

**Стандарт
качества обслуживания
граждан-потребителей
ОАО «Кузбассэнерго»**

2012 год

ПРЕДИСЛОВИЕ

Любой бизнес может существовать и развиваться только благодаря своим клиентам. Поэтому чем больше клиентов удовлетворены качеством работы и обслуживания, тем больше шансов на успех у всей компании. В условиях нарастающей конкуренции клиентов можно привлечь только безупречным сервисным обслуживанием.

Стандарт качества обслуживания - это своего рода свод правил обращения с клиентом. Эти правила должны гарантировать, что взаимодействие с клиентом будет обеспечиваться на высшем уровне, запросы будут обрабатываться своевременно, каждому клиенту будет гарантирована реакция на его запрос, а также удобство обслуживания. И, наконец, Стандарт качества обслуживания гарантирует компетентность услуг, предоставляемых компанией.

Стандарт содержит в себе широчайший перечень правил, устанавливающих порядок очного и заочного обслуживания граждан-потребителей, ведение переписки с клиентами, способы контроля за исполнением настоящего стандарта и многое другое.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения.....	4
2. Цели и задачи.....	4
3. Принципы взаимодействия с гражданами-потребителями.....	4
4. Организационное обеспечение.....	5
5. Основные критерии и параметры взаимодействия с клиентами.....	6
6. Организация очного обслуживания.....	8
6.1. Организация инфраструктуры при очном обслуживании.....	8
6.2. Требования к помещениям для приема граждан-потребителей.....	10
6.3. Требования к персоналу, осуществляющему прием граждан.....	11
6.4. Организация приема граждан.....	12
6.5. Принципы урегулирования конфликтов.....	14
7. Организация заочного обслуживания.....	14
7.1. Порядок заочного обслуживания граждан посредством телефонной связи.....	15
7.2. Порядок заочного обслуживания граждан-потребителей ОАО «Кузбассэнергосбыт» посредством переписки.....	16
8. Организация интерактивного обслуживания.....	17
8.1. Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания.....	17
8.2. Организация обработки обращений граждан с использованием электронной почты.....	18
9. Организация обратной связи с гражданами-потребителями.....	19
10. Информационное обеспечение граждан-потребителей.....	20
11. Контроль и анализ качества обслуживания граждан-потребителей.....	21
12. Заключение.....	22

Приложение №1 – Памятка сотрудникам фронт-офиса как вести себя с потребителями

Приложение №2 – Анкета для граждан-потребителей

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий стандарт качества обслуживания граждан-потребителей ОАО «Кузбассэнергосбыт» (далее – Стандарт) является нормативным документом, устанавливающим базовые требования по взаимодействию с гражданами-потребителями (далее по тексту - Клиентов) при оказании услуг в сфере электроснабжения.

1.2. Стандарт обязателен для исполнения персоналом всех структурных подразделений ОАО «Кузбассэнергосбыт».

1.3. В Стандарте учтены требования следующих нормативно-правовых актов:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Жилищный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон Российской Федерации от 26 марта 2003 г. №35-ФЗ «Об электроэнергетике»;
- Правила предоставления коммунальных услуг гражданам, утв. Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 N 354;
- Основные положения функционирования розничных рынков электрической энергии, утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.05.2012г. № 442;
- ГОСТ 30335-95/ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения».
- ГОСТ Р 53368-2009 «Обслуживание потребителей электрической и тепловой энергии».

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

2.1. Целью данного Стандарта является установление норм и правил взаимодействия с гражданами-потребителями, единых требований к качеству обслуживания.

2.2. Установленные в настоящем Стандарте нормы и правила направлены:

- на создание комфортных условий и доброжелательного отношения к клиенту;
- на сохранение и расширение клиентской базы;
- на формирование и поддержание положительного имиджа ОАО «Кузбассэнергосбыт» в глазах клиентов, акционеров и сотрудников.

3. ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ГРАЖДАНАМИ-ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

3.1. Территориальная доступность.

Клиентам гарантируется качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений независимо от удаленности места проживания.

3.2. Организационная доступность.

Правила пользования услугами должны быть прозрачны и исполнимы.

3.3. Информационная доступность.

Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с ОАО «Кузбассэнергосбыт» носит публичный характер и предоставляется в доступной форме. Клиенты надлежащим образом информируются о договорных условиях электроснабжения, стоимости услуг, порядке формирования цен (тарифов) на оплату электроэнергии, а также о наборе сервисных услуг, предоставляемых компанией.

3.4. Принцип «обратной связи».

Осуществление изменений в деятельности компании в ответ на потребности и ожидания клиентов.

3.5. Принцип «объективности».

Клиентам обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб в установленные сроки, с учётом уровня добросовестности клиента, если в установленном законом порядке не установлено обратное. При рассмотрении обращений граждан-потребителей учитывается, что у большинства клиентов данной группы нет юридических и технических знаний по вопросам электроснабжения.

3.6. Защита персональных данных.

Компания использует полученные от клиентов персональные данные, такие как имя и фамилия, адрес, номер телефона и т.д., исключительно с целью исполнения договора энергоснабжения.

4. ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

4.1. Система обслуживания клиентов в ОАО «Кузбассэнергосбыт» организуется таким образом, чтобы обеспечить оптимальный баланс качества обслуживания и стоимости услуг, а также удовлетворение требований клиентов в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договора энергоснабжения.

4.2. Для обеспечения территориальной доступности в ОАО «Кузбассэнергосбыт» функционируют 4 межрайонных отделения, 25 производственных участков с общим количеством центров очного обслуживания клиентов - 47.

4.3. Координацию, методическое руководство деятельностью подразделений ОАО «Кузбассэнергосбыт» по работе с гражданами-потребителями осуществляет отдел по организации работы с гражданами-потребителями под руководством директора по работе с гражданами-потребителями.

4.4. ОАО «Кузбассэнергосбыт» предоставляет клиентам возможность свободного выбора любого из трех типов каналов информационного взаимодействия (очного, заочного и виртуального) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений клиента.

4.5. Для создания и поддержания системы централизованного обслуживания клиентов ОАО «Кузбассэнергосбыт» обеспечивает наличие:

- квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с клиентами и организацию клиентского обслуживания;
- помещений (центров очного обслуживания) для приема клиентов;

- компьютерного оборудования и программного обеспечения для осуществления расчётов с потребителями, а также регистрации, обработки обращений клиентов и формирования отчетов;

- формализованных в соответствующей регламентирующей документации бизнес-процессов взаимодействия компании с клиентами.

4.6. С учетом настоящего Стандарта в ОАО «Кузбассэнергосбыт» разработаны следующие внутренние локальные документы:

- Регламент взаимодействия при рассмотрении обращений потребителей–граждан, в т.ч. по вопросам, связанным с поставкой электроэнергии ненадлежащего качества;

- Положение о форме одежды сотрудников фронт-офиса и кассиров ОАО «Кузбассэнергосбыт»;

- Должностные и иные инструкции сотрудников ОАО «Кузбассэнергосбыт», осуществляющих взаимодействие с гражданами-потребителями.

5. ОСНОВНЫЕ КРИТЕРИИ И ПАРАМЕТРЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ

5.1. Эффективный процесс взаимодействия с клиентами характеризуется следующими параметрами:

- единообразие требований к качеству предоставления услуг, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;

- индивидуальный подход к клиентам, в том числе к инвалидам, ветеранам и социально уязвимым категориям населения;

- минимизация времени клиента, затраченного на получение услуги, в том числе посредством минимизации очных контактов клиентов и компании;

- оперативность реагирования на жалобы и устранения выявленных недостатков в работе с клиентами;

- полнота, актуальность и достоверность информации;

- мультиканальность предоставления информации.

5.2. Ключевыми критериями оценки качества взаимодействия с клиентами при оказании услуг электроснабжения являются:

5.2.1. Обеспечение качества электроснабжения.

С целью обеспечения качества электроснабжения в ОАО «Кузбассэнергосбыт» организован процесс приема обращений граждан-потребителей по вопросам поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки электрической энергии, а также оповещения граждан-потребителей о причинах поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки электрической энергии и о планируемых сроках устранения таких нарушений.

5.2.2. Обеспечение качества клиентского обслуживания.

Клиентское обслуживание включает в себя заключение и исполнение договора энергоснабжения, прием показаний приборов учета электрической энергии, начисление платы и сбор денежных средств с граждан-потребителей за отпущенную электроэнергию, организация приёма всех обращений потребителей

в адрес ОАО «Кузбассэнергосбыт», а также информирование граждан-потребителей по вопросам, связанным с процессом электроснабжения в соответствии с требованиями действующего законодательства.

С целью информирования граждан-потребителей по вопросам, связанным с процессом электроснабжения ОАО «Кузбассэнергосбыт» размещает в центрах обслуживания потребителей или на официальном сайте кузбассэнергосбыт.рф следующую информацию:

- Перечень документов, необходимых для заключения договора энергоснабжения в письменной форме и порядке его заключения;
- Основные условия договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности));
- Типовые договоры энергоснабжения для различных категорий граждан-потребителей;
- Действующий Стандарт качества обслуживания граждан-потребителей и изменения к нему;
- Порядок и условия внесения платежей за электроэнергию;
- Порядок и условия приёма показаний приборов учёта и последствия вывода из строя приборов учёта, либо при их отсутствии;
- Возможные последствия в виде полного или частичного ограничения режима потребления электрической энергии;
- Действующие тарифы на электрическую энергию;
- Действующие нормативы потребления коммунальных услуг по электроснабжению;
- Пункты приёма платежей, включая график обслуживания потребителей в офисах Гарантирующего поставщика;
- Порядок передачи обращений, претензий и жалоб на деятельность Гарантирующего поставщика;
- Часто задаваемые вопросы, возникающие у граждан-потребителей в ходе энергоснабжения и ответы на них;
- Перечень и стоимость реализуемых приборов учета, электротехнической продукции и услуг по установке, замене, программированию однофазных и трехфазных приборов учета электроэнергии;
- Перечень проводимых акций и конкурсов для граждан-потребителей, условия акций и их итоги;
- Размер задолженности за электроэнергию (*предоставляется по запросу потребителя, а также указывается в счетах на оплату*).

Показания приборов учета электроэнергии принимаются от граждан-потребителей через очный, заочный и виртуальный каналы (посредством телефона, через сайт кузбассэнергосбыт.рф, через SMS-сервис, при личном посещении центров обслуживания потребителей).

Гражданам-потребителям по итогам расчетного периода ОАО «Кузбассэнергосбыт» выставляет платежные документы (счета), которые доставляются по почте. Также потребители имеют возможность самостоятельно

распечатать счет через сервис самообслуживания «Личный кабинет гражданам-потребителям» на сайте кузбассэнергосбыт.рф.

Гражданину-потребителю предоставляется возможность внесения платы по договору энергоснабжения различными способами как через пункты приёма платежей сторонних организаций, указанные в разделе «Граждане-потребители» подразделе «Приём платежей» на сайте компании кузбассэнергосбыт.рф, так и напрямую в кассы ОАО «Кузбассэнергосбыт», расположенные в структурных подразделениях, без оплаты комиссии.

6. ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

6.1. Организация инфраструктуры при очном обслуживании

1. Структурные подразделения ОАО «Кузбассэнергосбыт» по административному и территориальному признакам:

Структурное подразделение	Место расположения
Центральный офис	650036, г. Кемерово, пр. Ленина, 90/4
Северное межрайонное отделение	650036, г. Кемерово, пр. Ленина, 90/4
Офисы: Кемеровский участок Топкинский производственный участок Центр обслуживания потребителей г. Юрга Центр обслуживания потребителей г. Юрга Крапивинский участок Центр обслуживания потребителей пгт Зеленогорский	650036, г. Кемерово, пр. Ленина, 90/4 652300, г. Топки, ул. Октябрьская, 2 652055, г. Юрга, ул. Заводская, 14 652057, г. Юрга, Максименко, 24 652440, пгт Крапивинский, ул. Советская, 48 652449, Крапивинский район, пгт Зеленогорский, 18
Южное межрайонное отделение	654005, г. Новокузнецк, ул. Орджоникидзе, 18
Офисы: Новокузнецкий участок Центральный участок Орджоникидзевский участок Заводский участок Междуреченский производственный участок Центр обслуживания потребителей г. Междуреченск Мысковский производственный участок Центр обслуживания потребителей г. Мыски Осинниковский производственный участок Центр обслуживания потребителей г. Калтан	654005, г. Новокузнецк, ул. Орджоникидзе, 18 654007, г. Новокузнецк, ул. Металлургов, 38 654002, г. Новокузнецк, ул. Разведчиков 50 654031, г. Новокузнецк, ул. Горьковская, 35 654011, г. Новокузнецк, ул. Авиаторов, 94 652882, г. Междуреченск, пр-т Строителей, 41а 652888, г. Междуреченск, пр. Шахтеров, 23 652840, г. Мыски, ул. Лермонтова, 4 652840, г. Мыски, поселок ГРЭС, ул. Мира, 5 652811, г. Осинники, ул. Победы, 36 652740, г. Калтан, ул. Горького, 32, пом. 65

Центр обслуживания потребителей п. Малиновка	652830, г. Калтан, п. Малиновка, ул. 60 лет Октября, 32
Центральное межрайонное отделение	652600, г. Белово, ул. Суворова, 2
Офисы: Беловский участок Центр обслуживания потребителей г. Белово Центр обслуживания потребителей пгт Инской Ленинск-Кузнецкий производственный участок Центр обслуживания потребителей г. Ленинск-Кузнецкий Центр обслуживания потребителей г. Ленинск-Кузнецкий Центр обслуживания потребителей г. Полысаево Прокопьевский производственный участок Центр обслуживания потребителей г. Прокопьевск Киселевский производственный участок Центр обслуживания потребителей г. Киселевск Гурьевский производственный участок Центр обслуживания потребителей г. Гурьевск Центр обслуживания потребителей г. Салаир Промышленновский участок Центр обслуживания потребителей пгт. Промышленная Краснобродский участок	652600, г. Белово, ул. Горького, 36 652600, г. Белово, ул. Суворова, 2 652644, г. Белово, пгт Инской, ул. Инская, 11 652500, г. Ленинск-Кузнецкий, ул. Спасстанция, 15 652500, г. Ленинск-Кузнецкий, пр. Кирова, 108 652523, г. Ленинск-Кузнецкий, пр. Текстильщиков, 14 652560, г. Полысаево, ул. Космонавтов, 92, пом. 183 653039, г. Прокопьевск, пр. Ленина, 14, пом. 1 653000, г. Прокопьевск, ул. Космонавта Волынова, 11б, пом. 2 652700, г. Киселевск, ул. Ленина, 59 652723, г. Киселевск, ул. 50 лет города, 7 652780, г. Гурьевск, ул. 30 лет Победы, 4 652780, г. Гурьевск, пер. Щорса, 1 652770, г. Салаир, ул. Д. Попова, 11 652380, пгт Промышленная, ул. Механическая, 4 652380, пгт Промышленная, ул. Тельмана, 2 652700, пгт Краснобродский, ул. Гагарина, 15
Восточное межрайонное отделение	652470, г. Анжеро-Судженск, ул. им. 50-летия ВЛКСМ-2
Офисы: Анжеро-Судженский участок Центр обслуживания потребителей г. Анжеро-Судженск Центр обслуживания потребителей пгт Яя Мариинский производственный участок Центр обслуживания потребителей пгт Верх-Чебула Ижморский участок Тисульский участок Центр обслуживания потребителей пгт Белогорск Тяжинский участок	652470, г. Анжеро-Судженск, ул. им. 50-летия ВЛКСМ, 2 652470, г. Анжеро-Судженск, ул. С. Перовской, 27 652100, пгт Яя, ул. Школьная, 10 652150, г. Мариинск, ул. Ленина, 49, пом. 57/4 652270, пгт Верх-Чебула, ул. Советская, 92 652120, пгт Ижморский, ул. Стадионная, 2а 652210, пгт Тисуль, ул. Трухницкого, 1 652238, Тисульский район, пгт Белогорск, ул. Юбилейная, 10а 652240, пгт Тяжинский, ул. Первомайская, 13

Тайгинский участок	652401, г. Тайга, ул. Лермонтова, 10
Яшкинский участок	652010, пгт Яшкинский, ул. Суворова, 1

2. Количество и места расположения межрайонных отделений определяются исходя из принципа доступности очного обслуживания.

3. Главный центр очного обслуживания (г. Кемерово), помимо обслуживания клиентов, выполняет сбор и обработку информации по работе с гражданами-потребителями из межрайонных отделений для формирования сводных отчётов, а также осуществляет методическое руководство деятельностью производственных участков и межрайонных отделений при организации обслуживания граждан-потребителей.

6.2. Требования к помещениям для приема граждан-потребителей

1. Помещения центров очного обслуживания клиентов должны быть организованы в максимально доступном для большинства граждан месте.

2. Помещения должны обеспечивать беспрепятственный доступ посетителей, в том числе граждан с ограниченными возможностями.

3. При невозможности оборудовать помещение надлежащим образом должно быть организовано обслуживание граждан с ограниченными возможностями на дому или использован другой способ обеспечения доступности обслуживания.

4. Необходимо размещение информационных вывесок, оформленных в едином корпоративном стиле:

- у центрального входа в помещение (вывеска с названием, табличка с информацией о режиме работы);

- у входа в каждое из внутренних помещений (табличка с наименованием подразделения ОАО «Кузбассэнерго-сбыт»; перечень вопросов, по которым ведется прием; табличка на столе с указанием должности, фамилии, имени и отчества принимающего).

5. Вход и выход (включая аварийный) из помещения должны быть оборудованы указателями с автономными источниками бесперебойного питания.

6. В целях безопасности сотрудников и клиентов помещения оборудуются:

- охранно-пожарной сигнализацией и средствами пожаротушения;

- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, тревожной кнопкой;

- касса оснащена системой видеонаблюдения.

7. Зал обслуживания клиентов должен быть выполнен в корпоративном стиле и соответствовать следующим требованиям:

- рабочие места техников, осуществляющих приём граждан, выполнены в виде общей стойки приёмной с изолированными окнами для приема посетителей;

- ширина коридора не менее 1,7 м для свободного прохода предполагаемого потока людей;

- обязательно наличие информационного стенда, расположенного на видном месте. Под стендом необходимо размещение стойки или столика для граждан, оборудованных пишущими ручками и бумагой.

- холл оснащен стойками (столами) с канцелярскими принадлежностями и местами для сидения.

8. Все помещения должны удовлетворять требованиям санитарной гигиены, постоянно поддерживаться в хорошем состоянии (ремонт, оформление), приветствуется размещение безопасных декоративных растений.

9. Ответственность за чистоту и порядок в офисном помещении несет непосредственный руководитель подразделения, работающего в данном помещении.

*Порядок, чистота, аккуратность офиса и рабочего места
создают благоприятное впечатление о нашей компании.*

6.3. Требования к персоналу, осуществляющему прием граждан

6.3.1. Требования к содержанию рабочего места

1. Каждый сотрудник поддерживает чистоту и порядок на своем рабочем месте и следит за порядком в помещении офиса.
2. На рабочем месте запрещен приём пищи. Исключение составляют напитки (чай, кофе, вода), конфеты.
3. Недопустимо держать на рабочем месте:
 - рекламную продукцию фирм-конкурентов;
 - художественную литературу, журналы, газеты, не имеющие прямого отношения к служебной деятельности;
 - одежду, посуду, косметику.
4. На окне рабочего места должен располагаться бейджик, с указанием должности, фамилии, имени и отчества сотрудника, ведущего приём граждан.

6.3.2. Требования к внешнему виду

1. Внешний вид сотрудника ОАО «Кузбассэнергосбыт» не должен быть вызывающим или небрежным.
2. Общие требования к внешнему виду сотрудников закреплены Положением о форме одежды сотрудников фронт-офиса и кассиров, а также Кодексом деловой этики ОАО «Кузбассэнергосбыт».

6.3.3. Требования по общению с гражданами

1. С любым посетителем сотрудники ОАО «Кузбассэнергосбыт» ведут себя уважительно и приветливо, согласно правилам, указанным в Приложении № 1.

2. В случае, когда гражданин пришел к специалисту, которого в настоящее время нет, необходимо вежливо перенаправить его, дав подробные объяснения о том, кто может решить возникшую у гражданина проблему.
3. Во время общения с гражданином необходимо хотя бы один раз обратиться к нему по имени.

Сотрудники представляют облик ОАО «Кузбассэнергосбыт» для клиентов, поэтому от имиджа каждого отдельного сотрудника, его поведения на рабочем месте и работы с гражданами зависит имидж нашей компании и, в конечном счете, его коммерческий успех.

6.4. Организация приема граждан

1. Прием граждан-потребителей организован в каждом обособленном территориальном подразделении (центральный офис, отделения, участки).
2. Очное обслуживание клиентов производится в часы работы соответствующего структурного подразделения ОАО «Кузбассэнергосбыт». В случаях если часы приема клиентов не совпадают с часами работы структурного подразделения, об этом должно быть дополнительно указано на вывеске у входа в здание; информационном стенде, размещенном в центре обслуживания потребителей ОАО «Кузбассэнергосбыт»; сайте ОАО «Кузбассэнергосбыт».
3. Типовой алгоритм обслуживания клиента:
 - 3.1. Гражданин может самостоятельно знакомиться с информацией, размещаемой на информационных стендах в центрах очного обслуживания компании. Перечень документов, которые являются обязательными для размещения в офисах ОАО «Кузбассэнергосбыт», утверждается внутренним локальным документом.
 - 3.2. При необходимости гражданин обращается к технику в зале обслуживания клиентов, который проводит первичный прием.
 - 3.3. В случае если гражданин не удовлетворен пояснениями техника, он обращается к старшему технику, инженеру, руководителю группы по реализации электроэнергии гражданам-потребителям или руководителю производственного участка.
 - 3.4. В случае если клиент остался недоволен ответами, полученными у сотрудников, перечисленных в п. 3.3 он имеет право обратиться к заместителю начальника межрайонного отделения по реализации электроэнергии гражданам-потребителям, либо начальнику межрайонного отделения.
 - 3.5. При необходимости получения информации и консультаций гражданин имеет право взаимодействовать с любым специалистом ОАО «Кузбассэнергосбыт». При этом специалист ОАО «Кузбассэнергосбыт», выслушав обращение клиента, обязан уведомить его, находится ли данный вопрос в его компетенции. Если нет –

специалист ОАО «Кузбассэнергосбыт» обязан указать должностное лицо, к которому следует обратиться с данным вопросом. Если вопрос находится в компетенции специалиста ОАО «Кузбассэнергосбыт» - он обязан, либо предоставить полную информацию по данному вопросу обратившемуся, либо указать срок, в который соответствующая информация может быть подготовлена и предоставлена клиенту. Соответствующий срок подготовки информации не может превышать 15 календарных дней, в исключительных случаях срок может быть продлен, но не более чем на 15 календарных дней.

3.6. В соответствии с пожеланиями информация может быть представлена гражданину в устном или письменном виде, посредством телефонной связи, факсимильной связи, электронной почты или любым иным способом доступным для клиента.

4. Устанавливаются следующие типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с клиентами:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (среднее значение)
Центр по обслуживанию клиентов		
Обслуживание специалистом (техником, техником-кассиром, кассиром)	Ожидание в очереди	Исходя из наличия очереди
	Прием	10-15 мин.
Консультация старшего техника, инженера, руководителя группы по реализации электроэнергии гражданам-потребителям (в случае необходимости)	Прием	15 мин.
Консультация руководителя производственного участка или заместителя начальника отделения по реализации электрической энергии гражданам-потребителям (в случае необходимости)	Приём	15 мин.

5. Для отдаленных и труднодоступных районов территории обслуживания ОАО «Кузбассэнергосбыт» организует очное общение путем выезда в такие населенные пункты в соответствии с утверждёнными графиками (далее – передвижные пункты приёма платежей).

6. Графики работы передвижных пунктов приёма платежей размещаются и поддерживаются в актуальном состоянии на внешнем сайте компании кузбассэнергосбыт.рф.

7. При организации работы передвижных пунктов приёма платежей жители населенных пунктов заблаговременно предупреждаются об организации выездного обслуживания путем размещения объявлений в СМИ, местах большого скопления людей и на внешнем сайте компании.

8. Необходимость выездного обслуживания для каждого населенного пункта определяется руководством ОАО «Кузбассэнергосбыт» на основе анализа платежной дисциплины граждан-потребителей населенного пункта,

наличия (отсутствия) иных пунктов приёма платежей на территориях, а также с учётом письменных пожеланий потребителей.

9. В случае если гражданин-потребитель зарегистрирован в базе ОАО «Кузбассэнергосбыт» как одинокопроживающее лицо, имеющее инвалидность или преклонный возраст (более 65-ти лет), ОАО «Кузбассэнергосбыт» может быть организован выезд на дом к данному гражданину (индивидуальное выездное обслуживание).

10. Индивидуальное выездное обслуживание гражданина производится не чаще 1 раза в год на основании письменного или телефонного обращения клиента.

11. Конкретная дата индивидуального выездного обслуживания клиента определяется исходя из удаленности населенного пункта, в котором проживает гражданин, от отделения/участка ОАО «Кузбассэнергосбыт», но не позднее чем через 30 рабочих дней с момента обращения клиента (исключение составляют отдаленные и труднодоступные районы территории обслуживания).

6.5. Принципы урегулирования конфликтов

1. Недопущение возникновения конфликта является важным условием для обеспечения защиты интересов граждан-потребителей.

2. Во избежание конфликтных ситуаций сотрудники ОАО «Кузбассэнергосбыт» обязаны:

- стремиться действовать в интересах гражданина-потребителя, уметь распознать и избегать ситуаций, когда может возникнуть конфликт;
- не допускать возникновения ситуации, при которой в конфликте начинают участвовать другие потребители;
- соблюдать принцип конфиденциальности.

3. В случае возникновения обстоятельств, которые, по мнению сотрудника, могут привести к конфликту, он обязан срочно поставить в известность об этом своего непосредственного руководителя, который должен принять меры к урегулированию возникшей ситуации.

4. При разрешении конфликтных ситуаций с гражданами-потребителями действия сотрудников ОАО «Кузбассэнергосбыт», включая принимаемые ими решения, не должны преследовать личный интерес.

5. Сотрудники должны проявлять терпимость к фактам некорректного с ними обращения граждан, стремясь обеспечить граждан-потребителей наилучшим сервисом, так как предупредительное отношение к потребителям, создание наиболее благоприятных условий для них является залогом длительных партнерских отношений.

7. ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Инфраструктура заочного обслуживания включает в себя два канала связи: телефон и переписка.

7.1. Порядок заочного обслуживания граждан посредством телефонной связи:

1. Гражданин-потребитель может воспользоваться следующими видами телефонной связи: прямой телефонный контакт, горячая линия.

Также в компании организован консультационный центр для жителей г. Новокузнецка.

2. Все телефонные номера, по которым осуществляется телефонная связь с клиентами, указываются в договорах энергоснабжения; счетах на оплату; информационных стендах, размещенных в центрах обслуживания потребителей ОАО «Кузбассэнергосбыт»; сайте ОАО «Кузбассэнергосбыт».

3. По телефонам для прямого телефонного контакта гражданин должен в момент разговора получить ответ на свой вопрос. В случае если специалист, ответивший на телефонный звонок клиента, не может дать полный ответ в момент разговора или подготовка информации для клиента требует некоторого времени (более 2 минут), гражданину сообщается об этом, указывается дата и время, когда можно перезвонить для получения точной и полной информации (возможен вариант, когда по согласованию с клиентом перезванивает сотрудник ОАО «Кузбассэнергосбыт»).

4. Телефоны для прямого телефонного контакта доступны для звонков потребителей в часы работы соответствующего подразделения ОАО «Кузбассэнергосбыт».

5. В случае обращения потребителя по телефону для прямого телефонного контакта за получением информации о состоянии расчетов, уточнения количества проживающих и иной информации, которая носит конфиденциальный характер, клиент обязан представиться, назвать номер лицевого счета или адрес. В случае если гражданин отказывается выполнить вышеуказанные требования, специалист ОАО «Кузбассэнергосбыт» имеет право отказать клиенту в предоставлении запрашиваемой информации.

6. В случае если обращение клиента содержит нецензурную брань, оскорбления или угрозы в адрес специалиста ОАО «Кузбассэнергосбыт» или организации, специалист ОАО «Кузбассэнергосбыт» имеет право прекратить телефонный контакт, прервав разговор.

7. Устанавливаются следующие параметры деятельности горячей линии по следующим номерам телефонов:

8-800-200-3656 – для всех граждан-потребителей Кемеровской области, кроме г. Новокузнецка

8-800-100-3660 – для граждан-потребителей г. Новокузнецка.

7.1. Звонок на горячую линию бесплатен для потребителя-гражданина.

7.2. При осуществлении записи потребитель предупреждается в начале телефонного разговора.

8. При звонке на номер телефона горячей линии **8-800-200-3656** (для всех граждан-потребителей Кемеровской области, кроме г. Новокузнецка) у граждан-потребителей есть возможность воспользоваться услугами автоответчика в тот момент, когда оператор не доступен или линия занята.

8.1. В случае обращения клиента по телефону с автоответчиком клиент обязан представиться, назвать номер лицевого счета или адрес и телефон или адрес для предоставления ответа.

8.2. При обращении на телефон с автоответчиком гражданин должен получить ответ в течение 5 рабочих дней - если клиентом оставлен телефон или в течение 20 рабочих дня – если клиентом оставлен адрес.

8.3. Ответные звонки после обращения на телефон с автоответчиком производятся специалистами ОАО «Кузбассэнергосбыт» ежедневно с 8-30 до 17-30.

9. Устанавливаются следующие типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с потребителем-гражданином:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр
Телефонное обслуживание клиента специалистом	Соединения со специалистом	40 сек.
	Предоставление информации специалистом	5-10 мин.

10. Требования к персоналу во время общения по телефону:

- впечатление об ОАО «Кузбассэнергосбыт» складывается у потребителя по первому телефонному разговору, поэтому каждый сотрудник обязан уметь грамотно общаться по телефону;

- недопустимо игнорирование телефонных звонков: не позднее, чем после третьего сигнала звонка должен следовать ответ;

- отвечая на телефонный звонок, необходимо вежливо поздороваться, произнести название нашей компании и свое имя;

- телефонные переговоры должны вестись громким четким голосом, речь должна быть внятной, доброжелательной;

- сотрудник, обслуживающий клиента по телефону, обязан дать консультацию по интересующему клиента вопросу, а в случае, если сотруднику для этого требуется уточнение информации, он должен взять контактный телефон и перезвонить клиенту после выяснения всех обстоятельств.

- в случае, когда сотрудник, у которого звонит телефон, обслуживает присутствующего клиента, на телефонный звонок должен ответить кто-то из коллег: телефонный звонок не должен быть оставлен без внимания.

7.2. Порядок заочного обслуживания граждан-потребителей ОАО «Кузбассэнергосбыт» посредством переписки:

1. Письменное обращение может быть направлено гражданином по адресу любого структурного подразделения ОАО «Кузбассэнергосбыт» либо представлено лично в канцелярию межрайонных отделений ОАО «Кузбассэнергосбыт», либо на любой из участков ОАО «Кузбассэнергосбыт». Также потребитель может обратиться в исполнительный аппарат ОАО «Кузбассэнергосбыт», либо написать на сайт kuzbassenergobyt.rf в раздел «Интернет-приемная».

2. Любое письменное обращение в ОАО «Кузбассэнергосбыт» регистрируется.

3. После регистрации обращение, полученное исполнительным аппаратом либо через «Интернет-приемную», направляется директору по работе с гражданами-потребителями, который отписывает его для рассмотрения в соответствующее структурное подразделение ОАО «Кузбассэнергосбыт». В структурном подразделении назначается ответственный исполнитель за подготовку ответа на каждое конкретное обращение.

Если обращение было получено канцелярией межрайонного отделения, то после регистрации оно направляется начальнику межрайонного отделения, чтобы он назначил ответственного исполнителя за подготовку ответа на обращение.

4. Письменное обращение гражданина должно быть рассмотрено специалистами ОАО «Кузбассэнергосбыт» в течение 3 рабочих дней (*если требуется более детальное рассмотрение вопроса, срок может быть продлен, но не более чем на 15 календарных дней, с предоставлением промежуточного ответа в трехдневный срок*).

5. Ответ на письменное обращение гражданина должен содержать конкретную информацию о сути вопроса, заданного клиентом, Ф.И.О. и телефон исполнителя и подписан уполномоченным на то должностным лицом.

6. Действия по письменному обращению гражданина не производятся в случаях:

– если письменное обращение содержит нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника компании, а также членов его семьи;

– если текст письменного обращения не поддается прочтению;

7. Письменное обращение клиента не рассматривается и ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не указаны контактные данные гражданина.

8. ОРГАНИЗАЦИЯ ИНТЕРАКТИВНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

8.1. Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания

1. Интерактивное обслуживание организуется на базе веб-сайта компании кузбассэнергосбыт.рф.

2. На Веб-сайте обслуживание граждан-потребителей осуществляется через вкладку «Граждане-потребители», которая содержит следующие разделы:

- Тарифы - информация о тарифах, действующих в настоящий момент времени;

- Договор энергоснабжения – в данном разделе размещены типовые формы договоров энергоснабжения;

- Нормативы потребления – указаны действующие нормативы потребления для граждан.

- Качество обслуживания граждан-потребителей – в данном разделе размещен Стандарт обслуживания граждан-потребителей;

- Пункты приема платежей – указан список возможных мест оплаты в зависимости от места жительства потребителя;
 - Графики работы передвижных пунктов приема платежей – в данном разделе указаны графики работы мобильных касс по территориям, обслуживаемым ОАО «Кузбассэнергосбыт»;
 - Дополнительные услуги – в данном разделе представлены перечни и стоимость реализуемых приборов учета электроэнергии, электротехнической продукции, услуг по установке, замене, программированию однофазных и трехфазных приборов учета;
 - Акции и конкурсы – описаны проводимые компанией акции и конкурсы для граждан-потребителей;
 - Часто задаваемые вопросы – в данном разделе приведены наиболее часто задаваемые вопросы граждан-потребителей и ответы на них;
 - Ввод показаний приборов учета электроэнергии – в данном разделе гражданин-потребитель может передать показания прибора учета;
 - Правила пользования SMS-сервисом;
 - Правила пользования сервисом самообслуживания «Личный кабинет гражданам-потребителям»;
 - Контактная информация – в данном разделе размещены контактные адреса и телефоны офисов компании;
 - Контактная информация для взаимодействия с сетевыми организациями.
3. С целью оперативного взаимодействия с клиентами на веб-сайте ОАО «Кузбассэнергосбыт» реализована возможность использования сервиса самообслуживания «Личный кабинет гражданам-потребителям».

Порядок работы данного сервиса:

На вкладке «Личный кабинет» на странице веб-сайта ОАО «Кузбассэнергосбыт» кузбассэнергосбыт.рф гражданину-потребителю нужно пройти регистрацию, где после указания номера лицевого счета, ФИО и адреса потребителя, а также таких контактных данных, как телефон и адрес электронной почты, потребитель попадает на свою персональную страничку.

Здесь гражданин-потребитель может передать показания прибора учета, получить информацию о состоянии расчетов по лицевому счету, произвести оплату, распечатать счет за потребленную электрическую энергию за последний расчетный период.

8.2. Организация обработки обращений граждан с использованием электронной почты

1. Обращение может быть направлено клиентом по адресу электронной почты в канцелярию или приемную ОАО «Кузбассэнергосбыт», специалистам по документообороту отделений ОАО «Кузбассэнергосбыт».
2. Любое обращение посредством электронной почты, представленное в вышеуказанные структурные подразделения ОАО «Кузбассэнергосбыт» регистрируется.

3. После регистрации электронное обращение направляется в соответствующее структурное подразделение ОАО «Кузбассэнергосбыт». В структурном подразделении назначается ответственный исполнитель за подготовку ответа на каждое конкретное обращение.

4. Обращение посредством электронной почты рассматривается специалистами ОАО «Кузбассэнергосбыт» в течение 3 рабочих дней. В случае если ответ на обращение требует более детальной проработки, после направления промежуточного ответа, срок ответа на обращение может быть продлен, но не более чем на 15 календарных дней.

5. Ответ на обращение посредством электронной почты должен содержать конкретную информацию о сути вопроса, заданного клиентом, Ф.И.О. и телефон исполнителя и подписан уполномоченным на то должностным лицом.

6. В случае предоставления гражданином адреса своей электронной почты ему будет предоставлен ответ в виде информационного сообщения.

9. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ С ГРАЖДАНАМИ-ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

1. При взаимодействии с гражданами-потребителями сотрудники обязаны руководствоваться действующим законодательством, а также действующими в компании внутренними локальными документами, в т.ч. «Регламентом взаимодействия (между структурными подразделениями, сторонними организациями) при рассмотрении обращений граждан-потребителей, в том числе по вопросам, связанным с поставкой электроэнергии ненадлежащего качества».

2. По отношению гражданина и компании обратная связь подразделяется на:

- активную (выражается в самостоятельном проявлении инициативы гражданином в предоставлении своего мнения о качестве обслуживания, соблюдении процесса обслуживания в компании);
- пассивную (компания обращается к гражданину для выяснения степени удовлетворенности обслуживанием).

3. По способу выражения обратная связь подразделяется на:

- жалобы;
- предложения;
- отзывы о деятельности.

4. Обратная связь осуществляется по следующим каналам связи:

- устные и письменные обращения клиентов (включая записи в «Книге отзывов и предложений»);
- телефонные обращения, в том числе обращения, направленные факсимильной связью;
- интернет- приемная;
- электронная почта.

5. Обращение клиента по любым каналам связи является бесплатным.

6. Специалисты ОАО «Кузбассэнергосбыт» систематизируют и анализируют все направленные клиентами жалобы, предложения и отзывы.

7. По выбору гражданина ответ на его жалобу, предложение, обращение направляется посредством любого указанного гражданином канала связи (почта, телефон и т.д.). При этом сроки ответа на жалобу, предложение, обращение клиента соответствуют вышеуказанным срокам подготовки ответов на обращение гражданина.

8. Для изучения мнения граждан-потребителей о качестве обслуживания на регулярной основе (не реже 1 раза в год) проводятся опросы, анкетирование и т.д.

10. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ГРАЖДАН-ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

1. Информационное взаимодействие с клиентами имеет следующие формы:

- массовое информационное взаимодействие;
- индивидуальное информационное взаимодействие по запросу;
- предоставление информации по инициативе компании.

2. Массовое информационное взаимодействие заключается в размещении публикаций в СМИ о деятельности компании, информировании граждан-потребителей по вопросам, связанным с процессом электроснабжения ОАО «Кузбассэнергосбыт» путём размещения информации в центрах очного обслуживания или на официальном сайте кузбассэнергосбыт.рф, а также размещение информации о проведении разнообразных PR-кампаний, направленных на информирование широкой общественности (настоящие и потенциальные клиенты, партнеры и сотрудники) о деятельности компании, возможных каналах связи и т.д.

3. Базовый инструмент массового информационного взаимодействия с аудиторией – СМИ и сайт компании кузбассэнергосбыт.рф.

4. Индивидуальное информационное взаимодействие заключается в предоставлении консультаций по запросу потребителя-гражданина. Информация, имеющая прямое отношение к предоставляемым гражданину услугам, должна предоставляться ему по первому требованию вне зависимости от информационного канала и в удобной для гражданина форме.

5. Предоставление клиенту информации по инициативе компании осуществляется через очные, заочные и интерактивные каналы информационного взаимодействия.

5.1. По инициативе компании клиентам предоставляется два типа информации:

- справочная информация;
- напоминания/сообщения.

5.2. К справочной информации относятся:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность компании и представленных в нем компаний;
- настоящий Стандарт;

- перечни документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию сотрудников компании;
- образцы оформления документов и требования к ним;
- схема размещения специалистов и режим приема ими граждан;
- порядок получения консультаций;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия сотрудников, исполняющих действия, входящие в компетенцию компании.

5.3. К напоминаниям/сообщениям относится информирование:

- о наличии задолженности;
- о приближении срока оплаты за предоставленные услуги;
- об изменении тарифов или правил предоставления услуг.

5.4. Очное информирование включает информационные стенды, расположенные в центрах очного обслуживания клиентов, информационные листовки и буклеты.

5.5. На информационных стендах и в распространяемых в помещении центров обслуживания потребителей листовках и буклетах граждане могут ознакомиться со справочной информацией о деятельности компании.

11. КОНТРОЛЬ И АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРАЖДАН-ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.

1. Для контроля качества обслуживания граждан-потребителей в ОАО «Кузбассэнергосбыт» проводятся следующие мероприятия:

- Процедура «Гайный клиент» 3 раза в год;
- Проведение профессиональных соревнований между производственными участками и межрайонными отделениями (в части работы с гражданами-потребителями) ОАО «Кузбассэнергосбыт» ежеквартально и по итогам года.

2. Для мониторинга и анализа качества обслуживания потребителей граждан предусмотрены следующие мероприятия:

- 2.1. Анкетирование для оценки качества обслуживания и его улучшению гражданами-потребителями (Приложение №2) - 1 раз в год.
- 2.2. Очный опрос граждан-потребителей по качеству обслуживания.
- 2.3. В каждом зале обслуживания граждан-потребителей отделений и производственных участков располагается книга отзывов и предложений (прошнурованная и пронумерованная).

12. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Десять правил общения с клиентами

- ❖ Соблюдайте золотое правило – «Поступайте с другими так, как Вы бы хотели, чтобы поступали с Вами».
- ❖ Будьте искренними – Доверие клиента зависит от вашей искренности.
- ❖ Обращайтесь к клиенту по имени – Любому приятно, когда его узнают.
- ❖ Улыбайтесь – Это лучший способ услышать, что говорит клиент.
- ❖ Слушайте – Это самое короткое расстояние между двумя людьми.
- ❖ Заботьтесь о клиенте – Дела говорят больше слов.
- ❖ Думайте «вы» вместо «я» - Думайте о клиенте и всегда сохраняйте чувство юмора.
- ❖ Всегда будьте вежливыми.
- ❖ Уделяйте клиентам максимум внимания.
- ❖ Говорите клиентам спасибо.

Приложение № 1

Как правильно вести себя с клиентами?

К основным правилам, которых рекомендуется придерживаться при общении с клиентами, относятся следующие.

1) Встречая клиента - здоровайтесь. Когда клиент подходит к вам, всегда встречайте его с улыбкой и приветственными словами. Помните - вы - лицо компании и от того, насколько доброжелательно вы встретите клиента - зависит его настрой и тональность предстоящей беседы, а также общее впечатление о компании.

2) Нельзя превращать разговор в допрос, задавать вопросы типа «Кто вы такой?» или «Что вам нужно?». Вежливо спросите имя, отчество и фамилию клиента. Обращайтесь только на Вы. Узнайте цель визита и интересующие клиента вопросы. Следите за своей дикцией. Если вы говорите с акцентом, постарайтесь говорить отчетливее.

3) Не давайте выхода вашим отрицательным эмоциям. Вашему собеседнику вряд ли будет интересно, что за пару минут до этого вы имели неприятный разговор с шефом или просто встали не с той ноги. Если же плохое настроение не покидает вас, сделайте глубокий вдох и сосчитайте до десяти, чтобы успокоиться.

4) Убедитесь в точности сведений, которые намерены сообщить. Если у вас нет полной уверенности, лучше перепроверить. Практически невозможно восстановить доверие к компании, если клиент преодолел долгий путь до вашего офиса и обнаружил, что вы не располагаете теми сведениями, о которых ему сообщили.

5) Если клиент высказывает жалобу, не говорите ему: «Это не моя ошибка», «Я этим не занимаюсь», и т.д. Если вы так скажете, вы уроните репутацию фирмы и не поможете клиенту в решении его проблем. Поэтому дайте ему выговориться до конца; выразите сочувствие, а если виноваты вы, извинитесь; запишите его имя и телефон, или другие данные. Если вы обещали ему перезвонить, сделайте это как можно скорее, даже если вам не удалось решить проблему к назначенному сроку.

6) Получив резкое замечания от клиента вы должны заставить себя не воспринимать замечание клиента лично и сделать все, чтобы взять себя в руки и вернуть утраченное спокойствие.

7) Принесите извинения и признайте правоту клиента. Вы должны уметь взять ответственность на себя. Запомните, вы не говорите, что это ваша вина. Но, тем не менее, вы проявляете понимание к чувствам вашего клиента и тем самым помогаете ему успокоиться. В любой конфликтной ситуации лучше, если обе стороны будут

спокойны, поэтому первые шаги чрезвычайно важны. Итак, теперь вы спокойны. Самое время переходить к следующему шагу.

8) Найдите “корень зла”. Аккуратно задавайте наводящие вопросы, чтобы узнать, чем именно ваш клиент недоволен. И не успокаивайтесь после заявлений типа “Мне просто не нравится и все”. Добивайтесь конкретики. Если ход мыслей непонятен, требуйте приведения наглядных примеров. Заверьте клиента, что данная процедура необходима, чтобы подобных ситуаций не возникало в будущем.

9) Выясните, чего действительно хочет клиент. Опять же задавайте побольше вопросов, разложите все по полочкам. Вы должны быть на 100% уверены, что знаете, чего он добивается в итоге. Обязательно расскажите ему, как вы его поняли. К примеру, “Правильно ли я поняла, что мы должны сделать (а,б,в) и получить такой-то результат. Верно?”

10) **В конце разговора обязательно выразите благодарность** за то, что клиент обратился к вам с проблемой и укажите по какому телефону, в случае возникновения дополнительных вопросов, клиент может обратиться (телефон указан в том числе в расчетных книжках и счетах, направляемых в адрес потребителей). Вежливо закончите разговор, попрощавшись с клиентом.

Существуют выражения, которых следует избегать при общении с клиентами, чтобы о вашей компании не сложилось негативного представления. К такого рода табу, в частности, относятся:

1. **«Я не знаю».** Никакой другой ответ не может подорвать доверие к вашей компании столь быстро и основательно. Прежде всего, ваша работа заключается в том, чтобы знать - именно поэтому вы занимаете свое место. Если же вы не в состоянии дать ответ вашему собеседнику, лучше сказать: «Хороший вопрос... Разрешите, я уточню это для вас».

2. **«Мы не сможем этого сделать».** Если это действительно так, ваш потенциальный клиент обратится к кому-то еще, и весьма вероятно, что новый его разговор сложится более удачно. Вместо отказа «с порога» предложите, например, подождать, прежде чем вы поймете, чем можете оказаться полезными, и попытайтесь найти альтернативное решение.

3. **«Вы должны...».** Серьезная ошибка. Ваш клиент вам ничего не должен. Формулировка должна быть гораздо мягче: «Для вас имеет смысл...» или «Лучше всего было бы...».

4. **«Подождите секундочку, я скоро вернусь».** Задумайтесь, вы хоть раз в жизни успевали управиться со своими делами за «секундочку»? Вряд ли. Скажите вашему собеседнику что-то более похожее на правду: «Для того чтобы найти нужную информацию, может потребоваться две-три минуты. Можете подождать?»

5. **«Нет»**, произнесенное в начале предложения, невольно приводит к тому, что путь к позитивному решению проблемы усложняется. Универсальных рецептов, чтобы избавиться от «отрицательного уклона», нет. Каждую фразу, содержащую несогласие с собеседником, следует тщательно обдумывать.



Приложение № 2

Уважаемый клиент!

Предлагаем Вам принять участие в исследовании, основной целью которого является улучшение качества обслуживания клиентов в ОАО «Кузбассэнергосбыт».

Мы заинтересованы в Ваших честных ответах. Ваше мнение очень важно!

При ответе на вопросы делайте пометку напротив выбранного Вами варианта ответа. Старайтесь долго не задумываться и давать ответ, который приходит в голову первым. Отметьте знаком «X» квадрат ответ, который для Вас наиболее близкий.

Укажите, пожалуйста, Ваш пол: Мужской Женский

Укажите, пожалуйста, Ваш **возраст**: До 23 лет До 55 лет Свыше 55 лет

Укажите, пожалуйста, Ваш **адрес** (населенный пункт, улица, номер дома) _____

№	Вопрос: Довольны ли ВЫ...?	Да	Нет
1	Внутренним и внешним видом подразделений ОАО «Кузбассэнергосбыт» (продуманность внутренней и внешней отделки, чистота стен, пола, мебели)		
2	Организацией обслуживания , в т.ч. наличие или отсутствие очередей		
3	Заинтересованностью сотрудников ОАО «Кузбассэнергосбыт» в решении проблем клиента (сотрудники оказывают внимание к проблемам клиента, готовы помочь)		
4	Уровнем вежливости сотрудников (сотрудники всегда приветствуют клиента, уважительно и тактично общаются, всегда готовы выслушать точку зрения клиента)		
5	Компетентностью персонала (сотрудники грамотно и доступно отвечают на заданные вопросы)		
6	Внешним видом сотрудников (у сотрудников чистая, ухоженная одежда в деловом стиле. Обязателен бейдж с ФИО сотрудника и должности)		
7	Качеством обслуживания в целом		
	Если не довольны, то чем конкретно:		
	Вопрос	Вариант	Ответ
8	Где Вам было бы удобно оплачивать электроэнергию (допустимо несколько ответов)	в почтовом отделении	
		в кассе ОАО «Кузбассэнергосбыт»	
		в отделении банка (какого?)	
		в мультикассе	
		банковской картой через «Личный кабинет»	
		банковской картой в офисе ОАО «Кузбассэнергосбыт»	
9	Знаете ли Вы о существовании ОАО «Кузбассэнергосбыт» следующих сервисов (допустимо несколько ответов)	sms-сервис	
		«Личный кабинет»	
		передача показаний через сайт	
		быстрая оплата через интернет по штрих-коду	
10	Ваши предложения и комментарии (если есть)	передвижные пункты приема платежей	

Вопросы по уровню информированности клиентов

№	Вопрос	Вариант	Ответ
1	Какой способ получения информации предпочтителен для Вас? (допустимо несколько ответов)	Прочитать в газете	
		Посмотреть по телевизору	
		Прочитать в Интернете	
		Услышать по радио	
		Прочитать в информационных окнах компании	
		Прочитать в листовке	

		Ваш вариант:	
2	Какую газету Вы чаще всего читаете? (допустимо несколько ответов)	Не читаю газет	
		Газету «Кузбасс»	
		Газету «Комсомольская правда»	
		Газету «Аргументы и Факты»	
		Местную городскую газету (указать какую)	
	Другое		
3	Встречались ли Вам в газетах, Интернете, по радио и телевидению, в листовках ОАО «Кузбассэнергосбыт» информация о /об: (допустимо несколько ответов)	необходимости своевременной оплаты за электроэнергию	
		о применении повышающего коэффициента при отсутствии приборов учета	
		объявлениях о продаже электросчетчиков в офисах ОАО «Кузбассэнергосбыт»	
		способах передачи показаний с помощью «СМС-сервиса», «Личного кабинета» на сайте ОАО «Кузбассэнергосбыт»	
		разъяснения о порядке начисления ОДН и способах их снижения	
		изменении тарифов на электроэнергию	
		графиках работы мобильных пунктов приема платежей ОАО «Кузбассэнергосбыт»	
		о способах экономии электроэнергии	
		о своевременной передаче показаний приборов учета	
	об акциях, проводимых ОАО «Кузбассэнергосбыт»		
	Вопрос:	Да	Нет
4	Пользуетесь ли Вы сайтом ОАО «Кузбассэнергосбыт» для получения необходимой информации?		
5	Пользуетесь ли Вы личным кабинетом на сайте ОАО «Кузбассэнергосбыт»?		
6	Оплачиваете ли Вы за электроэнергию через сайт ОАО «Кузбассэнергосбыт»?		
7	Просматриваете ли Вы информацию, расположенную на стендах ОАО «Кузбассэнергосбыт»?		
8	Просматриваете ли Вы информацию, размещаемую на мониторах в офисе ОАО «Кузбассэнергосбыт»? (отвечать при наличии таких мониторов)		

**Спасибо за то, что вы нашли время на заполнение данной анкеты!
Нам важно ваше мнение!**