

## KLIENTŲ APTARNAVIMO STANDARTAS. SLAPTAS PIRKĖJAS

**Klientų aptarnavimo standarto kūrimas bei diegimas. Klientų aptarnavimo standarto (KAS) paskirtis** – nustatyti klientų aptarnavimo efektyvumą, nurodant darbuotojams, kaip aptarnauti klientus, kokie jų veiksmai būtini ir, kokia turi būti tų veiksmų logiška seka. Apibrėžiami ir reikalavimai rezultatams. KAS tai ne tik reikalavimai darbuotojų elgesiui su klientais. Tai ir klientų aptarnavimo kokybės matavimo priemonės, standarto palaikymo bei tobulinimo procedūros.

**Slaptas Pirkėjas. Slaptas Pirkėjas (Klientas)** – organizacijos klientų aptarnavimo, teikiamų paslaugų kokybės auditas. Tai paslauga kiekvienai įmonei, paslaugas ar prekes tiekiančiai organizacijai, kuri rūpinasi savo įvaizdžiu bei paslaugų kokybe. Taikant Slapto Pirkėjo (SP) metodiką, nustatomas teikiamos paslaugos kokybės lygis, vertinant jį bešališkai, „tipiško kliento akimis“, išaiškinamas organizacijos įvaizdis vartotojų tarpe. SP tyrimo metu vertinami visi prekės arba paslaugos paieškos ir išsigijimo etapai. Atsižvelgiant į projekto specifiką atliekamos ir tiesioginės vartotojų apklausos, jų pasitenkinimo tyrimai.

Taikant SP metodiką tiriami visi komunikacijos su klientu kanalai, pvz.:

- Informacijos ir jos pateikimo kokybė interneto svetainėje;
- Kliento, intereso aptarnavimo kokybė elektroninių komunikacijos priemonių pagalba (elektroninio pašto, klausimų - atsakymų forumų ir t.t.);
- Klientų, interesantų aptarnavimas telefonu (su pokalbių įrašymo galimybe);
- Realus bendravimo su klientu biure kokybė;
- Realus bendravimo su klientu kitose paslaugų teikimo vietose kokybė, pvz. kliento biure;

Esant poreikiui, tiriama ir konkuruojančių organizacijų klientų aptarnavimo kokybė, atliekant lyginamąsias analizes.

**Kontaktinė informacija.** Daugiau informacijos Jums gali suteikti EKT Grupės projektų vadovė Rimantė Punienė, tel.: (+370 5) 252 6225, mob.: (+370) 687 27514, el. paštas: rima@ekt.lt, http: www.ekt.lt.