

APSTIPRINĀTS
ar 02.05.2022. rektores rīkojumu Nr.22/1.1-3/52
PR0022-02

RISEBA KLIENTU APKALPOŠANAS CENTRA DARBA KĀRTĪBA

MĒRĶIS

RISEBA Klientu apkalpošanas centra darba kārtības mērķis ir noteikt vienotu Biznesa, mākslas un tehnoloģiju augstskolas „RISEBA” (turpmāk tekstā - RISEBA) klientu apkalpošanas centra (turpmāk tekstā - KAC) darba kārtību un klientu apkalpošanas standartu. Noteikumi ir saistoši klientu apkalpošanas centru darbiniekiem (turpmāk tekstā Darbiniekiem) Meža ielā 3 un Durbes ielā 4.

1. VISPĀRĪGIE JAUTĀJUMI

- 1.1. Kārtība nosaka prasības un principus RISEBA iekšējo un ārējo klientu apkalpošanai.
- 1.2. Darbinieks savus darba pienākumus veic saskaņā ar darba līgumu un amata aprakstu, balstoties uz RISEBA iekšējiem reglamentējošiem dokumentiem.
- 1.3. Darbinieku ar noteikumiem iepazīstina KAC vadītājs, darbiniekam uzsākot darbu.
- 1.4. Kārtības papildinājumu vai izmaiņu gadījumā darbinieku ar tām iepazīstina ne vēlāk kā viena mēneša laikā pēc to stāšanās spēkā.

2. KLIENTU APKALPOŠANAS PAMATVĒRTĪBAS UN PAMATPRINCIPI

- 2.1. RISEBA nosaka šādus pamatprincipus, kas Darbiniekam jāievēro saskarsmē ar klientiem:
 - 2.1.1. **profesionalitāte** – Darbinieks ir kompetents, atbildīgs, objektīvs un spējīgs piedāvāt klientam piemērotāko risinājumu, līdzsvarojot viņa prasības un KAC iespējas, ievērojot konfidencialitāti un normatīvos aktus;
 - 2.1.2. **reputācija** – saskarsmē ar citām personām darbinieks rūpējas par RISEBA reputāciju;
 - 2.1.3. **izcila apkalpošanas kvalitāte** – KAC atbild par augsta līmeņa kvalitātes nodrošināšanu, nepieļaujot vienaldzību un paviršību;
 - 2.1.4. **pieejamība** – KAC klientam nodrošina iespēju iegūt informāciju un sniedz praktisku palīdzību saistībā ar RISEBA sniegtajiem pakalpojumiem, saziņā ar klientu gan klātienē, gan telefoniski un elektroniski izmantojot aktuālos komunikācijas rīkus (Zoom, WhatsApp, MS Outlook u.c.);
 - 2.1.5. **uzticamība** – KAC nodrošina kvalitatīvu informācijas sniegšanu noteiktā laikā, tādējādi veidojot profesionālas un uzticamas iestādes tēlu;

- 2.1.6. **tiekšanās būt labākiem** – KAC vadītājs motivē Darbinieku pilnveidot profesionālo kompetenci un komunikācijas prasmes, izmantojot individuālas pārrunas (kompetenču un prasmju regulāra atsekošana).

2.2. KAC Darbinieks:

- 2.2.1. Uzsāk sarunu ar smaidu un atvērtu ķermeņa pozīciju. Smails liecina, ka Darbinieks ir atsaucīgs un gatavs palīdzēt klientam. Sarunu uzsāk ar jautājumu: “Labdien, kā varu jums palīdzēt?”
- 2.2.2. Atbild skaidri un saprotami. Rīkojas, neatliekot uz vēlāku laiku.
- 2.2.3. Darba vietā ierodas laikā, ir laipns un pilda darba prasībās noteikto.
- 2.2.4. Ir uzticams. Parāda klientam, ka Darbiniekam var uzticēties un ka Darbinieks atrisinās klienta jautājumu absolūtajā laikā un kvalitātē.
- 2.2.5. Informē klientu par augstskolas noteiktajiem procesiem un procedūrām. Pārliecinās, ka klientam ir saprotams paskaidrotais process un procedūras, kas attiecas uz viņa jautājumu.
- 2.2.6. Ir kompetents studiju un citos ar augstskolu saistītos darbības procesos. Ja nespēj atbildēt uz klienta jautājumu, zina pie kura augstskolas kolēģa vērsties, un vienmēr sniedz pārlicību, ka Darbinieks ir īstais cilvēks, kas viņam var palīdzēt risināt jautājumu.
- 2.2.7. Izzina klienta vajadzības. Jo labāk Darbinieks izprot situāciju, jo labāk spēj palīdzēt.
- 2.2.8. Ja darbinieks ir kļūdījies – atvainojas, uzņemas atbildību un risina problēmu.
- 2.2.9. Neaizmirst, ka Darbinieks ir RISEBA pārstāvis un viņam ir jāzina atbildes uz visiem jautājumiem, kas saistīti ar RISEBA.
- 2.2.10. Ja, veicot darbu, Darbinieku pārtrauc, tad Darbinieks atzīmē savu pēdējo darbību, lai neaizmirstu, kas darīts, jo līdzīgas situācijas ikdienā bieži sastopamas.
- 2.2.11. Veic darbu atbildīgi un ar izpratni par to, ka viss, ko un kā darbinieks dara, atstāj iespaidu par RISEBA kopumā.
- 2.2.12. Ir pietiekoši informēts, lai spētu aizstāt citu Darbinieku abos RISEBA klientu apkalpošanas centros, ja tas ir nepieciešams.
- 2.2.13. Atbildot uz telefona zvaniem, stādās priekšā: “RISEBA, klientu apkalpošanas centrs, *vārds*, kā varu palīdzēt?”

3. LIETIŠKĀ ETIKETE UN UZVEDĪBA

- 3.1. Atrodies darba vietā, Darbiniekam ir jāievēro personīgās higiēnas normas, ārējam izskatam ir jābūt sakoptam, saskaņotam un lietišķam.
- 3.2. Struktūrvienība var noteikt savus apģērba standartus atbilstoši darba specifikai, saskaņojot to ar RISEBA vadību.
- 3.3. Darbinieks ar klientiem komunicē formāli, ievērojot lietišķās komunikācijas normas un apzinoties, ka ziņas par nekvalitatīvu apkalpošanu ļoti ātri izplatās.
- 3.4. Neskaidrību gadījumos Darbinieks vēršas pie sava tiešā vadītāja.

4. DARBA KĀRTĪBA DARBA VIETĀ

- 4.1. Darbinieks darbā ierodas savlaicīgi un sakārto darba vietu, tehniku un informatīvos materiālus, kā arī ieslēdz nepieciešamās programmas, lai sākoties darba laikam nekavējoties varētu uzsākt darbu.
- 4.2. Darbiniekam obligāti kreisā pusē pie krūtīm ir jāpiesprauž nozīmīte ar vārdu.

- 4.3. Katrs Darbinieks reģistrācijai sistēmās izmanto savu lietotāja vārdu un paroli.
- 4.4. Darba gaitā uz galda atrodas tikai darbam ar attiecīgo klientu paredzētās lietas un materiāli. Citi dokumenti un darbinieka personiskās mantas tiek novietotas klientam neredzamā vietā.
- 4.5. KAC darbinieks ir atbildīgs, lai klientu centra telpa ir sakārtota un tīra. Nepieciešamības gadījumā ir jāizsauc apkopēja, lai novērstu nepilnības.
- 4.6. Darbinieks seko līdzi tam, lai darba vietā vienmēr atrastos visas nepieciešamās lietas klientu apkalpošanai (A4 papīrs, RISEBA veidlapas, flomāsteri u.c.).
- 4.7. Telpā atrodas norāde ar struktūrvienības darba laiku. Izmaiņas tiek norādītas 5 darba dienas iepriekš.
- 4.8. Darbinieks, pametot darba vietu uz īsu laiku, atstāj paziņojumu par pārtraukumu, norādot laiku, kad atgriezīsies, tālruņa numuru. Noteikti jāņem līdzi darba mobilais tālrunis.
- 4.9. Darbinieks pārdomāti izvēlas pārtraukuma laiku, ņemot vērā klientu pieplūdi. Darbinieks cenšas nepamest darba vietu starpbrīžos, kā arī pirms lekciju sākuma, kad pasniedzējiem ir jāizdod atslēgas. Darbinieks auditoriju noslodzei seko līdzi RIS sistēmā.
- 4.10. Maiņai beidzoties, Darbinieks var pamest darba vietu, ja tā ir sakārtota un nodota informācija par aktivitātēm, kas notikušas maiņas laikā, un nepabeigtajiem darbiem nākamās maiņas Darbiniekam.
- 4.11. Darbiniekam jāstrādā pēc principa, ka visu, ko iesāk viens Darbinieks, var pabeigt cits.
- 4.12. Darbinieks strādā pēc iepriekš sastādīta darba grafika. Ja nepieciešamas izmaiņas, tad par to tiek informēts struktūrvienības vadītājs.
- 4.13. Slimības gadījumā Darbinieku aizstāj cits Darbinieks, saņemot apmaksu par nostrādātajām stundām.

5. KLIENTU APKALPOŠANA

- 5.1. Darbinieks pēc iespējas precīzāk izzina klienta vēlmes, lai nodrošinātu kvalitatīvu apkalpošanu.
- 5.2. Darbiniekam ir jābūt pārliecinātam, ka klienta vajadzības ir pilnībā apmierinātas un nodoto informāciju klients ir pilnībā izpratis. Noslēdzot sarunu, darbinieks atvadās un atgādina, ka jautājumu gadījumā klients vienmēr var atkārtoti vērsties KAC.
- 5.3. Konflikta vai problēmu situācijās darbinieks atvainojas par savu vai citu RISEBA darbinieku kļūdām un pēc iespējas ātrāk mēģina atrisināt situāciju. Šādi gadījumi tiek fiksēti tabulā, kas ir pieejama struktūrvienības vadītājam. Vadītājs to izskata reizi mēnesī vai pēc nepieciešamības un veic preventīvus pasākumus, lai šādas situācijas neatkārtotos.
- 5.4. Darbinieks nenosoda klientu par pieļautajām kļūdām, bet rūpīgi izskaidro, kā jārikojas attiecīgajos gadījumos, palīdz novest procesu līdz galam un vienojas par nākamajiem soļiem.
- 5.5. Darbiniekam ir jābūt spējīgam pielāgoties klienta emocionālajam stāvoklim un uzvedības tipam. Darbinieks ir empātisks un saprotošs, dara visu, lai klients zinātu, ka darbinieks ir ieinteresēts apmierināt viņa vēlmes, ka izprot viņa īpašos apstākļus un veic visas nepieciešamās darbības situācijas risināšanai.
- 5.6. Ja rodas nepieciešamība pārtraukt kontaktu ar klientu, tad Darbiniekam vispirms ir jāatvainojas un jāpaskaidro iemesls.

- 5.7. Ja Darbinieks uz jautājumu nevar sniegt atbildi uzreiz, tad jāvienojas ar klientu, cik ilgā laikā un kādā veidā atbilde saņemama, obligāti noskaidrojot nepieciešamo kontaktinformāciju (telefona numuru, e-pastu u.c.).
- 5.8. Ja Darbinieks sola pārzvanīt vai nosūtīt e-pastu, tad tas obligāti jāizdara.
- 5.9. Ja Darbinieks nevar sniegt atbildi vai rast risinājumu klienta situācijai, tad Darbiniekam ir jāatrod atbildīgā persona, kas spēs palīdzēt. Ja to nav iespējams izdarīt uzreiz, tad Darbinieks paskaidro situāciju un iedod attiecīgās personas kontaktus.
- 5.10. Ja Darbinieks novirza klientu pie kolēģa ar problemātisku vai sarežģītu situāciju, tad noteikti iepriekš informē kolēģi par to, ka pie viņa vērsīsies klients un izskaidro, kādā jautājumā.
- 5.11. Darbiniekam ir jāsaprot, ka arī negatīvas atbildes sniegšana ir svarīga. Tai jābūt savlaicīgai un argumentētai (paskaidrojot procesu). Darbiniekam iespēju robežās ir jāspēj piedāvāt citu risinājumu.
- 5.12. Ja klients vēlas izteikt sūdzību vai ierosinājumu, tad Darbiniekam savas kompetences ietvaros rūpīgi jāprecizē fakti, tie jāpieņem un jāizskata vai jānodod informācija attiecīgajai personai.
- 5.13. Darbinieks par iebildumiem un ierosinājumiem informē savu vadītāju un kvalitātes vadītāju, kā arī nodrošina atgriezenisko saiti ar klientu.
- 5.14. Darbiniekam ir jāapzinās, ka KAC klienti un darbinieki ir gan RISEBA esošie, gan potenciālie studenti.
- 5.15. Sadarbībā ar kolēģiem, tāpat kā ar citiem klientiem, Darbinieks ir atsaucīgs, izpalīdzīgs un labvēlīgs.

6. KLIENTU APKALPOŠANAS VEIDI

6.1. Klientu apkalpošana klātienē

- 6.1.1. Klientam ierodoties, Darbinieks pievērš viņam skatienu un pasmaida. Ja tajā brīdī neapkalpo citu personu, tad Darbinieks klientu sveicina un uzrunā pirmais.
- 6.1.2. Prioritāte ir klātienē esošo klientu apkalpošana. Klientu apkalpošanas laikā Darbinieks nedrīkst veikt darbības, kas attiecas uz viņa privātajām lietām.
- 6.1.3. Tehnisku problēmu gadījumos Darbinieks informē klientu par problēmu un iespējamo gaidīšanas laiku. Darbinieks meklē arī citus risinājumus, fiksē klienta prasību, sniedz atgriezenisko saiti par situācijas risinājumu.

6.2. Klientu apkalpošana pa tālruni

- 6.2.1. Atbildot uz telefona zvanu, Darbinieks nosauc darba vietas nosaukumu un vārdu, noslēdzot sarunu, atvadās ar aicinājumu atkārtoti zvanīt, ja rodas papildu jautājumi.
- 6.2.2. Darbinieks atbild uz telefona zvaniem ne vēlāk kā pēc trešā signāla. Ja KAC atrodas klients klātienē, lūdz zvanītāja kontaktus un pēc klienta apkalpošanas klātienē zvanītājam atzvana.

6.3. Klientu apkalpošana elektroniski

- 6.3.1. Apkalpojot klientu elektroniski, Darbinieks izmanto kopējo klientu apkalpošanas centra e- pastu, atkarībā no struktūrvienības adreses: Meža ielā 3 – riseba@riseba.lv, Durbes ielā 4 – info@riseba.lv. Personisko darba e-pastu darbinieks regulāri pārskata savā darba laikā.

- 6.3.2. E-pasta pārlūkprogramma tiek vienmēr turēta atvērta, lai regulāri sekotu līdzi saņemtajiem e-pasta sūtījumiem.
- 6.3.3. Atbildi uz klienta e-pasta vēstuli Darbiniekam ir pienākums sniegt 2 darba dienu laikā. Ja atbildei nepieciešams ilgāks laiks, Darbinieks nosūta apstiprinājumu par vēstules saņemšanu, kurā precizē laiku, kad atbilde tiks sniegta.
- 6.3.4. Nosūtot e-pasta vēstuli, nobeigumā obligāti norāda standarta formas parakstu no parakstu šabloniem un sūtītāja vārdu.
- 6.3.5. Nosūtot e-pasta vēstuli, ieteicams otrajā līmenī informatīvi norādīt personas, kurām vēstule tiek pārsūtīta.

Saistošie dokumenti:

- Darba kārtības noteikumi;
- Ētikas kodekss;
- Iekšējās kārtības noteikumi.

Sagatavoja: A. Kižlo