būsiu (esu) išvykęs iki <...> (data). Jūsų laišką perskaitysiu grįžęs Prireikus skubios pagalbos, prašome kreiptis į (Vardenis, Pavardenis, pareigos, tel. numeris ir el. pašto adresas);
37.1.13. Darbuotojas, gavęs kitiems Įstaigos Darbuotojams skirtą Vartotojo (Lankytojo) laišką, turi nedelsiant jį persiųsti adresatams ir informuoti Vartotoją (Lankytoją).
38. Vartotojų (lankytojų, klientų, interesantų) konsultavimas pokalbiuose internetu (angl. chat):
38.1. Darbuotojas, konsultuodamas Vartotoją (Lankytoją) pokalbiu internetu, turi:
38.1.1. aptarnauti Vartotojus (Lankytojus) eilės tvarka;
38.1.2. pasisveikinti „Laba diena“, „Labas rytas“, „Labas vakaras“, „Sveiki“. Pasisveikinant draudžiama vartoti trumpinius, pavyzdžiui, vietoj „Laba diena“ vartoti „Laba“;
38.1.3. rašyti taisyklinga lietuvių kalba, įtikinamai, vartoti mandagius kreipinius. Darbuotojas turi būti mandagus, net ir tuo atveju, kai iš Vartotojo (Lankytojo) pusės juntamas nepasitenkinimas, leisti jam pasisakyti. Darbuotojas, aptarnaudamas Vartotoją (Lankytoją) pokalbiu internetu, turi įsigilinti į Vartotojo (Lankytojo) paklausimą, prireikus paprašyti patikslinti klausimą. Papildomų klausimų Vartotojui (Lankytojui) galima užduoti tik tuomet, kai Vartotojas (Lankytojas) baigia rašyti ar padaro pauzę;
38.1.4. rašyti dalykine kalba, išlaikyti oficialų stilių, vengiant nereikalingų sakinių. Vengti specifinių terminų, dalykinio žargono, familiarumo (šypsenėlių, mažybinių žodelių ir pan.);
38.1.5. rašyti naudojant didžiąsias ir mažąsias raides. Draudžiama rašyti vien tik didžiosiomis raidėmis;
38.1.6. aiškiai ir tiksliai atsakyti į Vartotojo (Lankytojo) klausimus;
38.1.7. baigiant pokalbį, padėkoti Vartotojui (Lankytojui) už bendravimą ir mandagiai atsisveikinti „Geros dienos“, „Gero savaitgalio“, nepaisant to, kad Klientas rašė norėdamas pasiskųsti ar pareikšti pretenzijas. Darbuotojas padėkoja Vartotojui (lankytojui, klientui, interesantui) už pareikštą pastabą, pretenziją, pavyzdžiui, „Ačiū, kad informavote“;
38.1.8. Jei Vartotojas (lankytojas, klientas, interesantas) padėkoja Darbuotojui už paslaugą, į ją reikia atsakyti taip pat padėka, pozityviu pastebėjimu ar palinkėjimu (Vartotojas (Lankytojas) „ačiū“ – Darbuotojas „ačiū, kad kreipiatės“, „malonu“, „lauksime kitą kartą“, „džiaugiamės būdami naudingi“, „malonu padėti“). Netinkamas elgesys – nevartotinas atsakymas į padėką „prašau“ arba „prašom“, ypač viršesniojo tonu;
38.1.9. atsisveikinant su Vartotoju (Lankytoju), Darbuotojas turi išlaikyti pozityvumą ir sulaukti, kol Vartotojas (Lankytojas) pirmas palieka pokalbį. Jei Vartotojas (Lankytojas) neaktyvus daugiau nei 5 min., Darbuotojas gali baigti pokalbį informuodamas Vartotoją (Lankytoją), kad turėdamas daugiau klausimų jis gali pradėti pokalbį iš naujo.
38.1.10. jeigu pokalbis internetu dėl techninių priežasčių nutrūko, pokalbį iš naujo turėtų pradėti pokalbio iniciatorius.
39. Bendravimas su Vartotojais (lankytojais, klientais, interesantais) Muziejaus socialinio tinklo paskyroje:
39.1. Muziejaus socialinio tinklo paskyroje paprastai Vartotojams (Lankytojams) teikiama bendrojo pobūdžio informacija, tačiau gali būti vykdomas ir platesnis aptarnavimas, atsižvelgiant į Muziejaus politiką, vidaus aprašus, taisykles ir tvarkas;

39.2. kai į pranešimą Muziejaus socialinio tinklo paskyroje Muziejus gauna replikas, retorinius klausimus, neigiamus komentarus, atsakingas asmuo turi imtis priemonių apsaugoti Muziejaus įvaizdį, mažinti tokios informacijos srautą, įvertinus jo pobūdį, kilmę, tikslus.

VI. SUDĖTINGŲ APTARNAVIMO SITUACIJŲ VALDYMAS

40. Susidarius sudėtingai situacijai, Darbuotojui keliama užduotis – išspręsti situaciją taip, kad būtų ne tik išsaugotas, bet ir sustiprintas bendradarbiavimas su Vartotoju (Lankytoju). Nesvarbu, dėl ko kilo nepasitenkinimas, tačiau jį reikšdamas Vartotojas (Lankytojas) tikisi:
40.1. pagalbos sprendžiant jo problemą;
40.2. būti išklausytas ir suprastas.
41. Elgesys esant techniniams gedimams:
41.1. esant programinės įrangos darbo sutrikimams ar kitiems techniniams gedimams, Darbuotojas turi registruoti problemą, informuoti asmenis, atsakingus už programinės įrangos darbą, ir tiesioginį vadovą (ar jį pavaduojantį asmenį), o pastarasis imtis priemonių sklandžiam darbo užtikrinimui;
41.2. Darbuotojas turi atsiprašyti Vartotojo (Lankytojo) už techninius nesklandumus, trumpai apibūdinti susidariusią situaciją, nurodyti tolesnę aptarnavimo eigą arba pasiūlyti susisiekti jam patogiu kitu metu. Jei Vartotojui (Lankytojui) reikėjo palaukti, pašalinus techninius gedimus, tęsdamas aptarnavimą, Darbuotojas turi padėkoti už laukimą.
42. Pretenzijos bei skundai:
42.1. Jei Vartotojas (Lankytojas) pateikia pretenzijas žodžiu, Darbuotojas privalo ramiai išklausyti, padėkoti ir pademonstruoti supratimą (pavyzdžiui, „Dėkojame už pastabas, suprantu Jūsų nepasitenkinimą“ ir pan.). Darbuotojas turi stengtis išsiaiškinti konkrečias pretenzijos ar skundo priežastis ir, esant galimybei, išspręsti bendraujant žodžiu (jei reikia, pasikviečiant kompetentingą kolegą). Kitais atvejais pasiūlyti Vartotojui (lankytojui, klientui, interesantui) pretenziją ar skundą pateikti raštu.
42.2. Jei Vartotojas (Lankytojas) pateikia skundą raštu, dokumentas užregistruojamas Muziejuje, Vartotojo (Lankytojo) pageidavimu, galima padaryti skundo pirmo lapo kopiją su žyma „Gauta“ (jei skundas pateiktas popieriniu formatu). Darbuotojas turi informuoti Vartotoją (Lankytoją), kokiu būdu ir per kiek laiko bus atsakyta į skundą.
43. Konfliktinių ir sudėtingų situacijų valdymas:
43.1. iškilus konfliktui, Darbuotojas turi išsaugoti ramybę ir Vartotojo (Lankytojo) saugumo jausmą bei išsiaiškinti Vartotojo (Lankytojo) nusiskundimo priežastį;
43.2. esant konfliktinei situacijai Muziejaus patalpose ar teritorijoje, kur yra ir kitų, su konfliktu nesusijusių asmenų, Darbuotojas turėtų pakviesti Vartotoją (Lankytoją) į nuošalią, neviešą, atskirą patalpą. Tokiu būdu parodomas dėmesys Vartotojui (Lankytojui), netrikdomi su konflikto situacija nesusiję aplinkiniai;
43.3. Darbuotojas, atidžiai, nepertraukdamas ir rodydamas pagarbą turi išklausyti Vartotojo (Lankytojo) nusiskundimą, tiksliai išsiaiškinti kuo jis skundžiasi;
43.4. Darbuotojas turi pasitikslinti nusiskundimo priežastį, jei reikia užduoti papildomus klausimus, pakartoti ką išsakė Vartotojas (Lankytojas), paprašydamas patvirtinti ar teisingai suprato, ką Vartotojas (Lankytojas) išsakė. Reaguojant į nusiskundimus ir juos sprendžiant toliau taikomi „6.2. Pretenzijos ir skundai“ dalies nuostatos;
43.5. jei Vartotojo (Lankytojo) pretenzijos yra nepagrįstos, Darbuotojas turi Vartotojui (Lankytojui) pasakyti, kad supranta jo situaciją ir pateikti pagrįstus argumentus bei nurodyti priežastis, dėl kurių Vartotojo (Lankytojo) pretenzijų negalima patenkinti;

43.6. jei Vartotojas (Lankytojas) nuo pat pokalbio pradžios reikalauja pakviesti vadovą, Darbuotojas siekia išsiaiškinti priežastį („Mano pareiga Jums padėti, pasakykite kas nutiko?“). Darbuotojas, išsiaiškinęs priežastis ir supratęs, kad vadovo buvimas nebūtinas, kad išspręsti nusiskundimus gali pats Darbuotojas, apie tai pasako Vartotojui (Lankytojui) ir pasiūlo sprendimą. Vadovas informuojamas, kai Vartotojas (Lankytojas) kategoriškai atsisako kalbėti su Darbuotoju arba, kai nepakanka Darbuotojo kompetencijos konflikto sprendimui bei Darbuotojo siūlomi sprendimai netenkina Vartotojo (Lankytojo);
43.7. jeigu Vartotojo (Lankytojo) reikalavimai viršija Darbuotojo įgaliojimus arba kompetenciją, arba jei Vartotojas (Lankytojas) kategoriškai atsisako bendrauti, į pagalbą kviečiamas tiesioginis vadovas arba jį pavaduojantis asmuo (jeigu aptarnaujama telefonu (ar kita elektroninių ryšių priemone), Vartotojui (Lankytojui) pageidaujant jis gali būti sujungtas su tiesioginiu vadovu; taip pat aptarnavimas gali būti nutrauktas informuojant Vartotoją (Lankytoją), kad jam paskambins tiesioginis vadovas);
43.8. tais atvejais, kai tiesioginio vadovo nėra galimybės pakviesti, nurodomas tiesioginio arba kitų vadovų priėmimo tvarka ir laikas arba registruojamas Vartotojo (Lankytojo) skundas ir (arba) prašymas ir perduodamas atsakingiems Darbuotojams. Vartotojui (Lankytojui) paaiškinama tolimesnė nusiskundimo nagrinėjimo tvarka ir terminai;
43.9. jei Vartotojas (Lankytojas) elgiasi nepagarbiai, įžeidinėja Darbuotoją, grasina ar yra pagrįstų įtarimų, kad Vartotojas (Lankytojas) yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių medžiagų, psichotropinių ar kitų svaiginančių medžiagų ir dėl šios priežasties Vartotojui (Lankytojui) neįmanoma tinkamai suteikti paslaugos, Darbuotojas ramiai ir pagarbiai informuoja Vartotoją (Lankytoją), kad aptarnavimas gali būti nutrauktas, o prireikus – tiesiog nutraukti paslaugos teikimą, pokalbį;
43.10. jei Vartotojas (lankytojas, klientas, interesantas) jaučiasi blogai, Darbuotojas pasiūlo vandens ir pasiteirauja, ar iškviesti greitąją medicinos pagalbą.

VII. MUZIEJAUS ĮVAIZDŽIO KŪRIMAS IR BENDRAVIMAS SU ŽINIASKLAIDA

44. Darbuotojas, bendraudamas su Vartotoju (Lankytoju), Muziejų visuomet pristato pozityviai, akcentuoja teigiamus aspektus, pagarbiai atsiliepia apie kolegas.
45. Pastebėjęs kolegos klaidą, atsiprašo aptarnaujamo Vartotojo (Lankytojo) ir apie klaidą praneša kolegai, negirdint jo Vartotojui (Lankytojui). Draudžiama išsakyti kritinių pastabų bendradarbiams, girdint Vartotojams (Lankytojams).
46. Darbuotojas Muziejų, kuriam atstovauja, apibūdina kaip patikimą Muziejų, kuris tinkamai vykdo įstatymus bei užtikrina kokybišką bei profesionalų Vartotojų (lankytojų, klientų, interesantų) aptarnavimą.
47. Darbuotojas nereiškia asmeninės nuomonės apie bet kokią valstybės institucijų ar Muziejaus vykdomą politiką, nekritikuoja jų veiklos, girdint Vartotojui (Lankytojui).
48. Vartotojų (Lankytojų) akivaizdoje Darbuotojai nekalba asmeniniais klausimais, nekritikuoja kitų Vartotojų (Lankytojų).
49. Jei Vartotojas (Lankytojas) nepagarbiai kalba apie Muziejų ir, aiškinantis jo negatyvios nuomonės priežastis, toliau išsako neigiamo turinio informaciją ir pateikia kaltinimus (pavyzdžiui, „Jums visiems čia niekas nerūpi“ ir pan.), Darbuotojas išklauso, gilinasi, rodo tikrą dėmesį, padėkoja už nuomonę „Dėkoju už išsakytą nuomonę“. Tais atvejais, kai Vartotojo (Lankytojo) paklausus apie nepasitenkinimą sukėlusias priežastis, Vartotojas (Lankytojas) pereina prie konkrečios situacijos, Darbuotojas remiasi rekomendacijomis, pateiktomis šio standarto skyriuje „5.3. Konfliktinių ir sudėtingų situacijų valdymas“.

50. Jeigu Darbuotojai pastebi žiniasklaidos atstovus filmuojant, jie, pirmiausia puoselėdami Muziejaus įvaizdį, mandagiai, ramiai, pozityviai ir pagarbiai bendrauja su šiais svečiais, pasiūlo palydėti ir (arba) nukreipia pas vadovą. Nepriimtini veiksmai tokioje situacijoje: konfliktuoti, griežtai drausti filmuoti, gąsdinti.
51. Jei privatūs asmenys, Muziejaus Vartotojai (Lankytojai) ima, įrašinėti garsą ir (arba) vaizdą aptarnavimo metu, Darbuotojai, puoselėdami Muziejaus įvaizdį, mandagiai ir ramiai aptarnauja toliau (laikydamiesi požiūrio – mes juk neturime ko slėpti) (jei tai nesusiję su konfidencialia informacija). Jeigu tokiomis aplinkybėmis, lankytojas bando provokuoti konfliktą, „demaskuoti“, viešai „pričiupti“, apkaltinti, Darbuotojo siekis išlikti ramiam ir inicijuoti taikų dalykišką pokalbį, spręsti lankytojo klausimą ar nukreipti jį kitur. Nepriimtini veiksmai šioje situacijoje: „bėgti“ nuo situacijos, teisintis ir gintis, kaltinti kitus, gėdinti, bartis, reikalauti nutraukti garso ar vaizdo įrašo darymą ir pan.
52. Jei privatūs asmenys, Vartotojai (Lankytojai), Muziejuje ima įrašinėti garsą ir / arba vaizdą patalpose, kur yra kitų Vartotojų (Lankytojų), Darbuotojas ramiai ir mandagiai jį įspėja, kad kiti asmenys nėra davę sutikimo būti filmuojami arba įrašomi ir dėl to Vartotojas (Lankytojas) turėtų nustoti tai daryti, atsižvelgdamas į jų teises.
53. Jei žiniasklaidos atstovai ar privatūs reportažų filmuotojai užduoda įvairius su tiesioginėmis Darbuotojo pareigomis nesusijusius klausimus, Darbuotojas elgiasi ramiai ir maloniai, tačiau neatsakinėja į juos, kantriai apgailestaudamas ir komentuodamas savo įgaliojimų ribas: „Apgailestauju, nesu įgaliotas atsakyti į šiuos klausimus“, „Apgailestauju, nesu įgaliotas komentuoti šio turinio“. Darbuotojas ramiai ir maloniai nukreipia lankytojus pas įgaliotus bendrauti šiais klausimais asmenis (vadovą, pavaduotojus ar už išorinę komunikaciją atsakingu paskirtą Darbuotoją) – „su Jumis šiais klausimais ir (arba) temomis įgaliotas bendrauti Pavardenis V., aš Jus palydėsiu“.
54. Apie įvykius, susijusius su informaciją fiksuojančiais asmenimis, Darbuotojas informuoja savo tiesioginį vadovą, kuris toliau informuoja Muziejaus vadovą (jam nesant – jį pavaduojantį asmenį) ir atsakingą už Muziejaus išorinę komunikaciją Darbuotoją.
55. Apie žiniasklaidos atstovų paklausimus Muziejuje informuojamas Direktoriaus įsakymu paskirtas atsakingas už išorinę komunikaciją Darbuotojas. Jis taip pat profesionaliai komunikuoja žiniasklaidai kitų Darbuotojų parengtus atsakymus į klausimus.

Trakų istorijos muziejaus teikiamų
paslaugų vartotojų ir lankytojų
aptarnavimo kokybės standarto 1 priedas

VARTOTOJŲ IR LANKYTOJŲ APTARNAVIMO TELEFONU[1] REKOMENDACIJOS

Pokalbio telefonu eiga

- Prieš pakeldama (-as) ragelį atsiriboju nuo aplink vykstančių įvykių ir atsiliepiu trumpai ir raiškiai.
- Kalbu maloniu balso tembru ir vidutiniu balso stiprumu.
- Su Vartotoju (lankytoju, klientu, interesantu) kalbu mandagiai, neskubiai: stengiuosi nepertraukti, išklausyti, tačiau kontroliuoju pokalbį ir jo trukmę taikliais klausimais.
- Tam, kad Vartotojas (Lankytojas) jaustų, kad jo ne tik klausau, bet ir gilinuosi į tai, ką jis pasakė, naudoju aktyvaus klausymo metodus. Siekdama (-as) kuo tiksliau išsiaiškinti Vartotojo (lankytojo, kliento, interesanto) pageidavimus, užduodu klausimus, pakartojus svarbiausias pašnekovo frazes, mintis, padarau išvadas ir apibendrinimus, pavyzdžiui: „Ar teisingai supratau, kad?“; „Tai, Jūs norėtumėte sužinoti?“. Vartotojui (Lankytojui) kalbant įterpiu žodelius „taip“, „suprantu“, bet būtinai tyliau, nei jis kalba ir neįkyriai, nepertraukiant.
- Aiškiai ir išsamiai atsakau į konkrečius Vartotojo (Lankytojo) klausimus.
- Jeigu atsakyti į Vartotojo (Lankytojo) klausimus reikia daugiau laiko, papildomos informacijos ar kolegos pagalvos, pasiūlau Vartotojui (Lankytojui) paskambinti jam vėliau. Iš anksto susitariu su Vartotoju (Lankytoju) dėl skambučio laiko, ir savo pažadą ištęsiu.
- Jeigu kalbėdama (-as) telefonu tikslinuosi informaciją, būtinai komentuoju savo veiksmus, kad Vartotojas (Lankytojas) žinotų, kas vyksta.
- Pokalbio pabaigoje trumpai apibendrintu, kas buvo kalbėta ir, jei reikia, pasakau, kokie bus tolesni veiksmai.
- Niekada nepadedu ragelio neatsisveikinusi (-ęs). Padėkoju už skambutį, palinkiu geros dienos ar vakaro ir pakviečiu Vartotoją (Lankytoją) kreiptis, jei kiltų dar klausimų.

Neprofesionalu ir nenaudotina

- Atsiliepdama (-as) nesakau: „alio”; „klausau”; „kas čia skambina”.
- Nenaudoju pertarų ir bereikalingų žodžių: „nu”, „aha”, „jo”, „ta prasme”.
- Kalbėdama (-as) telefonu negeriu, nevalgau ir nekramtau kramtomosios gumos.
- Nesikratau atsakomybės: „tai ne mano klaida”; „aš tuo neužsiimu”; „aš to nežinau”.
- Nesielgiu perdėtai draugiškai, familiariai, nes Vartotojas (Lankytojas) – ne bičiulis. Nesikreipiu į pašnekovą tik vardu, nepridėdama (-as) žodelio „pone” ar pan., netgi jei pats Vartotojas (Lankytojas) taip šneka.

Skambutis Vartotojui (Lankytojui)

- Prieš skambinant apgalvoju pokalbio tikslą, susidarau pokalbio planą ir pasiruošiu visa reikalingą informaciją.
- Skambindamas stengiuosi, kad telefonas skambėtų ne per trumpai, bet ir ne per ilgai – jei Vartotojas (lankytojas, klientas, interesantas) neatsiliepia po 5 laukimo signalų, padedu ragelį.

[1] Taikoma skambinant ir kitomis elektroninių ryšių priemonėmis

- Paskambinusi (-ęs) visada mandagiai pasisveikinu ir prisistatau: aiškiai ištariu savo vardą, pavardę, užimamas pareigas ir Muziejų.
- Skambinant mobilųjį telefono numeriu visada paklausiu, ar pašnekovui tuo metu patogu kalbėtis: „Ar galėtumėte trumpai pasikalbėti?"; „Ar galite skirti keletą minučių pokalbiui?". Jei pašnekovas užsiėmęs, paklausiu, kada galiu paskambinti: „Atsiprašau, kada galėčiau Jums paskambinti dar kartą?"
- Jei Vartotojas (Lankytojas) atsako, kad gali kalbėtis, tai nereiškia, kad jis turi daug laisvo laiko, todėl trumpai ir tiksliai pasakau, kokiu tikslu skambinu ir kalbuosi tik apie esminius dalykus. Nemandagu skambinti anksčiau nei 8 val. ir vėliau nei 19 val. (išskyrus nelaimės atvejus). Anksčiau ar vėliau skambinti galima tik tuo atveju, jei skambutis yra sutartas. Dalykiniais klausimais skambinu Muziejaus darbo metu.
- Pokalbio pabaigoje apibendrinu priimtu susitarimus, suplanuotus veiksmus ar pan.
- Padėkoju už man skirtą laiką ir palinkiu geros dienos ar vakaro ir užtikrinu Vartotoją (Lankytoją), kad prireikus, visada gali kreiptis.

Skambutis bendradarbiui

- Jeigu skambinu Muziejaus Darbuotojams vidiniu telefonu, prisistatau pasakydamas (-as) vardą ir pareigas.
- Įsitikinu, kad kalbu su tuo žmogumi, kuriam skambinu, įvardindamas jo vardą ir pavardę.

Trakų istorijos muziejaus teikiamų
paslaugų vartotojų ir lankytojų
aptarnavimo kokybės standarto 2 priedas

VARTOTOJŲ IR LANKYTOJŲ APTARNAVIMO RAŠTU REKOMENDACIJOS

Elektroninio pašto naudojimo taisyklės

- Laiško temai naudoju aiškią ir nesudėtingą temos eilutę, kuri tiksliai nurodo elektroninio laiško esmę.
- Laiškus lietuvių kalba rašau lietuviškomis raidėmis.
- Rašau be klaidų.
- Rašydama (-as) visada laikausi bendrų struktūros ir turinio reikalavimų.
- Visada pasisveikinu, nes laiškas, kuriame nėra pasisveikino, yra nemandagus.
- Sveikinuosi „laba diena, gerb., arba p.“ ir pan.
- Rašau dalykine kalba, trumpais sakiniais, išlaikydama (-as) oficialų stilių, vengdama (-as) nereikalingų terminų, dalykinio žargono, familiarumo (šypsenėlių, mažybinių žodelių ir pan.)

Elektroninio laiško dalys

- Laiško tema.
- Pasisveikinimas ir kreipinys.
- Turinys, laiške išdėstoma kreipimosi esmė.
- Atsisveikinimas, parašas ir kontaktai.

Rašymo struktūra

- Suskirstau tekstą pastraipomis pagal esmę.
- Stengiuosi, kad vienoje eilutėje būtų nei daugiau nei 70 ženklų, o laiško turinys tilptų į 12 eilučių.
- Rašau ir didžiosiomis, ir mažosiomis raidėmis. Nerašau vien didžiosiomis raidėmis, nes tai interpretuojama kaip tono pakėlimas.
- Norimą išryškinti tekstą, paryškinu arba parašau kursyvu.
- Skubėjimas nėra pasiteisinimas dėl sakinių nuotrupų ir neaiškų santrumpų. Trumpinius naudoju tik tada, kai esu tikra (-as), kad laiško gavėjas galės teisingai juos iššifruoti.
- Parašiusi (-ęs) laišką, jį perskaitau. Taip įsitikinu, kad laiškas parašytas tinkamai.
- Niekada nepamirštu atsisveikinti ir pasirašyti.
- Rašydama (-as) laiškus Vartotojams (Lankytojams) vadovaujuosi raštvedybos taisyklėmis, laiško pabaigoje naudoju patvirtintą elektroninį parašą ir Muziejaus logotipą.
- Siunčiant konfidencialią informaciją elektroniniu paštu, laiško pabaigoje įterpiu rekomenduojamą konfidencialumo tekstą.
- Išvykstant, ruošiantis atostogauti ar dėl kitos priežasties ketinant ilgiau nebūti darbo vietoje, savo elektroninio pašto dėžutėje palieku automatinę žinutę su pranešimu, kiek laiko negalėsiu atsakyti į laiškus ir į ką Vartotojas (Lankytojas) galėtų kreiptis tuo metu.

Trakų istorijos muziejaus teikiamų
paslaugų vartotojų ir lankytojų
aptarnavimo kokybės standarto 3 priedas

KONFLIKTINIŲ SITUACIJŲ VALDYMO REKOMENDACIJOS

Kai Vartotojas (Lankytojas) yra nusiteikęs priešiškai, yra agresyvus, nesileidžiu išprovokuojamas ir nereaguoju į emocingas pastabas. Joms neprieštarauju, parodau Vartotojui (Lankytojui) supratimą. Jei asmuo mane užgaulioja, tvirtai paprašau nutraukti tokį elgesį: „Mums bus sunku bendrauti, jei ir toliau taip elgsitės.“, „Mes galėsime pratęsti pokalbį, kai Jūs liausitės.“

Kai Vartotojas (Lankytojas) prašo parodyti pažymėjimą, geranoriškai jį parodau ir prisistatau įvardydamas savo vardą, pavardę ir atstovavimą Muziejui, tačiau fotografuoti ar filmuoti pažymėjimo neleidžiu.

Kai Vartotojas (Lankytojas) labai šnekus, bendrauju su juo kantriai, nerodau nuobodulio. Klausdamas stengiuosi naudoti uždarus klausimus, į kuriuos jis atsakytų „taip“ arba „ne“. Jei Vartotojas (Lankytojas) plačiai ką nors pasakoja, pasinaudojęs pauze įsiterpiu – parodau, kad girdėjau Vartotoją (lankytoją, klientą, interesantą), ir išsakau reikalingą informaciją: „Taip, suprantu. Noriu priminti, kad ekskursija prasidės už kelių minučių – prašome eiti prie...“ Kuomet turiu nutraukti Vartotoją (Lankytoją) tam, kad aptarnaučiau kitą arba atsitraukčiau atlikti kitų užduočių, pasistengiu, kad Vartotojas (Lankytojas) nesijaustų atstumtas: „Man malonu su Jumis bendrauti, tačiau dabar turiu eiti...“.

Kai susiduriu su konfliktinėmis situacijomis

- Vadovaujuosi principu, kad visos problemos išsprendžiamos, o bendravimas su Vartotoju (Lankytoju) yra galimybė tobulėti.
- Įdėmiai, nepertraukdama (-as) išklausau Vartotoją (Lankytoją), tiksliai išsiaiškinu kuo jis (ji) skundžiasi (pavyzdžiui: „Gal galite detaliau paaiškinti situaciją“; „Ar teisingai supratau, kad <...>“).
- Pripažįstu Vartotojo (lankytojo, kliento, interesanto) požiūrį ir parodau, kad suprantu Vartotoją (lankytoją, klientą, interesantą) (pavyzdžiui: „Aš suprantu Jūsų nepasitenkinimą“; „Suprantama, kad norite gauti kokybiškas paslaugas“).
- Atsiprašau ir padėkoju už išsakytą pretenziją ir pažadu viskuo pasirūpinti (pavyzdžiui: „Apgailestauju, kad tai sukėlė Jums tiek nepatogumų“; „Atsiprašau, tai tikrai bus ištaisyta“).
- Pasitelkiu visas žinias, įgytas dirbant, mokantis, jeigu reikia, konsultuojuosi su kolegomis ir vadovais.
- Jei leidžia aplinkybės, iš karto pasiūlau problemos sprendimą (pavyzdžiui: „Siūlau šį klausimą spręsti <...>“; „Ar galime sutarti, kad <...>“; „Koks situacijos sprendimo būdas Jums būtų priimtinas?“).
- Gaunu Vartotojo (lankytojo, kliento, interesanto) pritarimą pasiūlytam problemos sprendimui ir padėkoju, kad kreipėsi (pavyzdžiui: „Ačiū, kad kreipėtės ir leidote mums išspręsti susiklosčiusią situaciją“ ar pan.).
- Jeigu Vartotojo (Lankytojo) reikalavimai viršija mano įgaliojimus arba kompetenciją arba jei Vartotojas (Lankytojas) kategoriškai atsisako su manimi bendrauti, į pagalbą kviečiu savo tiesioginį vadovą.
- Kai problema sudėtinga, sprendimas nėra aiškus, o tiesioginio vadovo nėra darbo vietoje, registruoju Vartotojo (Lankytojo) pretenziją ir pažadu perduoti atsakingiems kolegoms. Vartotojui (Lankytojui) aiškiai apibrėžiu tolesnę klausimo nagrinėjimo tvarką ir terminus.

- Pasirūpinu, kad atsakingi Darbuotojai laiku pateiktų sprendimą dėl pretenzijos.
- Kai tik gaunu sprendimą, per vieną darbo dieną informuoju apie tai Vartotoją (Lankytoją).
- Stengiuosi ne tik pateisinti, bet ir viršyti Vartotojo (Lankytojo) lūkesčius.

Konfliktą paaštrinantis elgesys

- Ginčijimasis, kaltinimai, kritika.
- Šiurkšti kalba.
- Agresyvus elgesys.
- Grasinimai.
- Noras pasirodyti viršesniam ar kompetentingesniam.
- Vartotojo (Lankytojo) pertraukinėjimas.
- Vartotojo (Lankytojo) skundų, priekaištų ir pretenzijų ignoravimas.

Konfliktą paaštrinančios frazės

- „Nusiraminkite, nesinervinkite, nesikarščiuokite...“
- „Turite, privalote...“
- „Kodėl nesikreipėte anksčiau..?“
- „Jūs nesuprantate...“
- „Jūs nepasakėte...“
- „Aš Jums dar kartą kartoju, kad…“
- „Visi žino, net maži vaikai supranta, kad…“
- „Jei Jūs atidžiai klausytumėtės, tai…“
- „Slepiate...“ (jei Vartotojas (Lankytojas) nepateikė kažkokios informacijos).
- „Aš įsitikinusi (-ęs), kad Jūs...“
- „Nešaukite ant manęs...“, „Ko Jūs rėkiate..?“
- „Negalime, neišeina, nežinome...“

Draudžiama	Netinkamų frazių ar elgesio pavyzdžiai
Vartotojo (Lankytojo) situacijos menkinimas, aiški ironija	„20 minučių vėlavimas – tikrai nieko tokio.“ „Ne Jums pirmam, ne Jums vieninteliam...“ „Juokinga šitaip pykti.“ ir pan.
Prieštaravimas Vartotojui (Lankytojui), įsiveliant į ginčą su juo	„To negali būti.“ „Jūs neteisus.“ „Tai yra neįmanoma!“ „Mano kolega taip negalėjo pasakyti, nes...“ „Taip, bet…“ ir pan.
Teisinimasis	„Tai ne mano kaltė.“

	„Aš čia neseniai dirbu, nežinau visų tvarkų.“ ir pan.
Ignoravimas	Nežodinio elgesio, rodančio, kad „nieko nematau, nieko negirdžiu“, „kalbėk, kalbėk, kada nors vis tiek nutilsi“, demonstravimas ir pan.
Pamokymai	„Jūs ką, taisyklių neskaitote?“ ir pan.
Netinkama kūno kalba	Nusisukimas nuo Vartotojo (lankytojo, kliento, interesanto), kalbėjimas pro sukąstus dantis, ironiškas, pašaipus šypsojimasis, antakių kilnojimas, akių vartymas, sukryžiuotų rankų ant krūtinės laikymas ir pan.

Tinkamas elgesys padeda valdyti konfliktą
Iškilus konfliktui, vadovaujuosi šia schema:

Atidžiai išklausau Vartotoją (Lankytoją), rodau dėmesį, klausiu, gilinuosi į situaciją

- Pasakau: „prašau prisėsti, tuoj pat viską išsiaiškinsime. Gal galite detaliau paaiškinti situaciją?“.
- Išklausau iki galo, kontroliuoju savo emocijas.
- Bendrauju su Vartotoju (Lankytoju) viename akių lygyje.
- Jei mus skiria užtvara, pasitraukiu nuo jos.

Atsiprašau

- „Atsiprašau už sukeltus nepatogumus“.
- „Apgailestauju, kad taip nutiko“.
- „Suprantu Jus, tai tikrai nemaloni situacija“.

Sukonkretinu nepasitenkinimą

- „Jei teisingai supratau Jus“.
- „Norėčiau pasitikslinti, ar teisingai supratau problemos esmę?“.
- Kalbu ramiu balsu.

Siūlau sprendimus

- Siūlau keletą argumentuotų sprendimo būdų: „Šis sprendimo būdas padės, o šis <...>“
- Vengiu žodžių – „negalime padaryti, nedarome“. Sakau, ką galime padaryti.
- Kantriai bendrauju, jei Vartotojas (Lankytojas) nepatenkintas.
- Jei nežinau, kaip išspręsti problemą, paprašau kolegų pagalbos.

Sutariu su Vartotoju (Lankytoju) dėl abiem pusėms priimtino sprendimo

- Apibendrinu Vartotojui (Lankytojui) priimtino varianto sprendimą.
- Pasiteirauju, ar Vartotojas (Lankytojas) neturi papildomų klausimų.
- Atsisveikinu.

Trakų istorijos muziejaus teikiamų
paslaugų vartotojų ir lankytojų
aptarnavimo kokybės standarto 4 priedas

PATARIMAI EMOCIJŲ IR STRESO VALDYMUI

- Stebiu ir atkreipiu dėmesį į savo kūno reakcijas. Pajutęs įsitempiančius įvairių kūno dalių raumenis, dažnesnį kvėpavimą, širdies plakimą, suprantu, ir sau įsivardinu, kad mano kūnas praneša apie patiriamą stresą bei emocijas – pyktį, baimę, nerimą, įtampą.
- Stengiuosi suvaldyti šias emocijas per dėmesio sutelkimą į kvėpavimą, kvėpavimo dažnio reguliavimą (lėtai įkvėpinant ir dar lėčiau iškvėpinant); esant galimybei – įtempiu raumenis ir juos lėtai atleidžiu įsijausdamas ir įsisąmonindamas kaip pamažu atsipalaiduoja raumenys (sugniaužiu kumščius ir lėtai juos atleidžiu; pakeliu aukštyn pečius, įtempiu raumenis ir lėtai juos nuleidžiu; įtempiu veido raumenis ir juos atpalaiduoju).
- Stebiu savo mintis, keliamus reikalavimus sau ir asmenims, susijusiems su konkrečia situacija, užduodu sau klausimus: Ar mano lūkesčiai sau ir kitiems realūs? Ar pakankamai objektyviai įvertinu situaciją, nepervertinu ir nenuvertinu jos kai kurių aspektų?
- Darbo dienoje svarbu rasti laiko atsipalaidavimui – pertraukų metu skiriu laiko fizinei veiklai, bendravimui su kolegomis ar kitais asmenimis, stengiuosi atsipalaiduoti.
- Su kolegomis palaikau draugiškus, malonius santykius. Pastebėjęs įsitempusį, nerimaujantį kolegą, esant galimybei, parodau jam draugišką dėmesį.
- Vengiu viskuo nepatenkintų ir nuolat besiskundžiančių kolegų. Suprantu, kad esant sunkumams, turiu kreiptis į asmenis, atsakingus ir galinčius spręsti susiklosčiusias problemas, o ne švaistyti laiką niekur nevedantiems pokalbiams.
- Suprantu, kad tik pats būdamas ramus, galiu nuraminti kitą.
- Žinau, kad mūsų emocijos priklauso nuo minčių ir situacijos vertinimo, prasmės priskyrimo. Tą pačią situaciją pasistengus įvertinti iš skirtingų perspektyvų, galiu sumažinti patiriamą stresą ar netgi jo išvengti bei nesukelti jo kitiems asmenims.