

“Ziraat Bank Uzbekistan” АЖ
Бошқарувининг
2021 йил «12» апрелдаги
19-сонли йиғилиш қарори билан
ТАСДИҚЛАНГАН



Ziraat Bank
Uzbekistan

МИЖОЗЛАРГА ХИЗМАТ КЎРСАТИШ СТАНДАРТЛАРИ

Хужжатни ишлаб чиққан таркибий тузилма	Маркетинг ва инвестицион фаолиятни бошқариш маркази
Тасдиқлаш учун киритилган сана	21/05/2021
Хужжатнинг қисқача мазмуни	Мазкур стандарт мижозлар эҳтиёжини кондириш эканлиги ва хизмат кўрсатишда бунга масъул эканлигинимизни ҳисобга олган ҳолда, – мижозлар билан тўқнаш келган ҳар бир нуктада уларга ходимлар томонидан кўрсатиладиган хизматларнинг стандартини юқори мавқега кўтариш ва уларга бу борада тўғри йўлни кўрсатиш мақсадида Маркетинг ва инвестицион фаолиятни бошқариш маркази томонидан тайёрланган.
Ўз кучини йўқотган хужжатлар	-
Хужжат кучга киритилган сана	24/05/2021

ТОШКЕНТ – 2021

МУНДАРИЖА

I. УМУМИЙ ҚОИДАЛАР	2
II. МИЖОЗЛАРНИ КУТИБ ОЛИШДА.....	2
III.МИЖОЗЛАРГА МАЪЛУМОТ БЕРИШ ЖАРАЁНИ.....	6
IV.МИЖОЗЛАРДАН МАЪЛУМОТ/ХУЖЖАТ СЎРАШ ЖАРАЁНИ	10
V. МИЖОЗНИНГ БАНК АМАЛИЁТЛАРИНИ АМАЛГА ОШИРИШ ЖАРАЁНИ.....	14
VI.МИЖОЗНИНГ БАНК АМАЛИЁТЛАРИНИ АМАЛГА ОШИРИШ ЖАРАЁНИ.....	17
VII.МИЖОЗЛАРГА ЙЎЛ-ЙЎРИҚ КЎРСАТИШ ЖАРАЁНИ.....	19
VIII.МИЖОЗНИ КУЗАТИШ ЖАРАЁНИ.....	21
IX. МИЖОЗ ЭЪТИРОЗИНИ ҲАЛ ҚИЛИШ.....	23
X. МИЖОЗЛАРНИНГ МУАММОЛАРИНИ ҲАЛ ҚИЛИШДА.....	25
XI. МИЖОЗЛАР ҲУЗУРИГА ТАШРИФ БУЮРГАНДА.....	31
XII.БАДАН ТИЛИ ВА ИМО-ИШОРАЛАР.....	32
XIII.БАНКДАГИ ИШ ВА АМАЛИЁТ ЖАРАЁНИДА ИШЛАТИЛМАЙДИГАН СЎЗЛАР.....	34
XIV.БАНКДА БАЖАРИЛМАСЛИГИ КЕРАК БЎЛГАН ҲАРАКАТЛАР.....	34

I. УМУМИЙ ҚОИДАЛАР

Мазкур стандарт мижозлар эҳтиёжини кондириш эканлиги ва хизмат кўрсатишда бунга масъул эканлигинимизни ҳисобга олган ҳолда, – мижозлар билан тўқнаш келган ҳар бир нуктада уларга ходимлар томонидан кўрсатиладиган хизматларнинг стандартини юқори мавқега кўтариш ва уларга бу борада тўғри йўлни кўрсатиш ва Банкимизнинг барча таркибий тузилма ходимлари томонидан амал қилишлари кераклилигини ўз ичига олади.

Хизмат кўрсатиш стандартларнинг асоси бу-

- Бутун диққат-эътибор – мижоз учун;
- Уларга хизмат кўрсатиш кераклилигини ҳис қилиш;
- Мижозларнинг ходимларга бўлган ишончини таъминлаш;
- Муаммоларни самарали тарзда ечиш;
- Ижтимоий жавобгарликни англаш ва корпоратив этика қоидаларига риоя қилиш.

Банкнинг асосий хизмат тушунчаси бу-

- Мижозга йўналтирилган эътибор – барча хатти-харакат ва тартибларнинг асосидир;
- Мижоз ҳар доим устувор мақсадимиздир...;
- Вазифамиз хизмат кўрсатиш эканлигини ҳеч қачон унутмаслик;
- Доимо юзингизда табассумни аямай, ҳурмат ва илиқликда мулоқотда бўлиш;
- Уларга хизмат кўрсатаётганингиздан мамнун эканлигингизни ҳис эттирган ҳолда, севиб, сидқидилдан ишлаш;
- Банкимизнинг асосий вазифаси мижозларнинг банк ходимларига бўлган ишончини таъминлаш;
- Мижозларга барча хизмат кўрсатиш жойларида сифатли, тез ва ишончли хизмат кўрсатиш;
- Мижозларга хизмат кўрсатувчи ажойиб жамоанинг бир парчаси эканимизни ҳеч қачон унутмаслик;
- Юзага келадиган муаммоларнинг такрорланмаслигини олдини олган ҳолда, тез ва самарали шаклда уларни ҳал қилиш устида ишлаш;
- Қийин вақтларда ҳам мижозларга хизмат кўрсата олиш учун турли ечимлар ишлаб чиқиш;
- Ҳар доим банкнинг ички тартиб қоидаларига риоя қилган ҳолда, ахлоқий тамойилларда бошқаларга намуна бўлишлик.

II. МИЖОЗЛАРНИ КУТИБ ОЛИШДА

- Мижозлар ҳар доим уларга хизмат кўрсатишга тайёр шаклда кутиб олинади.
- Мулоқот бошлаётганда кўз билан алоқа қуриб, илиқ табассум ва шунга мос ҳитоб шаклидан фойдаланилади.

- Илк фурсатларда мижознинг исмини сўраб, унга исми билан мурожаат қилинади.

Уларни кутиб олаётганда:

- Агар ўтирган ҳолатда бўлинса, гавдани тик тутиб, қаршидаги мижоз томонга бироз эгилинади;
- Турган ҳолатда бўлинса, мижоз томонга йўналинади;
- Мижоз меҳмонимиздир, шунинг учун кутиб олинаётганда биринчи сўз ҳодим томонидан айтилади;
- Тушунарли, раvon эшитиладиган, ишонч ҳосил қилувчи овоз оҳангида мулоқатга киришилади.

Кутиб олишдаги ҳолатлар

ҲОЛАТ	ТЎҒРИ	НОТЎҒРИ
Ёнингизга келган мижозга	“Марҳамат, ҳурматли мижоз, хуш келибсиз. Қандай ёрдам бера оламан?” “Хуш келибсиз, ҳурматли мижоз ... Яхшимисиз? Қандай ёрдам бера оламан?” (Таниш мижозларга)	<i>Кўзига қарамасдан, бошини кўтармай иш олиб бориш, жахл юз ифодасида бўлиб, бошқа иш билан шугулланиш, кўрмасликка олиш.</i> “Лаббай, нима эди?”, “Қандай ишингиз бор эди?”, “Нима эди?”, “Нима дедингиз?”, “Ҳа...”, “Эшитаман, келинойи...”
Бажариладиган амалиёт юзасидан чақирган мижозимизга (Навбати билан келган мижоз)	“Марҳамат, ҳурматли мижоз, хуш келибсиз. Қандай ёрдам бера оламан?” “Хуш келибсиз, қандай иш билан келганингизни билсам бўладими?” “Хуш келибсиз, ҳурматли мижоз... Яхшимисиз? Қандай ёрдам бера оламан?”(Таниш мижозларга)	<i>Юзига қарамаслик, қўпол муомалада бўлиш, бошқа иш билан шугулланишда давом этиш.</i> “Навбатдаги...”, “Кейинги навбатдаги келсин...”, “Номерингизни беринг...”, “Қандай ишингиз бор эди, айтинг...”, “Нима эди?”, “Сиз?”, “Нима бор эди, ҳамшаҳарим(землягим)?”, “Нима иш қилаётган эдик?”, “Нима ишинг бор эди?”
Навбатини кутмаган мижозга	Юзда табассум ва ширин сўз билан маълумот беринг; “Ассалому алайкум, илтимос, навбат рақамини берадиган мосламадан рақам олинг” (Навбат рақамини олмаган мижозга). “Ассалому алайкум, ишингизни амалга ошириш учун навбатга тура оласизми, илтимос!” (Навбат рақамини берадиган мосламаси йўқ бўлган	<i>Нотўғри, беодаблик билан муомалада бўлиш, овозни баландлатиш, таъна қилаётгандек гапириш, жонига теккан каби юз ифодасида бўлиш.</i> “Бошимга келиб олиб кутманг, илтимос...” “Уёққа ўтинг, кутиш жойингиз у ерда...” “Бекордан бекорга бу ерда турманг, кутишдан бошқа

	<p>филиаллар учун)</p> <p>“Ассалому алайкум, навбат рақамини олган бўлсангиз, навбат рақамингиз келгунигача кутиб тулинг, раҳмат...”</p> <p>“Ассалому алайкум, навбатингиз келганида сизга албатта, ёрдам бераман”</p> <p>“Ассалому алайкум, навбатингиз келгунига қадар сизга ажратилган бўлимда кутиб тура оласизми, илтимос.”</p>	<p>чорангиз йўқ...”</p> <p>“Навбатингизни кут...”, “Бориб ўтиринг...”, “Тепамда кутманг...”</p> <p>“Рақамингиз ёнмади...(навбат рақамини кўрсатиб турадиган мосламада)” “Навбатимизни кутсак...”, “Нима дегандингиз?”, “Бу ерда эмас, анави ерда кутинг, укам.”</p>
<p>Филиалнинг ёпилиши/тушлик соатларига яқин келган мижоз</p>	<p>Мижознинг қандай банк операцияларини амалга ошириши сабаби ўрганилади, агар қисқа вақт ичида мижознинг иши амалга оширила олинса, ишини амалга ошириб, уни тугатиш, мазкур амалиётлар агар узоқ вақт талаб этган тақдирда, эртаси куни/тушликдан сўнг келишини таклиф қилиш лозим.</p> <p>“Хуш келибсиз, филиалимиз ёпилишига озгина вақт қолди, сизга қандай ёрдам кўрсата оламан?”</p> <p>Иш жараёни қисқа вақтни талаб этса:</p> <p>“Ҳозирок ёрдам берамиз...”</p> <p>Иш жараёни узоқ вақтни талаб этган тақдирда:</p> <p>“Талаб қилаётган ишингиз учун тасдиқ олишимиз кераклиги учун/ ишингиз юзасидан ... керакли бўлими билан маслаҳатлашимиз кераклигидан/ иш вақтимиз тугаганлиги учун/ ишингиз учун узоқ вақт кетиши туфайли вб... ҳозир бажара олмаймиз, эртага эрталаб/тушликдан сўнг ишимиз бошланиши билан келишингизни сўраймиз. Келганингизда ишингизни қисқа муддатда ҳал қиламиз.”</p>	<p>Ичкарига қўймаслик, ёпиқ эшик ортида қўл ҳаракати билан кирмаслигини кўрсатиш, мажбуран ёрдам бериш, қаттиқ гапириш, қўпол ва жонига теккандек муомала қилиш.</p> <p>“Эртага/тушликдан кейин келинг...”</p> <p>“Майли киринг, лекин иккинчи бундай кеч келманг...”</p> <p>“Тушлик соати бошланди, амаки...”</p> <p>“Ишдан чиқадиган вақтимиз бўлди...”</p> <p>“Кассамиз ёпилди...”</p> <p>“Кассани ёнамиз...”</p> <p>“Мен ишингизни ололмайман, бошқаларга боринг...”</p> <p>“Ёпилдик...”</p>
<p>Таниш мижоз</p>	<p>“Хуш келибсиз, ... Ҳурматли мижоз ... Яхшимисиз? Қандай ёрдам бера оламан?”</p>	<p>“Оооо, ... ака/она хуш келибсиз...”</p> <p>“Вай, кимлар келибди...”</p> <p>“Огайни, хуш келибсан...”</p>

		“Хуш келибсиз, акаси, опаи...”
Жахлдор мижоз	Мижознинг ҳолатидан таъсирланмай, воқеа(ҳолат)ни шахсий деб қабул қилмаган ҳолда, мижозни сокинлик билан эшитиш, уни тушуниб турганингизни ва ёрдам бермоқчи эканлигингизни билдирган ҳолда, “Хуш келибсиз, ҳурматли мижоз, сизга дарҳол ёрдам бераман, қандай иш юзасидан келдингиз?” “ҳурматли мижоз ... , ҳозирок ишга киришаман, ишингизни тезлик билан ҳал қиламан” (таниш мижозларга)	Мижозга янада ёмон таъсир кўрсатадиган муомалада бўлиш, қўполлашиш, қовоғини уйиш, устидан мазқара қилгандек кулимсираб кўриниш бериш. “Ассалому алайкум, тинчликми?” “Нега бақиряпсиз?” “Бошқа мижозларга ҳалақит беряпсиз.” “Бундай гавжум навбатда сиз билан шуғуллана олмаймиз.” “Нима бўлди?” “Нима эди?” “Бу ерда сизга хизмат кўрсатишга ҳаракат қиляпмиз.”
Қўнғироқ қилган мижоз	Келаётган ҳар бир телефон қўнғироғини энг кўпи билан 3 марта жиринглашида қўидаги тарзда жавоб беринг, барча ходимлар қўнғироқлар учун бирдек масъулдирлар, қўнғироқларга энг қисқа муддат ичида жавоб берилиши керак. “Ҳайрли кун/кеч, Ziraat Bank Uzbekistan ... филиали, мен ... , қандай ёрдам бера оламан?” “Ziraat Bank Uzbekistan ... филиали, мен ... , қандай ёрдам беришим мумкин?” “Ziraat Bank Uzbekistan ... (филиал номи), мен ... , қандай ёрдам беришим мумкин?”	Қўнғироқни узоқ куттириш, гўшакни кўтариш учун бошқаларга мурожаат қилиш, кўтариб гаплашмаслик, қўнғироқ қилувчини узоқ куттиришлик, қаттиқ ва совуқ муомалада бўлиш. “Ало...” “Лаббай...” “Эшитаман ...” “Ҳа, ...”

Мижозни кутиб олаётганда УНУТМАНГ!

- Илк таассурот учун иккинчи имконият бўлмайди...
- Қандай кутиб олинишни истасангиз, худди шундай кутиб олинг!
- Мижозни кутиб олиб ва хизматини амалга ошириш бизнинг устувор вазифамиздир, ҳар бир мижозни бир хил муомала ва ҳурматда кутиб олинг!
- Хорғин, безган ва совуққон кўринишингиз мижозга салбий таъсир кўрсатади.
- Бошқа иш билан шуғулланаётган бўлсангиз ҳам, мижоз келганида унга эътиборни қаратинг!..

- Хизмат кўрсатаётганда сиз билан бўлаётган ички кечинмаларингизни мижозга сиздиришга ҳаққингиз йўқ!..
- Гапирмаслик, баъзан мижозда “нега келдинг, нима истаяпсан?” каби салбий таассурот қолдириши мумкин.

III. МИЖОЗЛАРГА МАЪЛУМОТ БЕРИШ ЖАРАЁНИ

- Аввало ўзингизни танитиб, мижознинг исмини сўранг.
- Мижозларга бевосита хизмат кўрсатиш бўлимида ишласангиз, мижозга ташрифнома картангизни беринг.
- Мижозларга таклиф этилаётган маҳсулот ва хизматларига нарх белгилашда, Банк ичидаги тартибларга ва бу хусус билан боғлиқ қонуний мажбуриятларга риоя этишга мажбурдир.
- Мижозни тинглаб, эҳтиёжи нима эканлигини билиш учун саволлар беринг.
- Тўғри ва қониқарли маълумотларни унинг талабларидан келиб чиққан ҳолда тушунадиган тарзда тақдим этинг.
- Керак бўлса, муқобилларни тақдим қилиб, ҳужжат ва брошуралар ёрдамида маълумот беринг.
- Мижознинг сизни англаганига амин бўлинг.

Билмаган мавзуларингизда:

Хато/етарсиз маълумот бермасдан, мижозни билим ва тажрибага эга бошқа ходимга йўнландиринг.

Амин бўлмаган мавзуингизда:

- Тўғри бўлган маълумотни ўрганиб тақдим қилинг, хато ва етарсиз маълумот берманг.
- Мижозга берган маълумотингизга мос равишда иш тутиб, берган ваъдангизни бажаринг.

ҲОЛАТ	ТЎҒРИ	НОТЎҒРИ
Мижозга маълумот беришда	Мавзуга доир бутун маълумотларни очик ва тушунарли тилда, иложи борица техник атамалардан фойдаланмай, мижозни ҳам эшитиб, англаганига амин бўлиб тушунтириш. “Ишингиз бўйича/саволингиз бўйича маълумотларни ҳозирок тақдим қиламан...” “Сизга деталлари билан тушунтирсам...” “Ҳоп бўлади, ҳозирок маълумот бераман...”	<i>Мижоз сўраганидек жавоб бериш, ўзини эрингандек туттиш, тўлиқ бўлмаган маълумотларни бериш, тушунарсиз аңлатиш, ҳайдаб юбориш.</i> “Брошура олинг, у ерда барчаси ёзилган...”, “Тўлдирадиган ариза шакли йўқ, кейинги ҳафта келинг...”, “Доимий ўзгариб туради, нега сўраяпсиз?” “Дахшат зўр имконият, қўлдан бой берманг...”

		<p>“Жудаям қаттиқ тавсия қиламан шуни...”</p> <p>“Энди ҳисоблашимиз керак...”</p> <p>“Бошқа банклардагидек.../бошқа банклардан арзон ...”</p> <p>“Банкнинг расмий интернет саҳифасида барчаси тушунтирилган...”</p>
<p>Банк амалиётлари тартибини, ишини кетма - кетлигини билмаган, тушуниши қийин бўлган мижозга</p>	<p>Оддийрок усулда такроран тушунтириш, ёрдамчи ҳужжатлар ва брошуралар тақдим қилиш, керак бўлса, вазиятни тушунтириб, шу соҳа мутахассисидан кўмак олиш.</p> <p>Мижознинг тушунганига ишонч ҳосил қилиш ёки нотўғри тушунишининг олдини олиш учун унга қуйидаги саволларни бериш:</p> <p>“Яна қайси мавзулар бўйича тушунтириб беришимни истайсиз?”</p> <p>“Бирор бир мавзу бўйича иккиланяпсизми?”</p> <p>“Янада тўлиқроқ маълумот беришимни истайсизми?”</p>	<p>Мижозни айблаш, менсимаслик, жонига теккандек муомала қилиш, ҳайдаб юбориш.</p> <p>“Тушунмаган бўлсангиз, тушунадиган бирор киши келсин...”</p> <p>“Сиз сўрайверинг, мен жавоб бераман...”</p> <p>“Сиз ҳам ҳеч тушуна олмадингизда...”</p> <p>“Олақолинг, укам, барча маълумотлар шу ерда...”</p> <p>“Ишингиз ҳал бўлаверсин, яна гаплашамиз...”</p> <p>“Қайтадан тушунтириб бера олмайман, қутиб қолганлар кўп...”</p> <p>“Ҳозир бекордан бекорга вақт ўтказмайликда, ишни қиладиган пайтингиз гаплашамиз...”</p> <p>“Тушунмадингиз шекилли, яна бир марта тушунтираман...”</p>
<p>Ишончингиз комил бўлмаган мавзуда маълумот бериш</p>	<p>Мижозга етарсиз/хато маълумот бермасдан, дарҳол шу соҳадаги/ваколатли кишилардан тўғри ва тўлиқ маълумот олиб мижозга етказиш.</p> <p>“Сизга қисқа муддат ичида ёрдам бераман...”</p> <p>“Шу саволга доир тафсилотларни ўрганиб, дарҳол сизга ёрдам бераман, ҳурматли мижоз...”</p> <p>“Сизга етарсиз маълумот бермаслик учун аввал уни аниқлаштириб дарҳол ёрдам бераман...”</p>	<p>Ишончингиз комил бўлмаган мавзуда тўлиқ бўлмаган/хато маълумотни бериш.</p> <p>“Сиз бошқалардан бир сўраб кўринг...”</p> <p>“Бу масалада етарсиз маълумотга эгаман, бошқа бирортасидан сўранг...”</p> <p>“Мен ҳам анигини билмайман, лекин ... бўлиши керак...”</p> <p>“Одатда...”</p> <p>“Ундай деб ўйламайман...”</p> <p>“Ҳар ҳолда, балким ... бўлиши мумкин.”</p>
<p>Билмаган мавзуингизда мижозга ёрдам бериш</p>	<p>Мижозга етарсиз/хато маълумот бермасдан, дарҳол шу соҳадаги/ваколатли кишиларга йўналтириш. Йўналтираётганда мижоз талаби/саволини шу соҳага доир мутахассисга жўнатиш.</p> <p>Мижозга:</p> <p>“Ҳурматли мижоз, бу масалада</p>	<p>Тўлиқ бўлмаган/хато маълумот бериш.</p> <p>“Бу масалада маълумотим йўқ, бошқасидан сўраб кўринг...”</p> <p>“... деганнинг олдига боринг...”</p> <p>“Афсуски, билмайман...”</p> <p>“Мен ҳам анигини билмайман, лекин ... бўлиши керак...”</p>

	<p>маълумот бериш учун шу соҳа мутахассиси бўлган ҳамкасбимизга йўналтирай, юринг, марҳамат...”</p> <p>Йўналтирган кишингизга “Хурматли мижозимиз ... масаласида маълумот олишни хохлаяпти, ёрдам бера оласизми?”</p> <p>Мавзуга доир маълумот етишмовчилигингизни қисқа муддат ичида ҳал қиламиз.</p>	<p>“Одатда...”</p> <p>“Ундай деб ўйламайман...”</p> <p>“Ҳар ҳолда ... бўларди.”</p>
<p>Янглиш маълумотга эга бўлган мижозга маълумот бериш</p>	<p>Мижозни айбламасдан, ишончли тарзда, барча тафсилотлари билан масалани қонуний ҳужжатлар орқали тушунтириш.</p> <p>“Хурматли мижоз, рухсатингиз билан ушбу масала бўйича маълумотларни бериб ўтсам...”</p> <p>Керакли маълумотлар берилган бўлишига қарамай, мижоз ишонмаса,</p> <p>“Хоҳласангиз, сизни юқори раҳбар ходимлар билан учраштиришим мумкин.”</p>	<p>Мижозни айблаш, ўзининг ҳақ эканлигини исботлашга ҳаракат қилиш, тортишиш, устуворлик қилиш.</p> <p>“Хато билар экансиз...”</p> <p>“Балки аралаштириб юборгандирсиз...”</p> <p>“Бунақаси бўлиши мумкин эмас...”</p> <p>“Хатойингиз бор...”</p> <p>“Тўғриси айтяпман, лекин тушунмаяпсизку...”</p> <p>“Қанақасига, бундай бўлиши мумкин эмас...”</p>
<p>Асабий мижоз</p>	<p>Мижознинг руҳий ҳолатидан таъсирланмай, воқеа(ҳолат)ни ўзига олмай, қай аҳволда эканлигини тушунганингизни билдириб, ишончини қозониш, керакли маълумотларни дарҳол тақдим этиш.</p> <p>“Хурматли мижоз, сизга керакли барча маълумотларни бериб, ишингизни битишида кўмаклашаман...”</p> <p>“Хурматли мижоз, марҳамат қилиб билмоқчи бўлган барча тафсилотларни ҳозир сиз билан биргаликда гаплашиб оламиз.”</p>	<p>Мижознинг салбий кайфиятини янада тушуриб юбрувчи ҳаракатни қилиш, эътибор қаратмаслик, ҳайдаб юбориш.</p> <p>“Нега бақиряпсиз, келинг тушунтириб берай...”</p> <p>“Озгина ўзингизни босинг, тушунтириб бераман...”</p> <p>“Менга нега бақиряпсиз, боринг, мутахассисидан сўранг...”</p> <p>“Менинг ишим эмас, маълумот бера олмайман.”</p>
<p>Бошқа ходим тарафидан хато маълумот берилган мижозга маълумот бериш</p>	<p>Мижознинг эҳтиёжини, шунингдек аввал қандай маълумот олганини тўлиқ ўрганиш, берилган хато маълумот учун узр сўраб, ишончини қозониб, тўғри маълумотларни тафсилотлари билан тақдим қилиш.</p> <p>“Хурматли мижоз, талабингизни ва бу масалада аввал қандай маълумотлар олганингизни айта оласизми?”</p>	<p>Бу масалага диққат қаратмаслик, хато маълумот берган кишини мижоз олдида айблаш, хато маълумот берган ҳамкасбнинг олдини олиб, мижозни айблаш, мижоз ишини бўйича олмаслик/бажармаслик, ҳамкасблар билан мавзуга доир баҳслашиб тортишиш.</p> <p>“У мана шу масала бўйича ҳеч ўрганолмади, ...”</p>

	<p>“Бу масала бўйича мурожаат қилганингиз учун миннатдормиз. Бундан олдин сизга тўлик бўлмаган/хато маълумот берилганлиги учун (ҳамкасбим номидан) узр сўрайман, қандайдир тушунмовчилик бўлган бўлса керак, ҳар ҳолда. Сизни бу масалада барча тафсилотлар билан таништириб, ишингиз қисқа муддатда ҳал бўлиши учун қўлимдан келганини қиламан.”</p> <p>Мижоз ишини битиргандан сўнг, яна шундай вазиятга тушмаслик учун ҳамкасбингизни бу масалада огоҳлантириш лозим.</p>	<p>“Бахтиёр, нима қилиб қўйдинг-а, ... мижозга нотўғри маълумот берибсан-ку...”</p> <p>“Аҳмат бундай демайди, балки сиз хато тушунгандирсиз...”</p> <p>“Мабодо, янглиш хотирламаяписизми?”</p> <p>“Бу билан шугулланиш яна менинг бошимга тушди, мингта ишни ичида...”</p>
<p>Муқобил хизматларни сотиш имкониятини яратиш</p>	<p>Мижозга маълумот бераётганда истаган маҳсулот/хизматга боғлиқ/ёрдамчи маҳсулот/хизматлар ҳақида маълумот бериб, муқобилларини тақдим этинг.</p> <p>“Эҳтиёжингиз бўлган масала билан боғлиқ/.... хизматимиз билан биргаликта ишингизни осонлаштирадиган янги бир имконият ҳақида айтиб ўтмоқчиман...”</p> <p>“Хоҳласангиз ... билан биргаликта ишингизни ... билан ҳам амалга оширсак бўлади, шунда ... борасида фойда қилган бўласиз.”</p> <p>“Рухсатингиз билан, сизга ... га ёрдамчи бўладиган ... хизматимиз ҳақида маълумот бериб ўтмоқчиман. Бу масала сизни қизиқтириб қолади, деб ўйлайман.”</p>	<p>Фақат мижознинг саволларига жавоб бериб, муқобил хизматларни қўшимчасига сотиш имкониятини қўлдан бой бериш, мижознинг эҳтиёжи бўлган масалада эмас, ўзи танлаган маҳсулотлар ҳақида гапириш, қатъият билан бошқа маҳсулот ҳақида гапириб кетиш, турли мавзуларда аралаш маълумотлар тақдим қилиб мижознинг бошини чалғитиб юбориш.</p> <p>“Сиз уни қўйиб туринг, шуни қилайлик...”</p> <p>“Кейинги саволингиз?”</p> <p>“Ахир мен сизга ...ни маслаҳат беряпман, мамнун бўласиз ҳали...”</p> <p>“Ака, ... шу ишни қиламиз, шундайми, мен ишни бошляпман...”</p> <p>“... ҳам бор лекин яна бир келинг, сизга тушунтириб бераман.”</p>
<p>Телефонда маълумот бериш</p>	<p>Телефонга муносиб шаклда жавоб бериш, юзма юз учрашувга монанд стандартда мижозга керакли маълумотларни бериш ва тушунганига ишонч ҳосил қилиш. Сухбат орасида “Ҳа”, “Тушундим” каби сўзлар орқали уни эшитганингизни билдиринг. Янаям тафсилотли тушунтириш керак бўлса, мижозни филиалга таклиф қилиш. Берадиган маълумотимиз учун</p>	<p>Мижозни телефонда куттираётган пайтда у эшитадиган тарзда бақариб, бошқа ходимлардан маълумот олиш, уни қоралаш, тушуниб бўлмайдиган оҳангда гапириш.</p> <p>“Ҳм, ҳм...”</p> <p>“Озгина куттираман...”</p> <p>“Сал кейинроқ қўнгиноқ қилинг, ҳозир ёнимда одам кўп эди...”</p> <p>“Билмайман, ...жаноб/ҳонимга қўнгиноқ қилинг.”</p>

	<p>мижозни бироз куттириб қўйиш керак бўлса:</p> <p>“ Сизни озгина вақт куттириб қўяман, майлими?” дея рухсат сўраш.</p> <p>Мижозни куттириш вақти чўзилиб кетса, у билан боғланиш маълумотларни олиб, мақбул бир вақтда мижозга боғланиб, маълумотлар берилади.</p>	<p>“Янглиш одамга телефон қилдингиз, ... га телефон қилинг.”</p> <p>“Мен бу иш билан шуғулланмайман, ...га телефон қилинг.”</p> <p>“Телефонда кўп вақт кетиб қолади, филиалга келинг...”</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Маълумот бераётганда УНУТМАНГ!

- Мижозга тўғри маълумот бериш учун, унинг эҳтиёжи нима эканлигини яхшилаб билиб олинг;
- Хато ва етарсиз маълумот бериш Банкимизнинг имижига салбий таъсир кўрсатади ва мижозни йўқотишга олиб келади;
- Ишингизда ўз касбингизни мутахассиси бўлиш учун қонунчилик, ички меъёрий ҳужжатларни ўрганиб боринг, уларни мутлақо кузатиб боринг, тажрибангизни орттиринг ва маълумотларингиз билан ўртоқлашиб боринг;
- Мижоз ёрдамсевар, ишончли, самимий ва табиий ҳаракатлари билан мулоқатга киришадиган ходимларга бемалол, тортинмай савол беради;
- Мижозга маълумот бераётганда махсус атамалардан фойдаланмасликка ҳаракат қилинг;
- Мижозга маълумот берган вақтингизда энг яхши ва муқобил хизматларни таклиф қилиш имкониятларига эга бўлган пайтларингиздир;
- Мижозга бажара олмайдиган ваъдалар берманг, берган ваъдангизнинг устидан мутлақо чикинг!
- Хизмат кўрсатиш жараёнида мижозга алсо “Бу менинг ишим эмас...”, “Менга нима...” деб айтманг!

IV. МИЖОЗЛАРДАН МАЪЛУМОТ/ҲУЖЖАТ СЎРАШ ЖАРАЁНИ

- Ёрдам беришга тайёр, ижобий юз ифодамизни сақлаган ҳолда;
- Жилмайган ҳолда кўз билан алоқа куриб,
- “Илтимос”, “Раҳмат”, “Рухсатингиз билан” каби мулойимлик билан сўраб олинг.
- Савол бераётганда ва жавобини эшитаётганда унинг юзига қараб, ёнидан узоқлашманг. Мижоз билан шуғулланётганингизни унга ҳис қилдириш.
- Маълумот ва ҳужжатларни талаб қилиш сабабини мижозга тушунтириш.

94

- Мижоздан оладиган маълумот ва ҳужжатлар учун аввалдан тайёргарлик кўринг, керак бўлса, ёзиб олинг.
- Тўлдиртирадиган ҳужжатлар борасида унга маълумотлар беринг, кўмаклашинг.
- Олган маълумот ва ҳужжатларингизни қайта кўздан кечириб олинг, ушбу ҳужжатларни қайта сўрамаслик учун ёзиб олинг.
- Керакли маълумот ва ҳужжатлар мижознинг ёнида бўлса, дархол ишни бошланг, хизматларни сотиш имкониятини қўлдан бой берманг.

ҲОЛАТ	ТЎҒРИ	НОТЎҒРИ
Стандарт операциялар учун маълумот/ҳужжат сўраш	Кўз билан алоқа қуриб, қулиб ва мижозга қараб: “Паспортингиз/ҳисоб дафтарчангизни /ҳисоб рақамингизни сўрасам бўладими?” “Ишингиз учун зарур бўлган ... ҳужжатларни олсам майлими?”	<i>Мижознинг юзига қарамасдан, қўпол, жасхл юз ифодасида буйруқ бергандек муомила қилиш. “Паспортингизни беринг...” “Ҳисоб рақаминиз...” “Дафтарчангизни беринг...”</i>
Мижознинг ариза шаклини тўлдиришини сўраш	Ариза шакли ва ручка мижозга қаратилиб одоб тарзда узатилинади, кўз билан алоқа қурган ҳолда; “Ишингизни амалга ошириш учун ушбу шаклни тўлдириб берасизми?” “Бу қисмини имзолайсизми, илтимос.” “Ишингиз учун ... ариза шаклини тўлдириб берасизми?” “Ишингиз бўйича ... ариза шакли ва ... ҳужжатлари керак бўлади, марҳамат, ... ариза шаклингиз, керакли ҳужжатларни тезда битириб, ишингизни бошласак бўлади.” “Ишингиз бўйича ... ариза шакли ва ... ҳужжатлари керак бўлади, керакли ҳужжатлар ёнингизда бўлса, ҳозирок ишингизни амалга оширишимиз мумкин.” “Формада ... қисмини мутлақо тўлдиришингиз кераклигини эслатиб кўймоқчиман, раҳмат...” Мижознинг берган формангизни тўлдиришда қийинчиликларга дуч келганини кўрсангиз, дархол унга кўмаклашинг.	<i>Ариза шакли жойини қўл билан кўрсатиш, шаклни қўполларча узатиш/мижознинг ёнига отиб юбориш, тушунтириш бермаслик. “Қаерга, қанча жўнатасиз?” “Шу шаклни тўлдилинг...” “Шакллар анави ерда, олиб тўлдираверинг...” “Тўлдириб туринг, ҳозир келаман...” “Шунга қўл қўйинг...” “Қанақа тўлдириш кераклиги ёзиб қўйилган-ку, яна нимани сўраяпсиз...” “Тўлдирмасдан очиқ жой қолдирманг, кейин анча яна кутасиз...”</i>
Маълумот ва ҳужжатларни сўраш сабабини айтиш	Талаб қилаётганингиз сабабини сабр, ғайрат, ишонч ва хуш муомилалик билан тушунтиринг:	<i>Тушунтириш бермаслик, қўпол тушунтириш, тарс ва</i>

		<p>“Бу маълумот ва ҳужжатларни сизнинг хавфсизлигингиз/кейинчалик камчилик ёки муаммо бўлмаслиги учун сўрамоқдамиз. Тушунганингиз учун раҳмат.”</p> <p>“Ҳурматли мижоз, ... банк амалиётлари жараёнларига керак бўлгани учун/ чиқиши мумкин бўлган муаммоларнинг олдини олиш мақсадида бу ҳужжатларга эҳтиёжимиз бор.”</p>	<p>жаҳлдор юз ифодаси билан жавоб бериш.</p> <p>“Кечирасиз, ушбу ҳужжатни олишим керак, бошқа йўли йўқ.”</p> <p>“Бизда шунақа, бошқа банклар билан адаштирманг.”</p> <p>“Тартиб-қоидамиз шундай”.</p>
Маълумот ҳужжатларни олиш	ва	<p>Кўз билан алоқа қурилиб, мижозга қараб, диққат билан тинглаганингизни/қузатганингизни ҳис эттирган ҳолда:</p> <p>“Тақдим этган маълумот/ҳужжатларингиз учун раҳмат. Ишингизни ҳозирок амалга оширамиз/бошлаймиз.”</p> <p>“Раҳмат.”</p>	<p>Маълумот ва ҳужжатларни олиб, ҳеч нима демаслик, ҳужжатларни мижознинг қўлидан тортиб олиш.</p> <p>“Мен буларни сўрадим-ми, нима қиламан буларни...”</p> <p>“Сиз ариза топширинг, балки берилар...”</p> <p>“Сиз топшираверинг, кейин кўрамиз...”</p> <p>“Қўйинг шу ерга...”</p>
Маълумот/ҳужжатларда камчилик бўлса/мижоз адашиб бошқа ҳужжатни олиб келган бўлса, мижоздан тўғри ҳужжатларни сўраб олиш		<p>Хушмуомилалик билан, ҳужжатларни сўраб олиш сабабини айтиш:</p> <p>“Ҳурматли мижоз, ишингизни амалга ошириш учун ... маълумоти/ҳужжатида эҳтиёжимиз бор, ҳужжатларни йиғишимиз биланоқ ишингизни бошлай оламиз. Раҳмат.”</p> <p>“Ҳурматли мижоз, қонун ҳужжатларига мувофиқ ... иш борасида ... маълумот ва ҳужжатларини олишимиз керак, тушунганингиз учун миннатдоримиз.”</p> <p>“Ишингиз борасида энг қисқа вақт ичида кўмаклашишимиз учун ... ҳужжатларини олсам майлими?”</p>	<p>Сабабини тушунтирмай, ҳужжат талаб қилиш, қўпол, жаҳл ифодасида бўлиш, ишни амалга оширишга ҳоҳиши йўқдек кўриниш.</p> <p>“Кечирасиз, буйруқсиз қила олмайман...”</p> <p>“Бу тарзда иш қила олмайман...”</p> <p>“Тога, бунақаси бўлмайди-да...”</p> <p>“Ҳужжатлар кам, аввал тўлдириб кел...”</p> <p>“Афсуски, бундай иш қила олмайман...”</p>
Телефон мижоздан маълумот/ҳужжат сўраш	орқали	<p>Мижоз қўнғироқ қилганида иш/унинг эҳтиёж турига кўра керакли маълумот ва ҳужжатлар мулойимлик билан сўралади.</p> <p>“Ишингизни бажаришимиз учун исмингизни/ҳисоб</p>	<p>Мижоз қўнғироқ қилганида: Қўполлик билан керакли ҳужжатларни сўраш, етарлича маълумот бермаслик,</p>

СН

	<p>рақамингизни/мижоз ҳисобрақамингизни юборсангиз...”</p> <p>“Ишингизни амалга оширишимиз учун ... маълумот/ҳужжатлари керак. бу маълумот/ҳужжатни битирганимиздан сўнг, дархол ишни якунлашимиз мумкин. Хоҳласангиз, бу масалани офисимизда яна да тафсилотлари билан тўлиқроқ гаплашиб олишимиз мумкин.”</p> <p>Мижозга сиз қўнғироқ қилсангиз: қўнғироқ қилишдан олдин талабингиз борасида тайёргарликлар кўринг, ўзингизни танитиб, қўнғироқ қилиш сабабини айтинг, талаб қилинаётган маълумот ва ҳужжатни нима учун сўратётганингизни айтинг, саволлари бўлса жавоб беринг.</p> <p>“Ҳурматли мижоз, мен “Ziraat Bank Uzbekistan”нинг ... филиалидан ..., вақтингиз бўлса, сиз билан ... борасида гаплашиб олмоқчиман, Ишингизни амалга оширишимиз учун ... маълумот/ҳужжатлари керак. Бу маълумот/ҳужжатни битирганимиздан сўнг, дархол ишни якунлашимиз мумкин. Хоҳласангиз, бу масалани филиалимизда яна да тафсилотлари билан тўлиқроқ гаплашиб олишимиз мумкин. Раҳмат.”</p>	<p>маълумотларни тушунганига ишонч ҳосил қилмасдан бошиқа мавзуга ўтиб кетиш, маълумот бермасдан офисга чақириш.</p> <p>“... олиб келасиз...”</p> <p>“... билан келингчи, кўрамиз...”</p> <p>“Бунини телефон билан ҳал қилиб бўлмайди, сиз филиалга бир келиб кетинг...”</p> <p>“Мен нима дедим-у, сен нималарни тушундинг...”</p> <p>Мижозга қўнғироқ қилганингизда:</p> <p>Телефон қилиш сабабини айтмаслик, вақти бор йўқлигини сўрамасдан гап бошлаш, телефон қилиш сабабини тўғри шаклда/тарзда билдирмаслик, тайёрланмай телефон қилиш, қўпол тарзда талаб қилиш, саволларига жавоб бермаслик.</p> <p>“Ҳозир сизнинг ишингиз юзасидан ... ҳужжатлар керак...”</p> <p>“Мижоз, сизнинг ишингиз борасида нима камчилиги бор эди, бир қарайчи, ҳаа ... ни юборишингиз керак эди...”</p> <p>“... учун ... ни юборишингиз керак, қачон жўнатасиз?”</p> <p>“Ишингиз тез битишини истасангиз, зудлик билан ... ни филиалга олиб келинг.”</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Маълумот/хужжат сўраётганда УНУТМАНГ!

- Мижозга тўлдиртирадиган хужжатларни бераётганда, юзини мижозга тўғри каратинг, фойдаланишлари учун ручкани тайёрлаб қўйинг;
- Банк корпоратив этика қоидалари ва меъёрий хужжатларга мос равишда маълумот ва хужжат олиш, бу борада барча мижозларга стандарт ёндашувни таъминлаш ишончилилик юзасидан жуда муҳимдир;
- Олдиндан тайёргарлик қўриш ва режа қилиш кейинчалик юзага келиши мумкин бўлган вақт йўқотишларимиздан қутқаради;
- Мижозларнинг нима сўраганингизни тушунганларига ишонч ҳосил қилинг!
- Сўралган хужжатларни ёзма тарзда мижозга тақдим қилиниши уларнинг нотўғри тушунмасликларини олдини олиб ишингизни осонлаштиради;
- Мижоз маълумотлари ва хужжатларининг сирли сақланишига ҳаракат қилинг!

V. МИЖОЗНИНГ БАНК АМАЛИЁТЛАРИНИ АМАЛГА ОШИРИШ ЖАРАЁНИ

- Иш жараёнида юзингизда табассум ва хуш кайфият билан ёндашишингиз лозим.
- Иш жараёнида мижозга исми билан муносабат қилинг.
- Ишни энг қисқа муддат ичида ва тўғри шаклда амалга оширинг.
- Қилган ишларингизни албатта назорат қилинг.
- Иш жараёнида мижозни қуттириб қўйишга тўғри келса, бу ҳақида албатта хабардор қилинг.
- Қуттириш вақти охирида албатта қуттириб қўйганингиз учун ундан узр сўранг.

ҲОЛАТ	ТЎҒРИ	НОТЎҒРИ
Амалиётни бажараётганда	“Ҳурматли мижоз , ...амалиётни ҳозирок бошлаймиз” Ҳурматли мижоз, сизнинг ... жараёни билан шуғулланмоқдаман.”	Маълумот/хужжатни олиб, иш жараёнида мижозга бу ҳақида билдирмаслик, жасҳл ва қўпол юз ифодаси билан “Уффф, пуфф...”, “Окей” “Ишингизни бошлайликчи...” “Ҳоп, қилайликчи, кўрамиз...” “Шунақа қилардик, шекилли...”
Мижозни қуттириб қўйилганда	Мулоимлик билан қуттириш сабабини айтиш, рухсат сўраб, мақбул бўлса бирор нарса билан меҳмон қилиш. “Иш жараёнингизни амалга оширмоқдаман, бироз қуттириб қўйишим мумкин...” “Сизни бироз қуттираман, узр сўрайман, ... туфайли иш	Мижозга қуттириши ҳақида ҳеч нима демаслик, қўл ишораси билан қуттишини айтиш. “Система ишламай тўхтаб қолди, хабарингиз бўлсин ..” “Қутасиз...” “Бу иш анча вақтда битади, қутасиз...”

	жараёни бироз узаяди, чой ичасизми? Тушунганингиз учун ташаккур.” “Ишингиз ... дақиқа олади, бирор нарса ичасизми?”	“... дақиқадан кейин яна келинг, ишингиз битиб қолган бўлиши керак...” “Тасдиқланишини кутяпман, бошқа иши қолмади...”
Мижоз туфайли иш амалиёти чўзилиб кетган тақдирда	Мижоз қарор қабул қилиши учун яхши шароит яратиб бериш, сокин ер ёки мутахассис ёнида бўлиши, мумкин бўлса бирор нарса икром этиш, бошқа миждозларни ҳам куттириб қўймаслик. “Хурматли миждоз, хоҳласангиз, ичишга бирор нарса олиб келай, бемалол ўтириб қарор қабул қилаверинг, унғача кутиб турган миждозларга қарайман.../бошқа миждозларни ишини тугатиб яна сиз билан гаплашамиз...” “... жаноб/хоним, қарор қабул қилишингизни осонлаштириш учун қандай ёрдам қилишим мумкин.”	Миждозни шошириш, бошқа миждозларни узоқ куттириб, айна миждоз билан суҳбатни узайтириб юбориш, ҳайдаб юбориш, зериккан ва жаҳл юз ифодасида бўлиш. “Бироз тезлашасизми, кутиб қолишди...” “Яна қанча иш қилдирасиз?” “Яна-чи?”, “Майли ҳич нима демайман, сиз нима десангиз шу...” “... қилайликчи, яна кўриб чиқилади...” “Бўлақолинг амаки, қиладиган ишимиз кўп...” “Уффф, бутун кун фақат сиз билан шуғуллансак керак...” “Истасангиз, қарор қабул қилиб, кейин келинг...” “Бўлдимми?”
Миждознинг иши чўзилиб кетса, бошқа миждозларга	Кўзингиз билан унга қараб, табассум қилиб, уни кўрганингизни билдиринг. “Куттириб қўйганимиз учун мазур тутгайсиз, тезда ишингизни ҳал қилишга ҳаракат қиламан.” “Куттириб қўйганимиз учун узр сўрайман, истасангиз бошқа ҳамкасбларим сизга ёрдам беришади.” Навбат унга келганида: “Куттириб қўйганимиз учун узр, қандай ёрдам бера оламан?” “Узр сўрайман, сиздан олдинги миждознинг иши бироз чўзилиб кетди, дархол ишга киришаман.”	Эътибор бермаслик, кўпол муомалада бўлиш, ўзини оқлаш. “Ҳозир бу миждознинг ишини қияпман, кутиб туринг...” “Ҳозир ишларим жуда кўп, ёрдам бера олмайман...” “Ҳозир тугаяпти...” “Кўриб турибсиз-ку аҳволни, мен нима ҳам қила олардим...” “Куттирдик, узр...” “Озгина кутинг...” “Бош бўлган бирортасига борақолинг...”
Амалиётни бажаришда миждоз ёнидан кетишимизга тўғри келса	Нима сабабдан ёнидан айрилаётганингиз ва қанча вақтда қайтишингиз ҳақида мутлақо огоҳлантиринг. “Хурматли миждоз, ... иши ичун ... дақиқага ... га бориб келишим керак, рухсатингиз билан сизни бироз куттириб қўяман...”	Огоҳлантирмай ёнидан айрилиш. “Кутиб турасиз, тасдиқлатиб келаман/имзо қўйдириб келаман...” “Ҳозир келаман...” “Озгина кутиб туринг...” “Ҳозир келаяпман...”

		“Бир дақиқа...”
Ички амалиётни бажараётганингизни миждозга айтиш (зарурат туғилганда)	Миждозга хизмат қилинаётган вақтда зарурат туғилмаса бошқа иш билан шуғулланилмайди, зарурат туғилганда: “Хуш келибсиз, маълум вақтга берилган ишни қилаётгандим, бироз кутиб тулинг сизга қараймиз ёки хизматни бошқа ҳамкасбларимдан ҳам олишингиз мумкин. Тушунганингиз учун раҳмат.”	<i>Қўполгина, жаҳл юз ифодаси билан миждозга орқа ўгириш ёки эшитмаганликка олиш.</i> “Ишим кўп, қарай олмайман...” “Сизни чақирмагандик...” “Ҳозир ишим бор...” “Қутманг, ҳозир бандман...”
Миждозни вақти кам бўлса	Ҳолатни тушунганлигингизни ҳис эттиринг, ишни тезроқ битиришга ҳаракат қилинг. “Ҳурматли миждоз, ишингизни тезроқ битиришга ҳаракат қиламан...”	<i>Секин, бемалол, бепарволик билан ўзни туттиш,</i> “Афсус-ки, тез битмайди...” “Ўзингизни босинг, бажараямиз-ку...” “Қутасиз, иложингиз қанча...”
Миждознинг ишини бажара олмасангиз	Бажара олмаслигингизнинг сабабини миждозга аниқ қилиб тушунтиринг, бошқача усулда бажаришингиз мумкин бўлса, турли вариантларни таклиф қилинг. “Ҳурматли миждоз, сабабли ҳозирда ишингизни бажаришнинг иложи йўқ. Ҳоҳласангиз бажаришимиз мумкин ёки вақтдан кейин ҳужжатларингизни тайёрлаб келганингиздан кейин ишингизни бажаришимиз мумкин. Бизни тушунганингиз учун миннатдоримиз....”	<i>“Бажараолмаймиз” деб ишни якунлаш, маълумот бермаслик, ҳолатни қўпол ва хоҳиш-истаксиз баён қилиш.</i> “Ҳозир бажара олмайман, кейин келинг...” “Кейин келарсиз...” “..... йигиб келмасангиз бўлмайди...”
Хизмат кўрсатиш жараёнида маълумот етишмовчилиги сабаби билан ваколатли ходимлардан маълумот олишга тўғри келса	Миждозга ҳолатни сездирманг, миждознинг сизга бўлган ишончи йўқолмасин. Ваколатли ходимнинг ёнига бориб ёрдам сўранг, маълумотни аниқлаштирганингиздан кейин алоқадор ишни якунланг. Миждознинг олдида чикаётганингизда руҳсат сўранг. “Сизни озгина куттирсам майлими?” “Қисқа фурсатда қайтиб Сизга керакли хизматни кўрсатаман”ю	<i>Тахминга асосланиб, ишонч ҳосил қилмай ишни бажариш, алоқадор маълумотга эга бўлмаган ходимлардан маълумот олиш, миждоз эшитадиган даражада бақариб сўраш.</i> “Сардор,..... қандай бажарилар эди...?” “..... иш учун қайси форматдан фойдаланса бўлади? Биладиганлар борми...?” “Ишончим комил эмас-у, лекин мана бунақа бўлиши керак эди...”

Амалиётларни бажаришда УНУТМАНГ!...

- Банкнинг ишлаш тизимидан, қоида ва амалиёт борасида канча кўп тажрибага эга бўлсангиз, ишни ҳам шунча тез бажара оласиз.
- Вақт ҳамма учун қадрли, мижознинг ишини бажариш ўзингизнинг ва мижозингизнинг вақтини тежабини таъминлайди.
- Мижозлар ишларининг тез бажарилишини хоҳлайдилар, лекин шошилиб пала-партишликка йўл қўйилишини истамайдилар.
- Мижознинг ишини таъкиб этиш ва буни унга ҳис эттириш; мижознинг маъмуричилигини таъминлайди.
- Ишингизга бўлган меҳрингиз, меҳнатингиз ва сабрингиз - банкнинг “умр бўйи мижоз”га эга бўлишини таъминлайди.
- Амалиёт давомида мижоз билан курган чиройли суҳбатингиз банкнинг бошқа маҳсулотларининг ҳам сотилишига туртки бўлади.
- Мижознинг иши ҳар доим устивор вазирадир.

VI. МИЖОЗЛАРГА ХИЗМАТ КЎРСАТИШ ЖАРАЁНИДА БЎЛИНИШ (УЗИЛИШ) СОДИР БЎЛГАНДА

- Мижозга кўрсатаётган хизматингизнинг бўлинишига йўл қўйманг.
- Доимо хизмат кўрсатаётган мижознинг ишини биринчи ўринга қўйинг.
- Фавқуллодда ҳолатларда мижоздан руҳсат олган ҳолда бошқа ишни ҳал қилинг.
- Бажараётган ишингизни бўлган киши билан (ташки ва ички мижоз) ишингиз тугаши биланоқ шуғулланишингизни билдириб, нозик бир шаклда кутиб туришини сўранг.

Бўлиниш ҳолатлари.

ВАЗИЯТ/ҲОЛАТ	ТЎҒРИ	НОТЎҒРИ
Бажарилаётган иш бошқа мижоз томонидан бўлинса	Хизмат кўрсатаётганингиз мижозингиздан узр сўраб, ишингизни бўлган мижозга: “Ҳуш келибсиз. Ҳурматли мижоз, навбатингиз келганида/ Сизнинг ишингиз билан шуғулланаман.	Ишингизни бўлган мижоз билан узоқ гаплашиб, хизмат кўрсатаётганингиз мижозни куттириб қўйиш, мавжуд мижоздан руҳсат олмасдан нариги мижознинг ишини бажариш (хизмат кўрсатиш). Ишингизни бўлган мижозга: “Бир сония...”, “Кутиб туринг, ҳозир бандман...”, “Нима хизмат...”, “Бошқа операторга мурожаат қилинг...”, “Навбатингизни кутинг...!”
Шошилиш ишни бажарилиши лозим бўлган ҳолатда	Ҳолатнинг фавқуллодда эканлигини тушунган ҳолда, хизмат кўрсатаётганингиз мижоздан узр сўраб, ҳолатни тушнарли шаклда	Шошилиш ишни мижоздан руҳсат сўрамасдан бошлаш, мижоз билан ушбу масалада баҳсга киришиш, мижозни кўп

<p>ИШИНГИЗНИ БЎЛИШСА</p>	<p>изоҳланг ва куттирадиган вақтингиз қанчалигини билдиринг. “Ҳурматли мижоз, сабаби билан шошилишч бир ишни бажаришим лозим. Сизни дақиқа куттиришимга тўғри келмоқда, бунинг учун узр сўрайман. Истасангиз ўтириб туринг, сизни бирор нарса билан меҳмон қилайлик. Ишим тугаши билан Сизга хабар бераман. Бизни тушунганингиз учун ташаккур.” Мижоз қабул қилмаса, ҳолатни раҳбариятга изоҳлаб, улардан ёрдам сўранг.</p>	<p>куттириш, ҳолатга беписандлик билан қараш. “Шошилишч иш келиб қолди, кутиб тур(инг)...” “Кутиб тур(инг), мен ўзим чақираман...” “Раҳбар айтди, мен нима қилишим мумкин...” “Мен бажарувчиман, нима десалар шуни қиламан...”</p>
<p>Бажарилаётган иш телефон чақирuvi орқали бузилса...</p>	<p>Мижозга хизмат кўрсатиш жараёнида телефон кўнгиروي жиригласа, мижоздан руҳсат сўраб, телефонга жавоб беринг, иложи борица қиска суҳбатлашинг. Мижозга: “Руҳсатингиз билан...” Кўнгирок қилган шахсинг талабини эшитгандан кейин бошқа бир мижоз билан шуғулланаётганингизни билдириб, телефон рақамини ёзиб ва энг қиска мудатда ушбу шахсга қайта кўнгирок қилинг. Телефондаги мижозга: “Ҳозирда бошқа мижозга хизмат кўрсатаётган эдим., телефон рақамингизни берсангиз, энг қиска мудат ичида сизга қайта кўнгирок қиламан. Тушунганингиз учун ташаккур.</p>	<p>Хизмат кўрсатаётганингиз мижозга ҳеч нарса демасдан телефонга жавоб бериш, узоқ жириглаган телефонга жавоб бермаслик, телефон гўшагини кўтариб, ҳеч нарса демасдан куттириш, жириглаган телефонга жавоб беришлари учун бошқа ҳамкасбларига ҳайқирш, телефонда узоқ гаплашиш, кўнгирок қилган мижознинг ишини бажаришга ҳаракат қилиш. “Ахмадҷон, телефонга қараб юбор..”, “Тўхтамай кўнгирок қилаверади-я...”, “Бас қил, етар, бошқа кўнгирок қилма...”</p>

Мижозларимизга хизмат кўрсатиш жараёнида бўлиниш (узилиш) содир бўлганда УНУТМАНГ!

- Ишнинг орасига иш олиш ҳудди бу ҳолат бизнинг табиий ҳаққимиздек ўзимизни тутишимиз мижозларга ёқмайди.
- Бажараётган ишингизни ўртадан бўлган мижоз, сизнинг кейинги навбатдаги мижозингиз бўлишини унутманг.
- Мижозлар, ўзларини муҳим мижоз ва ҳурмат-эътиборга лойиқ инсонлар қилиб кўрсатилишидан завқ оладилар.

VII. МИЖОЗЛАРГА ЙЎЛ-ЙЎРИҚ КЎРСАТИШ ЖАРАЁНИ

- Ёрдам сўраган ва эҳтиёжманд ҳар бир миждоз билан қизиқинг.
- Уларнинг талаб—истакларининг сизга алоқаси бўлмаса;
- Жилмайган ҳолда ва тушунарли қилиб, алоқадор ходимга / бўлимга йўнлантиринг.
- Миждозга ва йўналтирган ходим / бўлимга ҳолат тўғрисида маълумот беринг.

ВАЗИЯТ/ҲОЛАТ	ТЎҒРИ	НОТЎҒРИ
Ёрдам сўраган миждозни йўналтириш	<p>Миждозни диққат билан тинглаб, унинг талабини бажара оладиган бўлим ёки алоқадор ходимнинг исмини маълум қилинг, билмасангиз алоқадор бўлимнинг жойлашган жойини таърифлаб беринг.</p> <p>“Сиз сўраган масала бўйича бўлимдан Жаноб..... хонимга учрашишингиз мумкин”.</p> <p>Керак бўлса, алоқадор ходимнинг олдига бориш учун миждозга ҳамроҳлик қилинг.</p> <p>“Сизнинг масалангиз бўйича бўлимдан Жаноб..... Хоним хизмат кўрсатадилар., мен эса сизга ҳамроҳлик қилайин, марҳамат...”</p> <p>Керак бўлса, миждозни йўналтирганлигингиз сабаби тўғрисида, сабабини такрорламаслиги учун йўналтирилган ходимга ҳам мавзуга алоқадор маълумот беринг.</p> <p>“Ҳурматли миждоз, Сизнинг масалангизда Бўлимдан Жаноб..... Хоним Сизга ёрдам кўрсатади. Марҳамат Сиз у кишининг олдига боринг. Мен у кишига қўнғирок қилиб, керакли маълумотни етказаман. Ташаккурлар....”</p> <p>Алоқадор ходимга эса:</p> <p>“Жаноб..... Хоним, исмли миждозимиз иш бўйича менга мурожаат қилди, мен уни сизга йўналтирдим, ёрдам кўрсатсангиз хурсанд бўлар эдим.”</p>	<p>Ишингизни бўлган миждоз билан узоқ гаплашиб, хизмат кўрсатаётганингиз миждозни қуттириб қўйиш, мавжуд миждоздан руҳсат олмасдан нариги миждознинг ишини бажариш (хизмат кўрсатиш).</p> <p>Ишингизни бўлган миждозга:</p> <p>“Бир сония....”, “Қутиб туринг, ҳозир бандман...”, “Нима хизмат...”, “Бошқа операторга мурожаат қилинг...”, “Навбатингизни қутинг...!”</p>
Банд бўлган пайтингизда миждозни йўналтириш	<p>Миждозни қуттириб қўямаслик учун бўлимнингиздаги бошқа ходимга йўналтиришингизга тўғри келганда:</p> <p>“Узр сўрайман, ишим биров</p>	<p>Сабабини айтмасдан, жаҳл билан, миждоздан қутилиб қолиш.</p> <p>“менг ишим бор, ён</p>

	чўзилади, сизни куттириб кўймаслик учун Сизни ҳамкасбимга юборсам бўладими? Мени тушунганингиз учун ташаккур...”	томонга ўтинг” “Бу ерда кутиб турманг...” “Хаммамиз ҳам қиламиз, фарқи йўқ...” “Унинг ҳам кўлидан келади...”
Нотўғри йўналтирилган мижоз	Мижознинг талабини тинглагандан кейин; “Хурматли мижоз, Сизнинг масалангиз..... Бўлим билан алоқадор, нотўғри бўлимга юборилганлигингиз учун узр сўраймиз, ваколатли ҳамкасбимнинг дарҳол Сизнинг ишингиз билан шуғулланишини таъминланишга ҳаракат қиламан...” “Хурматли мижоз, масалангиз билан бўлимидан Жаноб... Хоним шуғулланадилар, нотўғри бу ерга юборилганлигингиз учун узр сўраймиз...” деб алоқадор бўлимнинг манзилини таърифлаб беринг.	Қизиқиш билдирмасдан, мижозни бошқа жойга юбориш, жаҳл билан айбни мижозга аздарииш, қўл ҳаракати билан тўғри жойни кўрсатиш, нотўғри йўналтирилган ҳамкасбингизни айбдор қилиб кўрсатиш. “Сизни нега бу ерга юбордилар-а....” “Замира, Амакини нега бу ерга юбординг?...” “Ён томонга ўт... Бу ер эмас...”
Банкда амалга оширилиши мумкин бўлмаган бир иш учун мижозни алтернатив маҳсулотга йўналтириш	Алоқадор хизматнинг нега кўрсатиш имконияти йўқлигини изоҳланг, алтернатив ечим йўллари тақлиф қилинг. Хурматли мижоз, Сиз сўраётган масала қонунчилик /шартномаларимиз/...га кўра филиалларимиз томонидан амалга ошира олмаймиз. Хоҳласангиз, ишини бажарган ҳолда, талабингизни шаклда қондира оламиз. Бу шаклда ёрдам кўрсатишимизни хоҳлайсизми?...”	Изоҳ бермасдан, ишни ҳал қилишнинг иложи йўқлигини айтиш, мижозга алтернатив ечим тури тақлиф қилмаслик, Мижозни рақибларга юбориш.. “Биз бу ишни бажармаймиз...” “Бу ерда иложи йўқ...” “..... Банкда бор” “.....га боринг”
Кўнғироқ қилган мижозни йўналтириш	Қилинган кўнғироқ чақируви сиз ва бўлимнинг билан боғлиқ бўлмаса, мижозни алоқадор бўлим билан боғланг. “Тўшакни кўйманг, Сизни бўлими/ Жаноб..... Хоним билан боғлайман, хайрли кун...” Боғланган ходимга: “Жаноб... Хоним/мижозимиз линияда кутиб турибди, масаласада гаплашмоқчилар, боғлаяпман...” Чақирув кўнғироғини боғлаётганда, Сиз боғламоқчи бўлган ходим ўз	Керакли ходим билан боғламасдан, мижоздан қайтадан кўнғироқ қилишини талаб қилиш, ким билан боғланиши кераклигини айтмаслик, маълумотларни ёзиб олмаслик, боғламоқчи бўлган ходимнинг иш жойида эканлигидан ишонч ҳосил қилмасдан, телефонни боғлаб, кейин тўшакни кўйиб қўйиш. “Нотўғри боғландингиз, қайтадан кўнғироқ қилинг...” “”Нотўғри кўнғироқ

	<p>ўрнида бўлмаса ёки телефони банд бўлса, мижозга бу ҳақда маълумот беринг ва мижознинг контакт рақамларини олинг,</p> <p>“Ҳурматли мижоз, ҳозирда ҳамкасбим билан боғлана олмадим, Телефон рақамингизни қолдирсангиз, Сиз билан дарҳол боғланамиз, ташаккурлар, хайрли кун...”</p> <p>Олинган контакт маълумотларини ва мижознинг талабини алоқадор ходимга етказинг.</p> <p>“Жаноб.... Хоним, Мижозимиз Сизга қўнғироқ қилди, Сиз билан масаласида гаплашмоқчи эканлар., телефон рақами....., у киши билан боғланишингизни илтимос қиламан. Ташаккур!...”</p> <p>Бу ишни амалга ошира олмайдиган даражада банд бўлсангиз, мижозга алоқадор ходим билан боғлана олмаганлигингизни билдириб, алоқадор ходимнинг телефон рақамини бериб, кейинроқ телефон қилиши мумкинлигини айтинг.</p> <p>“Ҳурматли мижоз, ҳозирда Жаноб.... Хоним билан боғланиш имкони бўлмади, бир оз кейинроқ қўнғироқ қилишингизни илтимос қиламиз. Ҳамкасбимиз билан телефон рақами ва ички телефон рақами орқали боғланишингиз мумкин, ташаккур, хайрли кун...”</p>	<p>қилдингиз, фалон кишига қўнғироқ қилинг...”</p> <p>“..... Бўлимига телефон қилишингиз керак эди....”</p> <p>“Боғлаяпман....”</p> <p>“Кутиб туринг....”</p> <p>“Боғлай олмадим, ходим банд...”</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Мижозни йўналтиришда УНУТМАНГ!...

- “Бу менинг ишим эмас...”қабилида муносабатта бўлманг, ҳар мижоз учун курашиш лозим.
- Мижозни бошқа ҳамкасбингизга йўналтирганингизда ҳар икки томонга керакли маълумотни бериш орқали ҳамманинг вақтини тежашига кўмаклашган бўласиз.
- Мижозни тўғри жойга ва тўғри ходимга йўналтирганингизга ишонч ҳосил қилинг.
- Нотўғри жойга йўналтирилган ёки ўз эҳтиёжини қайта қайта айтишига тўғри келган мижоз, устивор муаммодир.

VIII. МИЖОЗНИ КУЗАТИШ ЖАРАЁНИ

- Унга таалукли ишининг бажарилганлигини маълум қилинг.

- Кузатиб қўяётганингизда;
- Жилмаинг, самимий муносабатда бўлинг,
- Кузатиш билан алоқадор маъқул хайрлашув сўзларини қўлланг,
- Мижозларга бевосита хизмат кўрсатиш бўлимида ишласангиз, ўрнингиздан тулинг ва қўл билан сиқишинг. Олдин ташрифномангизни бермаган бўлсангиз, энди беринг.
- Қайтадан учрашиш ва яна хизмат кўрсатишни хоҳлашингизни билдиринг.
- Мижозни; унинг хоҳиш-истагини тўлиқ бажарганлигингизга ишонч ҳосил қилган ҳолда кузатинг.

ВАЗИЯТ/ҲОЛАТ	ТЎҒРИ	НОТЎҒРИ
Иши бажарилган мижозни кузатиш	Мижозни кузатиб қўйишдан олдин, агар сизда унинг ҳужжатлари бўлса, бу ҳужжатларни табассум билан ўзига қайтаринг. “Ишингизни якунладик ҳурматли мижоз, ёрдам кўрсатишим мумкин бўлган бошқ хизмат борми?...” деб сўраган ҳолда хизмат кўрсатиш якунланганлигига ишонч ҳосил қилинг. Жилмайган ҳолда, яхши муносабат кўрсатиб, маъқул ҳаракатлар билан мижозни кузатиб қўйинг. “Хайрли кун, хайрли кеч... яна кутиб қоламиз..” Исмиди билсангиз “Хайрли кун, хайрли кеч... ҳурматли мижоз, қайта учрашгунча...”	Юзига қарамасдан, қовоқ уюб, маъқул позицияда бўлишингизга қарамай, ўрнингиздан турмасдан ҳеч нарса демасдан кузатиш. “Хайр..” “Яна нима...?” “Ишингиз тугади...”
Мижоз миннатдорчилик билдирса	“Биз миннатдормиз...”	“Марҳамат...”, “Арзимаёди...”, “Муҳим эмас...”, “Вазифамиз...” “Ишимиз-да бу....”, “Қўйверинг...” “Раҳмат...”
Телефонда мижоз билан хайрлашиш	Мижозни шошилтирмасдан, мулоқимлик билан хайрлашинг, телефон гушагини аввал мижознинг қўйишини кутинг. “Ёрдам кўрсатишим мумкин бўлган бошқа масала борми...?” “Қўнғироғингиз учун миннатдорман...” “Филиалимизда кутиб қоламиз, хайрли кун/Хайрли кеч... ҳурматли мижоз.”	Шошилтириб, қўпол муамалада бўлиш, мижоз гапини тугатмасдан гушакни қўйиб қўйиш. “хўп, хайр...” “Сизга ҳам...”

Мижозни кузатишда УНУТМАНГ!

- Мижозни кузатиб қўйиш, камида мижозни кутиб олиш қадар муҳим ҳисобланади!..
- Ишни битирилганида жим туриш, хайрлашув сўзини мижознинг айтишини кутиш – кўрсатилган хизмат тўғрисида ёмон таасурот қолишига сабаб бўлиши мумкин.
- Хизмат кўрсатиш жараёнидаги салбий ҳолатларни – кузатиб қўйиш жараёнидаги яхши ниятингиз ва илиқ муносабатингиз билан юмшатишингиз мумкин.
- Мижозни кузатиб қўйишда мақсадимизнинг – “умр бўйи мижоз сонини орттириш” эканлигини унутманг.

IX. МИЖОЗ ЭЪТИРОЗИНИ ҲАЛ ҚИЛИШ

- Гапларини бўлмасдан, дарҳол ўзингизни ҳимоянгизга ўтмасдан тингланг.
- Эътирознинг сабабини тушунишга ва ҳақиқий эҳтиёж нимадан иборат эканлигини аниқлашга ҳаракат қилинг.
- Мижозларнинг банк маҳсулоти ва хизматлари бўйича турли шикоятлари тез ва тўғри шаклда керакли бўлимларга юборилиши керак. Банкнинг обрў-эътиборига таъсир қилувчи даражада жиддий ва фавқулодда бўлган турли ишқоятларни кечиктирмасдан тегишли бўлим раҳбарларига юборилиши керак.
- Мижозга ҳам, банкка ҳам маъқул бўлган альтернатив ечимларни таклиф қилинг.
- Ижобий муносабатда бўлишга ва муаммонинг ечимини кидиришда давом этинг.

ВАЗИЯТ/ҲОЛАТ	ТЎҒРИ	НОТЎҒРИ
Куттириб қўйилганлиги учун эътироз билдирган мижозга	Мавжуд имкониятларни баҳолаган ҳолда дарҳол ёрдам кўрсатишга ҳаракат қилинг ёки куттириб қўйишингизнинг сабабини айтиб, мижоз билан шуғулланаётганлигингизни ҳис эттиринг; “Сизни куттириб қўйганлигим учун узр сўрайман, ишингизни энг қисқа муддатда бажаришга ҳаракат қиламан...” “Ҳурматли мижоз, сабали сизни куттириб қўйганлигимиз учун узр сўраймиз, муаммони ҳал қилиш билан тезда Сизга хизмат кўрсатамиз. Бу вақт мобайнида Сизни бирор нарса билан меҳмон қилсак бўладими?...”	<i>Эшитмасликка олиш, ёрдам кўрсатиш билан алоқадор кўриниш бермаслик, секин ишлаш, айбни бошқасига тўнкаш, салбий муносабатта бўлиш.</i> “Жуда бандман, қўлимдан ҳеч нарса келмайди...” “Нима қилай, ходимлар сони оз...” “Хозир ҳаммамиз бандмиз...” Менинг айбим эмас, бу..... фалончи сабабли кутиб қолдингиз...”
Банк комиссияси/харажат /тўлов билан боғлиқ эътироз билдирган мижозга	Иш/амалиётни бажаришдан олдин мижозга мутлақо банк комиссияси /харажат/тўлов билан боғлиқ аниқ маълумот беринг, мижоз рози бўлганидан кейин ишни бошланг. Келиб чиқиши мумкин бўлган эътирозларда; “Ҳурматли мижоз, маълум банк	<i>Қўпол ва тушунтиришга алоқаси бўлмаган ҳаракатлар.</i> “Харажатсиз ишингизни бажара олмаймиз...” “Хоҳласангиз амалиётни бекор қиламиз...” “Харажат/комиссия нархлари рўйхатда турибди,

	операциялари учун тўлов/комиссия/бажарилган иш учун тўлов ундирилиши лозим. Банкамиз мижозини мамнун этиш мақсадида бу тўловларнинг арзонлаштирилганлигини билишингизни хоҳлардим. Бизни тушунганингиз учун миннатдормиз...”	қаранг...” “Бепулга ишлаймиз, дўстим...” “адашдингиз, биздан арзони йўқ...” “Нима қилайлик, банк тарифлари шунақа, бекор қил десангиз, бекор қиламан...” “Бир нарса дейишим қийин...” “Мен Сизга бошида айтувдим...”
Амалиётлар / қонун хужжатлари / банк жараёнлари билан алоқадор мавзуларда эътироз билдирган мижозга	Эътирозга сабаб бўлган ҳолатнинг асосларини мижозга тушунтириб, банк амалиётлари доирасида унга имконият даражасида энг яхши хизмат кўрсатишингизга ишонтиринг. “Хурматли мижоз, амалга ошираётган амалиётлар / қонунчилик ва ички меъёрий хужжатларимиз тартиби ва Сизнинг ҳавфсизлигингиз учун керакли бўлган қоидалардир. Бу ҳолатни тўғри тушунишингизга умид қиламиз. Амалиёт давомида Сизга қўлимиздан келгунича керакли ёрдам кўрсатишимиздан қўнглингиз тўқ бўлсин.”	Қўпол муамалада бўлиш ва бирор тушунтириш иши олиб бормаслик... “Қонун шунақа...” “Қўлимдан бошқа нарса келмайди...” “Мен бажара олмайман, рахбарларимдан сўра...” “Бошқарманинг буйруғи...”
Рақиблар билан солиштирган ҳолда эътироз билдирган мижозга	Эътирозга жавоб беришда рақибларни ёмонламанг, улар ҳақида изоҳ берманг, Банкимизнинг фарқли томонларини ва имкониятларини олдинги планга чиқаринг. “Қарор қабул қилишда Банкимизнинг бозорда энг яхши банклардан эканлиги, ишончли муассаса эканлигини инобатга оласиз деган умиддаман. Сизга банкимизнинг баъзи устивор томонлари тўғрисида маълумот берсам...”	Рақибларни ёмонлаш, айблаш, мижозни муҳокама қилиш, муассасани ёмонлаш, мақтовни ошириб юбориш. “Бизни бошқа банкларга ўхшатманг...” “Қўйсангиз-чи, нечта филиали бор шу банкнинг, Сиз уни банк деб юрибсиз...” “Боринг, ўша банкка, пушаймон бўлиб қайтиб келасиз ҳали...” “Тўғри айтасиз, бизда ишлар секин юради...” “Адашаяпсиз...” “Сизга шундай туйилади...”
Берилган ваданинг бажарилмаслиги билан алоқадор мавзуларда эътироз	Муаммонинг банкимиздан келиб чикқанлиги сабабли, албатта узр сўранг, эътироз сабабларининг энг қисқа муддатда бартараф қилиниши масаласида қўлдан келгунча ҳаракат қилинг.	Айбни бошқасига тўнкаш, эътиборсиз қолдириш, қўрс муомилада бўлиш. “Ҳамкасбимнинг эсидан чиққанга ўхшайди...” “Сизга нотўғри маълумот

билдирган мижозга	“Узр сўраймиз, бир муаммо чикканга ўхшайди, тез фурсатда муаммони ҳал қиламиз, ишингизни ҳал қиламиз.	беришибди-да...” “Айбга буюрманг, унутибмиз...” “Бўлиб туради бунақа нарсалар...” “Сабр қилинг, ҳал қиламиз...” “Нима қиламиз, кутамиз...”
------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Эътирозга дуч келинганда УНУТМАНГ!

- Эътироз билдирган мижоз- кўпроқ ўзига эътибор қаратилишини хоҳлаётганидир.
- Мижоз эътироз билдирганда ҳам чиройли муомалани унутманг, мижоз билан баҳсга киришманг.
- Мижознинг эътирозлари олдида мақсадимиз ҳақли эканлигимизни исботлаш эмас, хизматни мукамал шаклда кўрсатиш эканлигини унутманг.
- Эътирозни шахсингизга нисбаттан қабул қилманг, олдиндан ҳулоса чиқарманг, дарҳол ҳимояга ўтманг.
- Эътирозлар аслида биз учун бир имконият эканлигини, яъни мижознинг биз ва биз кўрсатаётган хизмат билан қизиқаётганлигининг белгиси эканлигини унутманг!
- Эътирозларни мардонавор ечимини топиш — мутахассислигингиз ва профессионаллигингиз белгисидир.
- Энг яхши амалиёт — эътироз пайдо бўлмасдан, керакли тушунтириш ишларини олиб бориб, билдирилиши мумкин бўлган эътирознинг олдини олишдир.
- Ҳеч бир эътирозни эътиборсиз қолдирманг, нималарни йўқотишингизни тасаввур қилиш кийин.
- Мижозда ишонч ҳосил қила олсангиз, камроқ эътирозга дуч келасиз.

Х. МИЖОЗЛАРНИНГ МУАММОЛАРИНИ ҲАЛ ҚИЛИШДА

- Муаммоларга дуч келмаслик учун эътиборли бўлиб, диққат билан ва ички тартиб интизомига риоя қилган ҳолда ишланг.
- Муаммоларга дуч келганингизда ижобий ва ёрдамга ҳозир кўриниш берган ҳолда:
- Совуққон ва сабрли муомалада бўлинг;
- Мижозга; уни тушунганлигингизни, алоқадор мавзуда қўлингиздан иш келишини ҳис эттиринг;
- Объектив қарашлар билан муаммонинг ечимига киришинг;
- Муаммоларни саволларни сўраш орқали таҳлил қилинг;
- Муаммонинг сабабини, манбаасини аниқланг;
- Керак бўлса раҳбарият ва ҳамкасбларингиздан ёрдам олинг;
- Турлича ва амалий ечимлар кидиринг;
- Муаммолар масаласида мижоздан узр сўрашни унутманг;

- Муаммонинг ечими борасида ҳар боскичда мижозни ҳабардор қилиб боринг, бизга бўлган ишончини орттиринг;
- Муаммонинг такрорланмаслиги учун мутлақо керакли тадбирларни олинг.

ВАЗИЯТ/ҲОЛАТ	ТУҒРИ	НОТУҒРИ
Ходимларнинг ҳаракатларидан келиб чиққан муаммоларда	<p>Ваколатли шахсларнинг аралашувида муаммонинг ечими топилганидан ва мижознинг мамнун бўлганлиги борасида ишонч ҳосил қилинг.</p> <p>Раҳбарият томонидан;</p> <p>“Дуч келинган муаммолар масаласида сиздан узр сўраймиз, Ишингизни мен яқунлаб берсам бўладими” Вақтингиз бўлса, Сизни бирор нарса билан меҳмон қилсам...”</p> <p>Керакли иш бажарилганидан кейин, мижоздан муаммонинг ҳал бўлганлигидан кўнгли тўлганлигини аниқлашга ҳаракат қилинг.</p> <p>“Яна қайтадан бундай муаммога дуч келмаслигингиз учун қўлимиздан келгунча ҳаракат қилишимизга ишонишингиз мумкин. Сизга яна қандай хизмат кўрсатишимиз мумкин (Бизга яна хизмат борми?) Бизни тушунишга ҳаракат қилганингиз учун миннатдормиз.</p>	<p><u>Ходим:</u> мижоз билан баҳсга киришиш, ҳимояга ўтиш, лоқайдлик қилиш, мижозни айбдор қилиш.</p> <p>“Менинг айбим йўқ, ўзингиз сабабчисиз...”</p> <p>“Сиз билан баҳслашишга вақтим йўқ...”</p> <p>“Мен Сизга нима қилдим...”</p> <p><u>Раҳбар ходим:</u> Мижознинг ёнида ходимга танбеҳ бериш, ходимлар билан бирга мижозни айбдор қилиш, муаммо билан шугулланмаслик...</p> <p>“Бу ходимимизни айбга буюрманг...”</p> <p>“Ваҳима қиладиган нарса йўқ, Сиз ҳам ўзингизни тутиб туролмас экансиз-да...”</p> <p>Бошқа ходимлар: баҳсга аралашилари.</p> <p>“Биз шу ерда эдиг-у, ходимимизнинг айби йўғ-у...”</p>
Ходимнинг маълумоти камлигидан келиб чиққан муаммоларда	<p>Ходимнинг маълумоти камлиги ёки кам маълумот беришидан келиб чиққан муаммолар учун мижоздан узр сўранг, муаммонинг сабабини тушунтиринг, яхши ниятда ва самимият кўрсатаётганлигингизни ҳис эттиринг, керак бўлса ёрдам олиб, камчиликларни энг қисқа муддатда яқунланг, муаммонинг ҳал қилинганлигига ишонч ҳосил қилинг.</p> <p>“Ҳурматли мижоз, сабабли сизга нотўғри / етарсиз маълумот берганим учун узр сўрайман. Муаммони тезда ҳал қиламан, мени тушунганингиз учун миннатдорман...”</p> <p>Нотўғри маълумот берилган бўлса,</p>	<p>Мижоз билан баҳсга киришиш, ҳимояга ўтиш, лоқайдлик қилиш, мижозни айбдор қилиш, яна нотўғри ёки етарсиз маълумот бериш, билмаган масалаларида ёрдам сўрамаслик.</p> <p>“Мен айтувдим, нотўғри тушунгансиз...”</p> <p>“Айтмовдим-ми... ҳа майли, ўтиринг, ҳал қиламиз...”</p> <p>“Айтгандай бўлувдим-у...”</p> <p>“Керакли барча маълумотни қўлингизга берувдим-у...”</p>

	<p>дархол тўғри маълумотни етказишга ҳаракат қилинг.</p> <p>Етарли маълумот берилмаган бўлса, дархол ҳамкасбимиздан ёрдам сўранг ва тўлиқ маълумотни миждозга етказинг.</p> <p>Муаммонинг ечилганига ишонч ҳосил қилиш учун:</p> <p>“Ҳурматли миждоз, келгусида бундай муаммога дуч келмаслигингизга ишончингиз комил бўлсин. Сизга яна қандай хизмат кўрсатишим мумкин?...”</p>	
<p>Ходимнинг ҳатосидан келиб чиққан муаммоларда</p>	<p>Ҳатога ўзимиз сабабчи эканлигимиз учун самимий равишда ҳатомизни қабул қилинг, миждоздан кечирим сўранг. Муаммонинг тезда ечими учун ечим вариантларини ишлаб чиқинг, керак бўлса раҳбарингизнинг тасдиғини / маълумотини олиб., таклифингизни миждозга тушунтиринг. Миждознинг қарорига қараб, муаммонинг ечими билан боғлиқ амалиётни бажаринг. Муаммонинг ечими топилганига ишонч ҳосил қилинг, ҳар босқичда миждозни ҳабардор этиб боринг.</p> <p>“Ҳурматли миждоз, сабабли сизнинг ишингиз бўйича муаммо келиб чиқди. Муаммони ҳал қилиш учун, агар Сизга ҳам маъқул бўлса, ёки бажаришимиз мумкин. Қандай ҳал қилишимизни хоҳлар эдингиз?...”</p> <p>Амалиёт тугаганидан кейин, муаммонинг ҳал бўлганига ишонч ҳосил бўлиши учун;</p> <p>“Ҳурматли миждоз, келгусида бундай муаммога дуч келмаслигингизга ишончингиз комил бўлсин. Сизга яна қандай хизмат кўрсатишим мумкин?...”</p>	<p><i>Миждоз билан баҳсга киришиш, ҳимояга ўтиш, лоқайдлик қилиш, миждозни айбдор қилиш, бошқаларни айбдор қилиш, ҳатони ёпишга, яширишга ҳаракат қилиш, муаммонинг ечими учун раҳбар ходимлардан ёрдам олмаслик.</i></p> <p><i>“Сиз менга айтгандингизки...”</i></p> <p><i>“Тизим сабабчи, менинг даҳлим йўқ...”</i></p> <p><i>“Бошқарма сабабчи...”</i></p> <p><i>“Ўтиринг, икки дақиқада ҳал қилармиз...”</i></p> <p><i>“ваҳима қиладиган ҳеч нарса йўқ, ҳатолар бўлиб туради...”</i></p>
<p>Банк амалиётлари / конун ҳужжатлари /процедуралар сабаби билан келиб чиққан</p>	<p>Миждозни сокинлаштириб, диққат билан тингланг, керакли таҳлилларни амалга ошириб, муаммонинг келиб чиқиш сабабини аниқланг. Муаммонинг асл сабабини эҳтиёткорлик билан миждозга тушунтиринг. Керак бўлса</p>	<p><i>Миждозни эшитмаслик, муаммо билан шуғулланмаслик, бошқа шахсларни ёки банкни айбдор қилиш, миждозни айбдор қилиш, муаммонинг ечими учун ҳеч нарса қилмаслик.</i></p>

муаммоларда	<p>рахбар ходимлардан маслаҳат олиб, ечим альтернативларини ишлаб чиқинг, мижозга билдиринг ва унинг фикрини ўрганинг. Мижознинг қарорига асосланиб керакли ишни бажаринг.</p> <p>“Хурматли мижоз, Сиз дуч келган муаммо дан келиб чиққан. Бажарилаётган амалиёт сизнинг ҳавфсизлигингиз ва банк қоидаларига кўра амалга оширилмоқда. Бу борада бизни тушунишингизни сўраб эдим. Ҳозирги ҳолатда Сизга шаклда ёки тарзда ёрдам кўрсатишимиз мумкин. Танловингизга кўра, керакли ишни бажарамиз...”</p> <p>Мавзуни таъкиб этган ҳолда, муаммонинг ечилганига ишонч ҳосил қилинг.</p>	<p>“Бизда ишлар шунақа илож қанча...”</p> <p>“Ўзингиз ҳам ўз вақтида ўйлаб кўришингиз керак эди...”</p> <p>“Бошқарманинг иши кўп, кечикишлар бўлиб туради...”</p> <p>“Кейинроқ келинг-чи, кўрамиз...”</p>
Техник сабаблардан келиб чиққан муаммоларда	<p>Мижозни сокинлаштириб, диққат билан тингланг, керакли таҳлилларни амалга ошириб, муаммонинг келиб чиқиш сабабини аниқланг. Муаммонинг асл сабабини эҳтиёткорлик билан мижозга тушунтиринг. Керак бўлса рахбар ходимлардан маслаҳат олиб, муаммони алоқадор ходим / бўлимга етказинг, жараён ва ечим муддати тўғрисида мижозга хабар беринг.</p> <p>“Хурматли мижоз, Сиз дуч келган муаммо дан келиб чиққан. Ушбу муаммолар учун Сиздан узр сўраймиз. Муаммо ҳақида алоқадор ходим / бўлимга хабар бердик. вақт ичида муаммонинг бартараф этилиши тўғрисида маълумот олдик. Мавзуни кузатиб борамиз, бизни тушунганингиз учун миннатдормиз. Сизга ёрдам қилишимиз мумкин бўлган бошқа ишингиз борми?...”</p>	<p>Мижозни тингламаслик, муаммо билан шугулланмаслик, бошқаларни ва муассасани айбдор қилиб кўрсатиш, нотўғри маълумот / муддат бериш, ечим қидирмаслик.</p> <p>“Бизнинг тизим доимо шунақа ишлайди...”</p> <p>“Бошқармага айтдик, шугулланмадилар...”</p> <p>“Қачон ҳал бўлишини билмайман...”</p> <p>“Бир неча соатда тузалиб қолар...”</p> <p>“Банк картаси бузуқ бўлмайди, ўзингиз нотўғри фойдалангансиз шекилли...”</p> <p>“Қўлимдан бошқа ҳеч нарса келмайди...”</p>
Мижознинг айби билан келиб чиққан муаммоларда	<p>Керакли таҳлилларни амалга ошириб, муаммонинг келиб чиқиш сабабини аниқланг. Мижозни айбламасдан муаммонинг асл сабабини эҳтиёткорлик билан тушунтиринг. Муаммонинг қайтарилмаслиги учун керакли</p>	<p>Қўпол муомала ва айбловчи муносабатда бўлиш, мижозни менсимаслик, муаммони писанд қилмаслик.</p> <p>“Ҳато сизда, бизга алоқаси йўқ...”</p> <p>“Энди шу билан ҳам</p>

	<p>тадбирларни олинг ва алтернатив ечим турларини ишлаб чикинг, ечим тўғрисида мижозга билдиринг ва унинг фикрини ўрганинг. Мижознинг қарорига асосланиб керакли ишни бажаринг.</p> <p>“Ўрнатили мижоз,.... сабаби муаммо келиб чиққанга ўхшайди. Ҳозирги ҳолатда шаклда ёки тарзда дарҳол муаммони ҳал қилишимиз мумкин. Шу муаммонинг такрорланмаслиги учун Сизга маҳсулот / хизматимизни таклиф қилишим мумкин. Танловингизга кўра, керакли ишни дарҳол бажарамиз...”</p> <p>Мавзунинг таъкиб этган ҳолда, мижознинг кўнгли тўлганлигига ишонч ҳосил қилиш учун;</p> <p>“Сизга яна қандай ёрдам кўрсатишимиз мумкин?..”</p>	<p>шугулланамиз-ми...?”</p> <p>“Қани ҳал қилайлик-чи..”</p> <p>“Қутиб тур, ишим тугасин, ҳал қиламиз...”</p>
<p>Дарҳол ечишнинг иложи бўлмаган муаммоларда</p>	<p>Мижознинг иши билан боғлиқ ҳолатни кузатиб боринг, ҳар бир ўзгариш/янгилик тўғрисида; мижознинг кўнглироқ қилишини кутиб ўтирмасдан, унга телефон қилиб маълумот бериб боринг.</p> <p>“Ўрнатили мижоз,.... ишингиз билан боғлиқ ҳолат..... босқичида,гача натижа олишимизни мўлжаллаяпмиз., Сизни хабардор қилайлик дедик. Натижаси чиққанда яна Сизга хабар берамиз. Сизга ёрдам қилишимиз мумкин бўлган бошқа ишингиз борми?...”</p>	<p>Муаммони таъкиб этмаслик, бошқаларни айбдор қилиш, Мижозга хабар бермаслик, мижознинг мавзуга алоқадор саволларига етарлича жавоб бермаслик. “Аааа\ Сизни ишингиз бор эди-я...”</p> <p>“У ердаги ишлар осонгина ҳал бўлмайди...”</p> <p>“Бир неча кун ичида ҳал бўлиб қолар...”</p> <p>“Хойнаҳой бўлимда осилиб қолди...”</p> <p>“Менинг ҳам хабарим йўқ, сўраймиз...”</p>
<p>Мижоз кетганидан кейин банк амалиётида хато қилинганлигини аниқлаганингизда</p>	<p>Дарҳол мижозга кўнглироқ қилиб, мулоимлик билан хабар беринг, муаммога сиз сабабчи бўлсангиз, узр сўранг, хатони тузатиш учун банкингизга таклиф қилинг, навбатсиз шаклда муаммони ҳал қилинг.</p>	<p>Мижознинг муаммони сезиб қолишини кутиш, муаммо билан шугулланмаслик, мижозни айбдор қилиб кўрсатиш, хатони тузатиш мақсадида келган мижоз билан шугулланмаслик.</p>
<p>Мижозлар ўртасида муммолар содир бўлгани ҳолатда</p>	<p>Ҳолатдан хабар топишингиз билан муаммога сабабчи бўлган мижозларни бошқа мижозларни безовта қилмасликлари учун ажратиб тинч жойга таклиф қилинг, муаммонинг сабабини ўрганинг, томонларни сокинлаштириш учун</p>	<p>Баҳс-тортишувга аралашиб, муаммони янада чуқурлаштириш, бирор томоннинг тарафини олиш, бошқа мижозларни ваҳимага солувчи ҳаракатларни амалга ошириш.</p>

	мулойимлик билан суҳбатлашинг. Муаммо сиз ёки атрофингиздагилар билан алоқадор бўлса дарҳол ҳал қилишга киришинг.	“Нега бақирасиз, боринг бошқа жойда жанжал қилинг...” “Энди сиз қолувдингиз муаммо чиқармаган...” “Хой сенга ҳеч ким ҳеч нарса дегани йўқ-ку, ўзингдан ўзинг...” “Сен ўзинг шу жазога лойиқ эдинг. Баттар бўл...” “Ахмад сен ҳам кел, бир нарса деснг-чи..”
Муаммога дуч келган мижоз билан телефон орқали суҳбат қилганингизда	Мижознинг ҳолатини тушунганингизни ва унга ёрдам кўрсатишга ҳаракат қилганингизни ҳис эттиринг. Мавзуни аниқлаштириш учун, мижозни тинчилантириб, мулойим шаклда саволлар беринг. Муаммонинг сабабини аниқлаганингиздан кейин, муаммони ҳудди юзма-юз мулоқатдагидай ҳал қилишга киришинг. Керак бўлса, муаммони ҳал қилиш учун мижозни банкка таклиф қилинг, қисқа муддатда муаммони ҳал қилишингиз тўғрисида мижозда ишонч ҳосил қилдиринг.	Жаҳли чиқиб турган мижозни телефонда куттириш, қўполлик билан жавоб бериш, муаммога қизиқиш билдирмай муаммони чуқурлаштириш, ундан қочиб қолиш.
Мижозни тинчилантира олмасангиз	Мижозни, у билан бемалол суҳбат қилиш мумкин бўлган ва бошқа мижозларни безовта қилмайдиган жойга таклиф қилинг, раҳбар ходимларни ҳам ёрдамга чақиринг. Мижоз ҳақорат қилгудек бўлса, жавоб қайтарманг, фақат унга ёрдам кўрсатишга ҳаракат қилаётганингизни эслатинг. Муаммолар катталашса, хавфсизлик бўлими ходимларини ёрдамга чақиринг.	Жаҳли чиқиб турган мижозни телефонда куттириш, қўполлик билан жавоб бериш, муаммога қизиқиш билдирмай муаммони чуқурлаштириш, қочиб қолиш.

Муаммоларга дуч келганингизда УНУТМАНГ!...

- Мижоз, муаммонинг ечимидан олдин, Сизнинг бу муаммога муносабатингиз қандайлиги билан қизиқади.
- Мижоз муаммога дуч келганида кўпроқ Сизнинг тушунганлигингизга ва ишончингизга таянади.
- Тўғри таҳлил қилинган муаммо тез ва осон ҳал бўлади.

- Ишонч ҳосил қилмасдан муаммонинг сабаблари тўғрисида изох бериш – мижознинг шошиб қолишига сабаб бўлиши мумкин.
- Мижознинг қўпол муомаласига ҳудди шундай жавоб қайтариш муаммонинг ечимсиз ҳолатга тушиб қолишига сабаб бўлади.
- Муаммонинг сабабчиси ким эканлиги билан эмас, балки ечимини топиш билан шуғулланинг... Айбдор қилманг, баҳона қидирманг!
- Муаммонинг сабаби / сабабчиларини мижознинг олдида ҳамкасбингиз билан муҳокама қилманг.
- Жаҳли чиқиб турган мижоз ечим билан алоқадор таклифларингизга шубҳа билан қараши мумкин, фойдали томонларини санаб ўтинг.
- Вақтинчалик ечимлар, муаммонинг давом этишига сабаб бўлиши мумкин, бу ҳолат мижознинг норозилигини келтириб чиқаради.
- Муаммога дуч келган ҳар бир мижоз ўзини тутиб туrolмаслиги мумкин, лекин сиз доимо сабрли ва совуққон бўлишга мажбурсиз.
- Муаммонинг ҳал бўлганлиги тўғрисида мижознинг тасдиғини олинг, такрорланмаслигига ишонтиринг.

XI. МИЖОЗЛАР ҲУЗУРИГА ТАШРИФ БУЮРГАНДА

- Учрашувга келишиб олинган вақтдан 5-10 дақиқа олдин мижоз жойлашган объектга бориб, учрашувга тайёр турунг.
- Келишилган вақтда мижознинг ҳузурига кириб боринг.

Мижоз билан саломлашганингизда:

- Чиройли табассум билан унга қараб юриб боринг;
- Мулойимлик билан салом берган ҳолда, ўзингизни таништиринг (аввал таниш бўлмасангиз);
- Саломлашиш учун унинг қўл узатишини кутинг, ишонч билан қўлини сиқиб қўйинг;
- Ўтириш учун жой кўрсатишини кутинг;
- Аввал бермаган бўлсангиз, ташрифнома картингизни беринг;
- Бирор нарса билан меҳмон қилгудек бўлса, таклиф қилинганлар орасидан керагини танланг;
- Қискача кириш суҳбатидан кейин ташрифингизни мақсади билан алоқадор мавзуга ўтинг;
- Учрашув давомида назокат билан илиқ мулоқатни амалга оширинг;
- Учрашув тугагандан сўнг рухсат сўраб ўрнингиздан турунг, хайрлашув ибораларидан фойдаланган ҳолда, учрашув жойини тарк этинг.

Мижоз ҳузурига ташриф буюрганда УНУТМАНГ!

- Вақтни беҳудага сарфламаслик учун учрашув соатини, учрашув вақтидан олдин тасдиқлашиб олиш мақсадга мувофиқдир.

- Мижознинг хузурига боришдан олдин хозирлик кўринг.
- Учрашувга кеч колманг!
- Мижознинг объектида қўл телефонингизнинг қўнғироғини пасайтириб қўйинг ва ўта зарурияти бўлмаса телефондан фойдаланманг.
- Мижознинг офисида мижознинг столига хужжатларингизни, дафтарларингизни ёки сумкангизни қўйманг.
- Мижознинг столи устидаги нарсаларга тегинманг.
- Мижознинг хонасида кераксиз мавзуларда суҳбат курманг.

ХП. БАДАН ТИЛИ ВА ИМО-ИШОРАЛАР

+	<p align="center">Ижобий бадан тили ва имо-ишоралар</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ўзига ишонган ҳолда тик қоматда туриш, • Тинглаётганда қаршидаги кишига тўғри бир оз эгилган ҳолда туриш, • Жилмайиш, • Гапираётганда мижознинг кўзларига қараш, • Мижоз билан саломлашганда мақбул масофа (бир қўл узунлигидаги масофа) ни сақлаш, • Мижозни тинглаётганда бош сал олдинга эгилган ва /ёки бир оз ёнга эгилган ҳолда туриш, • Мижозни тинглаётганда бош билан тасдиқ ишорасини қилиш, • Гапираётганда қўл ҳаракати меъёридан ошиб кетмаслиги лозим, • Қўллар ён томонда, эркин, • Динамик кўринишга эга бўлиш.
-	<p align="center">Салбий бадан тили ва имо-ишоралар</p> <ul style="list-style-type: none"> • Қовоқ уюш, • Хорғин кўриниш, • Бақраймоқ, • Мижознинг юзига қарамаслик, • Кўзойнак устидан ним қараш (кўзойнакдан фойдаланадиганлар учун), • Қошларни ўйнатиш, • Кўзлар доимо олазарак, тишларни кўрсатиш, ёноқларни буриш, • Меъёрдан баланд овозда кулиш, • Мижознинг орқасидан гап ёки бошқа имо-ишора (қош-кўз билан) гийбат қилиш, • Эснаш,

074

	<ul style="list-style-type: none"> • Мижозни кўрмасликка олиш, • Оғизда тиш ковлаш чўпи ёки бошқа нарса тишлаб туриш
	<p align="center">Салбий бадан тили ва имо-ишоралар / ТИК ТУРИШ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Букчайиб туриш, • Қўлларни кўкракда қовуштириб туриш, • Оёқлар оралиғи кенг очилган, қўллар орқада, • Тиззалар доимо титраган, • Гапираётганда ўнгга-чапга эгилиш, • Қўллар белда, • Тиззаларни букчайтириш, • Қимирлаб, саллониб туриш • Мижозга жуда яқин бориш, • Қўллар орқа чўнтакда, • Мижоздан ўгирилиб туриш, • Керилиш, • Стол, устунга таяниб туриш.
	<p align="center">Салбий бадан тили ва имо-ишоралар / ҚЎЛЛАР</p> <ul style="list-style-type: none"> • Эътиборни тортадиган даражада сочларни ўйнаш, • Қулоқ, бурун, бўйин каби юз органларига тегинавериш, • Энсани ушлаб туриш, • Мижозга қўл билан “кел” ёки “кет” ишорасини қилиш, • Қўлларни қовуштириш, • Қўллар ёқада, • Бурун / қулоқ / тишларни қашиб туриш, • Мушт тугиш, • Қаршида турган инсонга таҳдид шаклида қўл бармоқлари билан ишора қилиш, • Қўлларни бир-бири билан қовуштириб туриш, • Қўлдаги ёки чўнтакдаги нарсаларни ўйнаб туриш, • Мижозни безовта қиладиган шаклда қашиниш, • Қалам ўйнаш, бармоқларни қарсиллатиш, • Тирноғини тишлаш.

ХІІІ. БАНКДАГИ ИШ ВА АМАЛИЁТ ЖАРАЁНИДА ИШЛАТИЛМАЙДИГАН СЎЗЛАР

“БИЗ” шаклида ҳитоб қилиш • Қани, БИЗ нима қиляппиз? ...“		
Тарбиясиз сўзлар, сўкинишлар <ul style="list-style-type: none"> • Тайинсиз, тутруксиз... каби, • Йўғ-э, Бор-э, А-ха... каби • Нимада десангиз шу-да... • Ҳар қандай сўонгич сўзлар 		Мижозда норозилик уйғотувчи сўзлар <ul style="list-style-type: none"> • Хойнахой, шунга ўхшайди..., • Билмадим...., • Менинг ишим эмас-у..., • Қанакасига... Йўғ-э..., • ААааа, Оббо, уфффф...
Яқинликни ифодаловчи сўзлар <ul style="list-style-type: none"> • СЕН деб мурожаат қилиш, • Тоға, амаки, Дода, пахан, • Қариндошим, божа... • Акахон, братан, • Жонгинам,... • Окей... 		Ортгирма сўзлар <ul style="list-style-type: none"> • Супер, ажжойиб..., • Дахшат, дода-ю..., • Ўлиб қоласиз..., • Оғзингиз очилиб қолади, • Ўзинга қара-да...
Буйруқ шаклидаги сўзлар <ul style="list-style-type: none"> • Қил, • Кутасан, • Кел, <p>Жўна ва бошқалар.</p>		

ХІV. БАНКДА БАЖАРИЛМАСЛИГИ КЕРАК БЎЛГАН ҲАРАКАТЛАР

<ul style="list-style-type: none"> • Сақич, конфет сўриш, бирор нарса емоқ, • Иш пайтида овкатланиш, • Столда, атрофда бўш стакан, идиш ва бошқаларини қолдириш, • Мижознинг хузурида макияж 	<ul style="list-style-type: none"> • Тасбех ўйнаш, • Газета-журнал каби ишдан ташқари нарсаларни ўқиш, кроссворд ечиш, • Секин, иштиёқсиз ишлаш, • Безовта қиладиган хазил-хузул қилиш,
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>килиш, сурма суриш...,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Баланд овозда гапириш, хазиллашиш, қўшиқ айтиш, хиргойи килиш, • Муסיқа тинглаш, • Хужжатларни, қалам-ручкаларни отиб, жаҳлдор ҳаракатларни амалга ошириш, • Мижозни ҳақорат қилиш, буйрук бериш, • Ўзини мажбуран гапираётгандек / ҳисобот бераётгандек / хизмат қилаётгандек қилиб кўрсатиш, • Мижоздан қутилиб қолишга ўхшаш ҳаракат қилиш, • Мижозга жавоб бермаслик, • Кўпчилик бўлиб суҳбатлашиб туриш, • Бошқа ходимларнинг ишига ҳалақит берадиган даражада гаплашиш, • Қўллар билан ҳазил-ҳузул қилиш, 	<ul style="list-style-type: none"> • Ташкаридан келганлар (ака-ука, қариндош) билан узоқ суҳбатлашиш, • Банк телефони ёки шахсий мобил телефон орқали узоқ гаплашиш, • Ўзингизга тегишли хиссий кечинмаларингизни мижозга сездиришга ҳаракат қилиш, • Банкда ўзаро мижозлар тўғрисида ғийбат қилиш, • Мижознинг орқасидан ғийбат қилиш, • Бошқа ходимларга “Ака”, “Ука”, “Опа” деб мурожаат қилиш, • Мижоз билан баҳслашиш, ҳақорат даражасидаги сўзларни айтиш, • Ғийбат қилиш, • Банкда хамкасбларни муҳокама қилиш, камситиш, ёмон сўзлар гапириш, буларни мижозларга етказиш ва бошқалар.
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Бошқарув раиси

Бошқарув раисининг
биринчи ўринбосари

Бошқарув раиси
ўринбосари

Бошқарув аъзоси

Бошқарув аъзоси

Зафер Жанпўлат

Умаралиев Ё.М.

Н.Эврен Ашан

Сабилов Х.Х.

Тигай Т.Э.