

Приложение 1
к приказу АО «Казахтелеком»
от «___» _____ 2023 года № _____

**СТАНДАРТЫ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
ВНЕШНЕГО КЛИЕНТА
АО «КАЗАХТЕЛЕКОМ»**

Изменения		
№	Дата введения	Разработчик

Алматы 2023

АО «Казахтелеком»	КТ/СТ-08-11-01	Редакция 02	Стр. 2 из 29
-------------------	----------------	-------------	--------------

1. Разработан Службой управления клиентскими путями и оптимизации бизнес-процессов Дирекции «Академия инфокоммуникационных технологий» (после перерегистрации - Корпоративный университет) - филиала АО «Казахтелеком»

2. Внесен Службой управления клиентскими путями и оптимизации бизнес-процессов Дирекции «Академия инфокоммуникационных технологий» (после перерегистрации - Корпоративный университет) – филиала АО «Казахтелеком»

3. Утвержден Приказом АО «Казахтелеком» от «___» «_____» 2023 года № _____

4. Введен взамен приказа АО «Казахтелеком» от 22.12.2017 №347 «Об утверждении «Стандартов сервисного обслуживания АО «Казахтелеком» на сегменте В2В (РДТ, ДКБ, ДИС, ГЦУСТ), Приказа АО «Казахтелеком» от 09.11.2018 № 58 «Об утверждении Стандартов сервисного обслуживания на сегменте В2С АО «Казахтелеком», Приказа АО «Казахтелеком» от 10.06.2019 № 120 «О внесении изменений в Приказ от 09.11.2018 № 58 «Об утверждении «Стандартов сервисного обслуживания на сегменте В2С АО «Казахтелеком»».

Содержание

1. Термины и определения	3
2. Обозначения и сокращения	4
3. Ресурсы, используемые для реализации процесса	4
4. Общие положения	5
5. Цели и задачи системы управления качеством сервисного обслуживания	5
6. Показатели сервисного обслуживания	5
7. Основные принципы сервисного обслуживания	6
8. Каналы взаимодействия с клиентами	7
9. Стандарты сервисного обслуживания	9
10. Стандарты сервисного обслуживания в онлайн-каналах и социальных сетях	16
11. Стандарты сервисного обслуживания по голосовым каналам	19
12. Стандарты сервисного обслуживания при проведении выездных (ремонтных/инсталляционных/строительно-монтажных) работ	22
13. Стандарты сервисного обслуживания при работе с претензионными обращениями и жалобами	26
14. Ответственность	28
15. Заключительные положения	29

1. Термины и определения

1. В настоящих стандартах сервисного обслуживания внешнего клиента АО «Казахтелеком» (далее - Стандарты) применяются следующие термины и определения:

1) абонент – физическое лицо или юридическое лицо, с которым заключен договор на оказание услуг связи с выделением для этих целей абонентской линии, оптической линии, абонентского номера и/или идентификационного кода.

2) дилер - юридическое лицо или физическое лицо, занимающееся предпринимательской деятельностью, заключившее договор с Обществом;

3) дилерский договор - договор на привлечение абонентов к услугам телекоммуникаций, на выполнение инсталляционных работ;

4) заказ - электронный документ на выполнение комплекса работ по определению технической возможности подключения клиента к услугам, формируемый в существующих программных комплексах Общества на основании заявления клиента;

5) качество сервисного обслуживания - это показатель, отражающий эффективность сервисной системы в удовлетворении ожиданий клиентов. Стандарты сервисного обслуживания отражают ожидания клиентов и предъявляют соответствующие требования к сервисной системе;

6) клиент - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами Общества;

7) клиентская зона - часть рабочего места специалиста, предназначенная для удобного расположения клиента;

АО «Казахтелеком»	КТ/СТ-08-11-01	Редакция 02	Стр. 4 из 29
-------------------	----------------	-------------	--------------

8) лицевой счет - счет для ведения учёта расчетов с физическими и юридическими лицами, на котором отражаются все финансово-кредитные операции с определенным клиентом;

9) лояльность - это приверженность к Обществу, желание оставаться его клиентом и готовность рекомендовать своему окружению;

10) удовлетворенность - степень соответствия фактически полученных клиентом услуг его ожиданиям;

11) партнер - физическое или юридическое лицо, берущее на себя обязательства по совместным продуктам (ТОО «МТС», АО «Кселл»), строительству линий связи/последней мили, монтажу оборудования, аренде оптических сетей FTTH, заключившее договор с Обществом;

12) сервисное подразделение - структурное подразделение Общества, задействованное в процессе обслуживания клиентов;

13) специалист - работник сервисного подразделения Общества, дилера, партнёра, ТОО «KTCloudLab»;

14) стандарты сервисного обслуживания – это комплекс требований к сервисной системе, исполнение которых гарантирует определенный уровень качества сервиса и формирует целевой клиентский опыт;

15) ТОО «KTCloudLab» - сторонняя организация, выполняющая функционал информационно-справочной службы Общества.

2. Обозначения и сокращения

2. В настоящих Стандартах применяются следующие обозначения и сокращения:

- 1) БИН - бизнес-идентификационный номер - уникальный номер, формируемый для юридического лица и индивидуального предпринимателя, осуществляющего деятельность в виде совместного предпринимательства на территории Республики Казахстан;
- 2) ИИН - индивидуальный идентификационный номер физического лица РК;
- 3) ПК - персональный компьютер;
- 4) ТП - тарифный план;
- 5) ФИО - фамилия, имя, отчество.

3. Ресурсы, используемые для реализации процесса

3. В настоящих Стандартах используются следующие ресурсы:

1) система CRM 2.0 - автоматизированная система CRM с модернизированным функционалом ведения лицевого счета и функционалом создания заказов. Система CRM 2.0 позволяет устанавливать абоненту продуктивное предложение, а не отдельные услуги и предусматривает автоматическую проверку технической возможности подключения и автоматическую заливку всех технических данных устройств, необходимых для

АО «Казахтелеком»	КТ/СТ-08-11-01	Редакция 02	Стр. 5 из 29
-------------------	----------------	-------------	--------------

организации услуг, входящих в состав продуктового предложения, установленного на лицевом счете абонента;

2) СТПК Remedy - система технической поддержки клиентов, используется как система управления работами в процессе устранения повреждений на сети абонентского доступа.

4. Общие положения

3. Стандарты разработаны в соответствии с положениями законодательства Республики Казахстан и Трудовым договором, Политикой уведомления о предполагаемых неэтичных/неправомерных действиях, Политикой по урегулированию конфликта интересов, Политикой противодействия коррупции, а также другими действующими правилами, регламентами АО «Казахтелеком» (далее - Общество) в части соблюдения норм и требований трудовой дисциплины и деловой этики.

4. Стандарты регламентируют организацию и порядок обслуживания клиентов Общества.

5. Стандарты вводятся в действие с момента утверждения распорядительным документом и подлежат актуализации по мере необходимости.

5. Цели и задачи системы управления качеством сервисного обслуживания

6. Управление качеством сервисного обслуживания является неотъемлемым элементом достижения стратегических бизнес-целей Общества.

7. Система управления качеством обслуживания клиентов представляет собой взаимосвязанную совокупность целей и задач в области повышения уровня сервисного обслуживания, а также механизмов их реализации.

8. Главная цель построения системы управления качеством обслуживания клиентов - достижение удовлетворенности клиентов качеством сервисного обслуживания, путем обеспечения постоянного повышения его качества, определения и соблюдения Стандартов, адаптированных под каждый тип клиентов.

6. Показатели сервисного обслуживания

9. Главными показателями уровня сервисного обслуживания являются - удовлетворенность и лояльность клиентов.

10. Удовлетворенность клиентов - это уровень или степень удовлетворенности продуктами, услугами или заботой о клиентах. Уровень удовлетворенности клиентов показывает были ожидания клиентов оправданы или нет.

11. На удовлетворенность влияют 3 основных фактора:

1) время обслуживания/ожидания - период времени, выраженный в минутах/часах, затрачиваемый клиентом на ожидание в очереди к специалисту и получение консультации/услуги;

2) профессионализм специалистов - знание продуктов/услуг и бизнес-процессов Общества, подача информации, доступной для клиента, оказание услуги согласно заданным ожиданиям клиента и другие практические навыки. При рассмотрении жалоб и претензий отвечаем за нарушение своих обязательств и гарантируем компенсацию;

3) отношение специалистов к клиентам - вежливость и доброжелательность по отношению к клиентам, инициативность и стремление помочь в решении вопроса, заинтересованность в клиенте с целью создания предпосылок для повторного обращения клиента.

12. Лояльность – это привязанность клиента к продукту и компании, которая выражается готовностью рекомендовать продукт компании друзьям и знакомым. Увеличение числа лояльных клиентов влечет за собой существенное сокращение расходов на проведение маркетинговых мероприятий, так как затраты на поиск и привлечение новых покупателей в разы выше, чем планомерная работа с постоянными клиентами.

13. В целях получения аналитической информации для принятия управленческих решений Обществом проводится мониторинг уровня удовлетворенности и лояльности клиентов в разрезе сегментов, продуктов/услуг Общества.

14. Для мониторинга уровня удовлетворенности и лояльности проводятся внутренние и внешние замеры:

1) **внутренние замеры** – организуются и проводятся на усмотрение подразделений Общества, с целью текущего/оперативного управления удовлетворенностью и лояльностью. Периодичность и методы проведения внутренних замеров определяются подразделениями Общества самостоятельно посредством следующих методов, но, не ограничиваясь ими:

- анкетирование клиентов;
- оценка клиентами уровня сервисного обслуживания (система клиентской оценки, SMS-рассылки клиентам, перевод и другие способы замеров на усмотрение подразделений Общества;

2) **внешние замеры** – организуются и проводятся сторонней организацией с использованием различных способов замеров:

- стандартизированное интервью;
- фокус группы;
- телефонный опрос и иные способы.

7. Основные принципы сервисного обслуживания

15. Стандарты предъявляют требования к тем характеристикам сервисной системы, которые оказывают значительное влияние на уровень удовлетворенности и лояльности.

16. Стандарты являются одной из главных составляющих оценки деятельности персонала сервисных подразделений. Неисполнение Стандартов рассматривается как невыполнение или как недобросовестное исполнение своих должностных функций.

17. Сервисное обслуживание в Обществе основывается на следующих принципах:

1) предоставление оперативного отклика с первого раза/одного визита: время отклика на любое обращение клиента напрямую влияет на уровень его удовлетворенности;

2) говорим на понятном языке: общаемся с клиентом четко и аккуратно, обеспечиваем отсутствие путаницы или двусмысленности в общении;

3) персонализация обслуживания: всегда предлагаем решения, адаптированные к потребностям клиента, информируем клиента о прогрессе в решении поставленных задач и держим их в курсе событий, чтобы сформировать у клиента правильные ожидания;

4) проявление эмпатии: всегда проявляем заинтересованное внимание к клиенту, чтобы каждый клиент почувствовал наше стремление сделать его довольным;

5) решение проблем: точно и вовремя выполняем задачи проявляя максимум профессионализма. Найдя и согласовав с клиентом вариант решения проблемы, который его устроит, обязательно следует довести решение проблемы до логического завершения или проследить, чтобы другие работники компании, от которых это зависит, вовремя и в полном объеме выполнили необходимые действия;

6) получение обратной связи или фидбэка (от англ. feedback): создаем все возможности для того, чтобы клиент мог дать свою оценку, высказать свое мнение.

8. Каналы взаимодействия с клиентами

18. Клиент может подать обращение по любому удобному для него каналу. При этом недопустимо направлять клиента для подачи обращения в другой канал.

9. Каналы продаж:

1) сторонние каналы (дилеры, франчайзинг);

2) собственные каналы (Sales force, Front office, Back office, Work force, Ismet.kz, shop.telecom.kz)

10. Каналы коммуникаций:

Группа каналов коммуникаций	Каналы коммуникаций
Контакт центр	Call centre 160
	Call centre 165
	Call centre 195
	Call centre 196
	Call centre 999
	Call centre 8 800 080 10 10
	Call centre 8 800 080 00 51
	Call centre 8 800 080 08 07

	Call centre 8 800 080 65 65
Электронная почта	support@telecom.kz
	control@b2b.telecom.kz
	165@telecom.kz
	ccb2b@ismet.kz
	b2c@telecom.kz
	Info@telecom.kz
	business@ismet.kz
	mark@ismet.kz
Социальные сети	VK
	FB
	Instagram
	E-otinish
Мессенджеры	WhatsApp
	Viber
	Telegram
Цифровые каналы	telecom.kz
	ismet.kz
Сотрудник	Канцелярия
	Сотрудник

11. Специалисты каналов продаж и коммуникаций соблюдают трудовую дисциплину и установленный режим работы:

Пунктуальность	специалист прибывает на рабочее место до начала времени обслуживания клиентов в соответствии с графиком работы
	перед началом обслуживания клиентов специалист: знакомится с информацией, поступившей по СЭД (система электронного документооборота), служебной электронной почте и другим каналам рабочей коммуникации; проверяет работоспособность ПК, информационных программ и офисной техники на рабочем месте; проверяет наличие документов, бланков и других необходимых для работы материалов и принадлежностей
	специалист начинает/завершает обслуживание клиентов в соответствии с графиком работы. На время обеденного перерыва либо в случаях отсутствия части специалистов на рабочем месте (например, прохождение работниками медосмотра и т.д.) руководитель подразделения предусматривает скользящий график работы для равномерного распределения потока клиентов и предотвращения увеличения для клиентов времени ожидания в очереди
	в случае если к специалисту, завершившему обслуживание клиента, но не вызвавшего следующего по очереди, обратился клиент, специалист сообщает ему

	о том, что его смена подошла к концу и его обслужит другой специалист фразой: «Извините пожалуйста, моя смена завершена, Вас обслужит мой коллега... (имя)»
Поддержание комфортного морального климата в коллективе	специалист проявляет уважение и доброжелательность к коллегам, обращается вежливо по имени и не использует сокращенные имена и прозвища
	специалист оказывает помощь коллегам
	специалист заблаговременно информирует непосредственного руководителя и коллег в случае временной нетрудоспособности, либо отсутствия возможности своевременно выйти на работу

12. При исполнении функциональных обязанностей специалисты каналов продаж и коммуникаций обязаны не создавать конфликтных ситуаций с клиентами, деловыми партнерами и иными лицами.

13. Заданный клиентом вопрос можно расширить, перефразировать, попросить уточнить аргументы – и не один раз. Главное – не проявлять эмоций, не показывать свой стресс.

14. Во время встречи с раздраженным клиентом необходимо сделать небольшую паузу в разговоре - специалист должен, не вступая в конфликт, дать клиенту возможность высказаться. (даже если разговор происходит на повышенных тонах). Грамотные действия специалистов могут значительно снизить риск повторного поступления жалоб.

15. Специалисту не следует воспринимать разгневанные высказывания клиентов как личное оскорбление. Умение не заострять внимания на обидах, а целиком сосредоточиться на решении проблемы крайне необходимо для успешного преодоления неприятной ситуации. Специалист должен показать клиенту, что он не оставлен один на один со своей проблемой, ему хотят и готовы помочь.

16. Структура ответа на хамство клиента:

- 1) признаем право клиента расстроиться. Благодарим за неравнодушие;
- 2) делимся своим подходом. Показываем, что это нормально, что могут появляться разные взгляды на вопрос/проблему. Приносим извинение при возникновении недопонимания;
- 3) пытаемся помочь клиенту;
- 4) даем понять, что готовы продолжить общение.

9. Стандарты сервисного обслуживания

17. Рабочее пространство специалиста организовано по принципу эффективности и удобства клиентской зоны и рабочей зоны специалиста:

Доступность	рабочее пространство должно быть доступно для всех клиентов, в том числе для людей с ограниченными возможностями. Это может включать в себя такие функции, как пандусы для инвалидов колясок, доступные туалеты и вспомогательные технологии, чтобы каждый мог получить доступ к предлагаемым услугам
-------------	---

Конфиденциальность	рабочее место должно обеспечивать достаточную конфиденциальность, чтобы взаимодействие с клиентом было комфортным и безопасным
Комфорт	рабочее пространство должно быть удобным и уютным, с достаточным количеством сидячих мест, контролем температуры и освещением. Это может помочь успокоить клиентов и создать позитивную атмосферу для взаимодействия
Технологии	рабочее место должно быть оснащено необходимыми технологиями для поддержки взаимодействия с клиентами, включая компьютеры, телефоны и любое специализированное программное обеспечение или оборудование, необходимое для процесса обслуживания
Безопасность	рабочее место должно быть безопасным как для клиентов, так и для сотрудников. Это может включать в себя такие меры, как камеры видеонаблюдения, планы реагирования на чрезвычайные ситуации и протоколы для решения любых потенциальных проблем с безопасностью
Санитарные требования и соблюдение порядка	специалист разделяет вещи на нужные и ненужные; ненужные вещи следует удалять из рабочей и клиентской зон
	специалист следит за корректным положением видеокамеры (не повернута в другую сторону, не отключена, не закрыта другими предметами и т.п.); непосредственный руководитель специалиста несет ответственность за выполнение данного требования и не допускает специалиста к работе без проверки работоспособности оборудования
	специалист содержит рабочее место в чистоте и не размещает на рабочем столе личные вещи (косметика, головные уборы, сумки и т.п.), продукты питания, сувениры, игрушки, цветы, кружки и т.д.
	во время обслуживания клиентов на столе специалиста находятся только документы, имеющие отношение к клиенту и текущей процедуре обслуживания
	клиентская зона свободна от посторонних предметов, на ней могут размещаться только буклетница, ручка для клиента и рекламные материалы Общества
	специалист не использует клиентскую зону для размещения рабочих предметов и принадлежностей (калькулятор, документы, папки)
	буклетница, находящаяся на столе специалиста, заполнена актуальными рекламными материалами и обращена в сторону клиентов
	перед уходом с рабочего места (обеденный или технический перерывы) специалист обязан завершить обслуживание клиента и заблокировать ПК
	во время отсутствия специалиста на рабочем месте печати, документы, бланки строгой отчетности должны быть убраны со стола и помещены в ящик (при наличии – под ключ)

18. Алгоритм обслуживания клиентов:

Приветствие, установление контакта с клиентом	В начале общения с клиентом специалист: поворачивается в сторону клиента; устанавливает зрительный контакт; дружелюбно улыбается
---	---

	специалист произносит одну из фраз приветствия: «Здравствуйте», «Доброе утро/день/вечер!»
	специалист предлагает клиенту присесть: «Присаживайтесь, пожалуйста!»
	специалист представляется по имени, обращая внимание клиента на бейжд/куверт
	специалист уточняет имя клиента фразой: «Подскажите, пожалуйста, как я могу к Вам обращаться?», при этом называет клиента по имени или по имени и отчеству (согласно тому, как представился клиент) в течение всего обслуживания минимум один раз
	специалист демонстрирует свою готовность помочь клиенту фразами: «Буду рад(а) Вам помочь!», «Чем могу помочь?»
Вежливость	специалист обращается только на «Вы», на «Вы» и по имени или на «Вы» и по имени отчеству к клиентам любого возраста в зависимости от того, как представился клиент
	на рабочем месте специалист всегда имеет бодрый вид, не спит, не зевает, не потягивается и не поддерживает голову руками; сидя в кресле, специалист держит прямую осанку, не откидывается и не сидит в расслабленной позе
	специалист ведет диалог на государственном или русском на языке, в зависимости от языка обращения клиента
	в присутствии клиента специалист может подойти к коллеге только для решения рабочего вопроса, при этом отсутствие специалиста на рабочем месте не должно превышать 2-х (двух) минут
	в случае, если к специалисту обратился следующий по очереди клиент, специалист должен попросить его подождать фразой: «Извините пожалуйста, я сейчас закончу обслуживание и сразу приму следующего по очереди»
	специалист внимательно слушает и не перебивает клиента; все просьбы озвучивает в вежливой форме: «Ваше удостоверение, пожалуйста»; благодарит клиента за любую выполненную просьбу: «Спасибо!», «Благодарю Вас!», но не более 3-х раз за сессию
Компетентность и профессионализм	специалист всегда формулирует свои мысли четко и просто, уточняет у клиента, все ли ему понятно, и избегает замысловатых и сложных словесных оборотов и объяснений
	специалист предоставляет четкую и краткую информацию о продуктах/услугах, которые интересуют клиента, предлагает варианты и рекомендации, исходя из потребностей и предпочтений клиента
	специалист подтверждает и уточняет запрос клиента, чтобы убедиться, что понимает его потребности;
	поясняет любые сомнения или опасения, которые могут возникнуть у клиента
	специалист подтверждает согласие клиента и понимание продуктов или услуг
	специалист точно и аккуратно выполняет все операции, исполняемые в рамках бизнес-процессов по приему заявок, созданию и продвижению заказов, предоставлению информации и т.п.
	специалист решает вопрос, с котор обратился клиент, с первого раза; в случаях когда вопрос находится вне компетенции специалиста или требуется время на дополнительные действия (согласование вопроса, проведение

	коммуникации с другими работниками и подразделениями) специалист оформляет ую заявку и контролирует ее исполнение
	специалист достаточно компетентен, чтобы самостоятельно обслуживать клиентов без помощи коллег
	специалист предоставляет (проговаривает/распечатывает/пишет) клиенту список необходимых документов для оформления услуги
	специалист своевременно (в момент обслуживания) создает заказ в системе CRM 2.0/Siebel на подключение/отключение услуги; в поле «Комментарии» заказа специалист указывает перечень услуг на подключение, назначенную дату инсталляции услуги, контактные телефоны и другую информацию, необходимую для выполнения заказа
	специалист уточняет у клиента номер мобильного телефона и фиксирует/актуализирует его в Системе CRM 2.0/Siebel
	специалист ведет постоянный контроль заказов; при необходимости, после согласования с клиентом специалист вносит изменения в заказ
	при приеме заявления специалист: обращает внимание клиента на ключевые пункты Договора, которыми являются обязательства клиента, невыполнение которых может привести к прекращению оказания услуги, к излишним транзакционным издержкам клиента или к дополнительным финансовым расходам; наличие образцов заполнения и прилагаемые инструкции должны исключать необходимость оказания помощи клиентам в заполнении каких-либо документов; информирует клиента о рекомендуемом оборудовании и о том, как следует подготовиться к работам по подключению услуги
	специалист в обязательном порядке: проверяет правильность/полноту заполнения клиентом всех полей заявления; вкладывает в систему CRM 2.0 скан-версии документов: заполненного заявления клиента на подключение/отказ от услуг; документа о государственной регистрации юридического лица; документа, удостоверяющего личность или (и) документа, удостоверяющего личность в цифровой форме, полученного из Государственной базы данных «Физические лица» (для физических лиц); акты выполненных работ, акты приема-передачи оборудования, дополнительные соглашения; иные необходимые документы согласно нормативным документам Общества; фиксирует в системе CRM 2.0 разделе «Коммуникации» комментарий с кратким содержанием обращения клиента и его решения
	в случае выбора клиентом авансового способа расчета открывает лицевой счет, при этом в графе «Дополнительная информация об абоненте» указывает «Гарантированный аванс» (для физических лиц)
	при нахождении специалиста на рабочем месте и при наличии клиентов в очереди, перерыв в обслуживании между клиентами составляет не более 3 (трех) минут, при этом максимальное время обслуживания специалистом не должно превышать 15 (пятнадцать) минут

	специалист предоставляет клиенту четкую и точную информацию о следующих шагах и сроках
	специалист информирует клиента о наличии дистанционных способов решения рутинных (регулярно повторяющихся) задач и убеждает ими воспользоваться; убеждается, что клиент осведомлен обо всех способах доставки счетов/расшифровок, способах оплаты, управления услугами, каналах коммуникаций для клиентов
Информативность, обратная связь и коммуникации	специалист предоставляет клиенту полную и развернутую информацию по всем интересующим его вопросам в пределах своей компетенции и темы встречи, и поясняет профессиональные термины, если они используются во время консультации, выбирая уровень общения, соответствующий выявленному при разговоре уровню подготовленности клиента
	специалист совершает коммуникационные звонки (обратная связь) клиентам после подключения услуг; время совершения коммуникационных звонков оговаривается с клиентом заранее, в других случаях только в рабочие дни с 9.00 до 18.00; коммуникационные звонки в выходные и праздничные дни допускаются только в случае крайней необходимости для уточнения факта осуществления клиентом звонков по международным соединениям (обнаружение «всплеска» трафика).
	специалист обязательно поясняет и комментирует свои действия во время обслуживания «Я просматриваю историю ваших платежей в системе», «Я создаю заказ на подключение...», «Подождите, пожалуйста _ минут (секунд)» и т.п.
Завершение контакта	специалист выражает клиенту благодарность за обращение и предоставляет ему контактную информацию для любых дальнейших запросов или помощи
	до момента завершения общения и после предоставления клиенту консультации в полном объеме, специалист убеждается, что клиент удовлетворен и обязательно уточняет у клиента: «Я могу еще чем-то Вам помочь?»
	специалист обязательно приглашает клиента: «Будем рады видеть Вас снова!»
	специалист озвучивает абоненту, что после создания заказа ему придет SMS-сообщение с просьбой оценить качество работы
	специалист вежливо прощается с клиентом: устанавливает зрительный контакт; дружелюбно улыбается; произносит одну из фраз прощания: «Всего доброго!», «До свидания!»
Запрещенные действия	специалист не принимает у клиента наличные и безналичные денежные средства
	специалисту запрещается обслуживать двух клиентов одновременно, поэтому обслуживание следующего по очереди клиента специалист производит только после завершения обслуживания предыдущего клиента
	в присутствии клиентов специалист: не занимается подготовкой отчетов и другими видами работ, не связанными с обслуживанием; не перебивает клиента, не повышает голос на клиента;

	<p>не обращается к клиенту на «ты» вне зависимости от возраста, пола и социального положения;</p> <p>не перекладывает на клиента заботы по решению его проблем (Звоните туда-то, узнайте у них..., Пишите письмо на имя...). Если участие клиента/абонента все-таки необходимо, следует обязательно извиниться за такую необходимость и спросить, согласен ли он (она) на эти дополнительные усилия (например, «Извините, пожалуйста, что прошу Вас об этом, но если Вы поможете мне, это будет быстрее. Не могли бы Вы.... ?» или «Вынуждена вас попросить о помощи....» и т.п.);</p> <p>не перекрикивается с другими специалистами;</p> <p>не собирается в группу (3 человека и более);</p> <p>не обсуждает личные вопросы, внутренние вопросы Общества;</p> <p>не делает замечания коллегам;</p> <p>не отвлекает коллег, работающих с клиентом;</p> <p>не отзывается негативно об Обществе в целом и его услугах;</p> <p>не дает негативные оценки действиям клиента,</p> <p>не стремится обвинить клиента в возникших проблемах «Вы, наверное, сами...», «Вы, наверное, неправильно...», «Вы, скорее всего, не сделали...», «Вам надо было...»;</p> <p>не рекомендует клиентам обращаться за услугами в другие компании</p>
	<p>на рабочем месте специалист:</p> <p>не принимает пищу и не жует жевательную резинку;</p> <p>не курит;</p> <p>не пользуется мобильным телефоном (звонки, SMS, мессенджеры и т.д.);</p> <p>не использует ПК для игр, просмотра развлекательных фильмов и материалов;</p> <p>не использует аксессуары с брендами других организаций в своей работе (ручки, листки для записи, ежедневники)</p>

19. Внешний вид специалиста при исполнении им служебных обязанностей должен способствовать укреплению авторитета Общества, соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность и аккуратность.

20. В рабочее время специалист одет в корпоративную униформу установленного образца. Внешний вид специалиста при обслуживании клиентов соответствует требованиям:

Элементы внешнего вида	Женщины	Мужчины
Общие требования к внешнему виду специалиста	<p>во время обслуживания клиентов одежда специалиста должна быть чистая, выглаженная, без пятен, порезов, потертостей;</p> <p>не допускается:</p> <p>не опрятная, несвежая одежда;</p> <p>оторванные или полуоторванные пуговицы;</p> <p>наличие любых головных уборов;</p> <p>плохо завязанный галстук/шейный платок;</p> <p>отсутствие установленного бейджа;</p>	

	<p>блестящие, перфорированные и прозрачные элементы гардероба; пирсинг (губы, нос, брови, щеки, язык); татуировки на видных местах</p>	
Одежда (верх)	<p>блуза рубашечного типа либо рубашка, которые прикрывают грудь, живот и спину; цвет – белый; допускается ношение пиджаков и однотонных свитеров (темно синего, серого или черного цвета)</p>	<p>рубашка с застегнутыми до воротничка пуговицами; цвет – белый; допускается ношение пиджаков и однотонных свитеров (темно синего, серого или черного цвета)</p>
Одежда (низ)*	<p>брюки классического кроя могут быть как укороченные (длина 9/10) или полной длины, юбка с классической длиной подола до середины колена или выше/ниже колена, не более чем на 6-10 см.; не допускаются - шлицы и разрезы, длиной более 10 см.</p>	<p>брюки классического кроя, длина сзади - до середины пятки, спереди – одна стрелка</p>
Обувь	<p>туфли классического стиля из кожи или замши на тонкой подошве (без украшений) с закрытым мыском и пяткой, на устойчивом классическом каблуке 3-5 см., которые постоянно следует содержать в чистоте; в зимний период рекомендуется пользоваться сменной обувью.</p>	<p>туфли классического стиля из кожи или замши на тонкой подошве (без украшений), которые постоянно следует содержать в чистоте; в зимний период рекомендуется пользоваться сменной обувью.</p>
Чулки/Носки	<p>чулки/колготки телесного или серого оттенков без блеска; черные прозрачные матовые чулки/колготки допускаются только с черными туфлями; не допускаются - чулки/колготки с рисунками, узорами и в сеточку</p>	<p>цвет носков в тон обуви или брюк</p>
Галстук/шейный платок	<p>опрятный, чистый и выглаженный</p>	
Бейдж	<p>бейдж стандартного вида на левой стороне груди и не закрыт деталями одежды, без повреждений и царапин</p>	
Прическа	<p>чистые волосы, аккуратно уложенные; если длина волос длиннее средней (ниже плеч), волосы укладываются на затылке либо в аккуратную прическу; допускаются неброские заколки или резинки для волос;</p>	<p>волосы чистые, аккуратно подстриженные; не допускаются: - волосы длиннее ворота рубашки; - контрастное и яркое окрашивание волос</p>

	не допускается - контрастное и яркое окрашивание волос	
Лицо	дневной/естественный макияж; губная помада естественных (не ярких) тонов; оправа очков должна соответствовать деловому стилю; не допускаются - дымчатые и затемненные очковые линзы	чисто выбритое лицо либо ухоженные усы и борода (при наличии)
Руки	чистые руки; ногти длиной не более 1-2 мм. свободного края; маникюр в деловом стиле любого нейтрального и неброского оттенка; не допускаются - яркие цвета маникюра (красный, бордовый, черный и т.д.), наличие стразов, рисунков и т.п.	чистые руки с коротко остриженными ногтями
Украшения	обручальное кольцо и небольшие по размеру украшения лаконичного дизайна; не допускаются - яркие украшения (браслеты, крупные серьги, кольца с большими камнями, цепи сложного дизайна и т.п.)	допускается наличие обручального кольца, часов, зажима для галстука; ремень с классической лаконичной пряжкой; запонки не крупного размера, лаконичных форм, без камней
Парфюмерия	запах парфюма легкий, умеренный; не допускается - использование парфюмерии с резким и приторным запахом	

21. Специалисты дилеров и партнёров при взаимодействии клиентами Общества в процессе обслуживания при привлечении к услугам Общества руководствуются дилерским договором, а также пунктами 27, 28, 29 и 30 настоящих Стандартов.

22. Специалистам дилеров, партнеров категорически запрещается сообщать клиентам какую-либо информацию по условиям договорных отношений и расчетов Общества с Дилером, а также разглашение других сведений, касающихся выполнения указанных договорных обязательств.

10. Стандарты сервисного обслуживания в онлайн-каналах и социальных сетях

23. Алгоритм обслуживания клиентов:

Приветствие, установление контакта с клиентом	при приветствии клиентов специалист придерживается делового лаконичного стиля общения. Основные критерии: доброжелательность; инициативность;
---	---

	<p>позитивный настрой</p> <p>Рекомендуемые варианты приветствия в зависимости от времени суток: 05:00-11:00чч.: «Қайырлытаң!/Доброе утро!»; 11:00-17:00чч.: «Қайырлықүн!/Добрый день!»; 17:00-23:00чч.: «Қайырлықеш!Добрый вечер!»; 23:00-05:00чч.: «Қайырлытүн!/Доброй ночи!»; для любого времени суток: «Сәлеметсізбе!/Здравствуйте!»</p> <p>специалист демонстрирует свою готовность помочь клиенту фразами: «Буду рад(а) Вам помочь!», «Чем могу помочь?»</p>
Вежливость	<p>специалист ведет диалог на государственном или русском на языке, в зависимости от языка обращения клиента</p> <p>специалист обращается к клиентам только на «Вы», а после уточнения данных клиента обращается на «Вы» и по имени, или на «Вы» и по имени, отчеству, в зависимости от того, как представился клиент</p> <p>специалист все просьбы выражает в вежливой форме («Направьте, пожалуйста, документ, удостоверяющий Вашу личность»)и благодарит клиента за любую выполненную просьбу</p>
Компетентность профессионализм	<p>в соответствии с запросом клиента, специалист предоставляет необходимую и достоверную информацию. Для корректной консультации специалист использует внутренние системы, базу знаний, установленные скрипты обслуживания и, при необходимости, взаимодействует с другими подразделениями/специалистами</p> <p>в диалоге с клиентом специалист придерживается живого общения, сохраняя коммуникативно-деловую этику. Основные критерии ответов: конкретика и последовательность; отсутствие шаблонов; понятная формулировка</p> <p>специалист проверяет историю обращений при повторном обращении клиента</p> <p>специалист своевременно (в момент обслуживания) создает заказ в системе CRM 2.0/Siebel на подключение/отключение услуги. В поле «Комментарии» заказа указывает перечень услуг на подключение, назначенную дату инсталляции услуги, контактные телефоны и другую информацию, необходимую для выполнения заказа</p> <p>при необходимости специалист фиксирует/актуализирует номер мобильного телефона клиента в Системе CRM 2.0</p> <p>специалист ведет постоянный контроль заказов, при необходимости после согласования с клиентом вносит изменения в заказ</p> <p>специалист фиксирует в системе CRM 2.0 разделе «Коммуникации» комментарий с кратким содержанием обращения клиента и его решения (при наличии лицевого счета)</p>
Информативность, обратная связь и коммуникации	<p>специалист информирует клиента о проводимых действиях и необходимости дополнительного времени для проверки. Рекомендуемые фразы: «Ақпарат анықталуда, күтуіңізді сұраймыз/Информация уточняется/проверяется, просим ожидать»;</p>

	«Ақпаратыңыз үшін рахмет!Тексерудеміз/Спасибо за информацию! Проверяем информацию»
Завершение диалога	завершив консультацию по основному запросу клиента, специалист уточняет наличие дополнительных вопросов. Рекомендуемые варианты: «Тағы басқа көмек көрсете аламыз ба?/Можем ли мы еще чем-нибудь Вам помочь?»; «Қосымша сұрақтарыңыз боладыма?/Будут ли у Вас дополнительные вопросы?»; «Басқақандай көмек көрсете аламыз?/Какую еще помощь мы можем оказать?»
	специалист вправе использовать фразы прощания пожелания/комплименты, смайлы (в допустимой ситуации и определенном количестве)
	специалист прощается с клиентом только в том случае, если запрос клиента полностью решен и нет дополнительных вопросов
	специалист прощается с клиентом одной из фраз прощания: «Всего доброго!», «До свидания!» и благодарит клиента: «Благодарим за обращение!»
Оценка качества обслуживания	после завершения обслуживания система управления качеством обслуживания клиентов отправляет клиенту предложение оценить качество предоставляемого сервиса на двух языках. Пример оценки: «Оператор жұмысын 1-5 аралығында бағалауды сұраймыз/Просим оценить работу оператора от 1 до 5»
Запрещенные действия	специалист: не принимает у клиента наличные и безналичные денежные средства; не обсуждает с клиентом личные вопросы, внутренние вопросы Общества; не отвлекает коллег, работающих с клиентом; не принимает пищу во время работы и не жует жевательную резинку; не курит на рабочем месте (только в отведенных местах для курения); не отзывается негативно об Обществе в целом и его услугах; не рекомендует клиентам обращаться за услугами в другие компании; не обращается к клиенту фамильярно «Агашка», «Абонент», «Девушка» и т.д.; не обращается к клиенту на «ты» вне зависимости от возраста, пола и социального положения; не использует формы повелительного наклонения: «Вы должны», «Вам необходимо/нужно» и т. п., не дает негативные оценки действиям клиента: «Вы, наверное, сами...», «Вы, наверное, неправильно...», не стремится обвинить клиента в возникших проблемах: «Вы, скорее всего, не сделали...», «Вам надо было...»; не перекладывает на клиента заботы по решению его проблем (Звоните туда-то, узнайте у них..., Пишите письмо на имя...). Если участие клиента/абонента все-таки необходимо, следует обязательно извиниться за такую необходимость и спросить, согласен ли он (она) на эти дополнительные усилия (например, «Извините, пожалуйста, что прошу Вас об этом, но если Вы поможете мне, это будет быстрее. Не могли бы Вы...?» или «Вынуждена вас попросить о помощи...» и т.п.);

	<p>не ставит под сомнение факты, оценки ситуации, суждения, представленные клиентом, не навязывает свое мнение (принцип презумпции правоты клиента);</p> <p>не ставит клиента в неудобное положение или не подвергает сомнению уровень его грамотности и интеллекта;</p> <p>не отвечает на вопросы клиента односложными ответами (да, нет, как хотите);</p> <p>исключает фразы категорического отказа клиенту: «Нет», «Я ничем не могу Вам помочь», «Это от меня не зависит» и т.д.;</p> <p>исключает использование профессиональных терминов и жаргонов;</p> <p>не использует персональный компьютер для игр, просмотра развлекательных фильмов и материалов</p>
--	---

11. Стандарты сервисного обслуживания по голосовым каналам

24. Алгоритм обслуживания клиентов:

Приветствие, установление контакта с клиентом	специалист доброжелательно настроен на общение с клиентом, ведет диалог бодрым и жизнерадостным голосом, не спит, не зевает, не потягивается
	специалист и начинает обслуживание согласно скриптам по обслуживанию с соблюдением основных принципов при ведении диалога
	специалист приветствует клиента, представляется по имени, обозначает свою сервисную функцию: произносит одну из фраз приветствия: «Здравствуйте», «Доброе утро/день/вечер! чем могу Вам помочь?»
	<p>после того, как клиент обозначил свой вопрос, специалист уточняет: «Как я могу к Вам обращаться?»;</p> <p>в ходе диалога специалист обращается к клиенту так, как представил себя клиент</p>
Вежливость	специалист ведет диалог на государственном или русском на языке, в зависимости от языка обращения клиента
	специалист внимательно слушает и не перебивает клиента
	специалист использует приемы активного слушателя, поддерживая постоянную связь с собеседником посредством слов и междометий
	специалист переспрашивает клиента, если возникают малейшие сомнения в том, что он правильно расслышал что-либо в сообщении
	специалист обращается к клиентам только на «Вы», а после уточнения данных клиента обращается на «Вы» и по имени, или на «Вы» и по имени, отчеству, в зависимости от того, как представился клиент
	просьбы к клиенту специалист озвучивает в вежливой форме, например: «Пожалуйста, продиктуйте номер Вашего БИН/ИИН, лицевого счета»
	специалист не кладет трубку первым, ожидает, когда клиент завершит звонок за исключением случаев, указанных в п. 45 настоящих Стандартов
Идентификация	специалист уточняет, из какого населенного пункта обращается клиент
	<p>на начальном этапе диалога специалист осуществляет идентификацию клиента:</p> <p>для физических лиц – посредством БИН/ИИН;</p>

	если клиент затрудняется назвать БИН/ИИН, идентификация осуществляется по номеру лицевого счета/номеру устройства/адресу подключения услуг, в этом случае специалист отказывает клиенту в предоставлении персональных данных/служебной информации; для юридических лиц – посредством реквизитов юридического лица/номера лицевого счета/номера устройства/адреса подключения услуг
Компетентность и профессионализм	специалист четко выговаривает слова, чтобы клиент их слышал и понимал
	специалист подстраивает темп, тембр и тональность речи под клиента; использует приемы активного слушателя; диалог должен быть содержательным, но кратким
	специалист соблюдает установленные скрипты по продуктам
	специалист формулирует свои мысли четко и просто, избегает замысловатых и сложных словесных оборотов, и объяснений
	специалист точен и аккуратен в выполнении всех операций, исполняемых в рамках бизнес-процессов по приему заявок и предоставлению информации, а также компетентен для самостоятельного обслуживания клиентов
	в случае, если клиент обратился с вопросом о подключении услуги, специалист информирует клиента о том, как необходимо подготовиться к работам (иметь необходимое оборудование с нужной спецификой, обеспечить доступ к месту проведения работ и сообщить дату явки монтера), за исключением Операторов, оказывающих техническую поддержку
	в случае, если клиент обратился с запросом о сроке исполнения заявления по подключению услуги/устранению повреждения с истекшим сроком, специалист прежде всего приносит извинения клиенту с объяснением причин, с указанием контрольных сроков, указанных в системе CRM 2.0/СТПК Remedy
	специалист фиксирует в системе CRM 2.0 разделе «Коммуникации» комментарий с кратким содержанием обращения клиента и его решения
	при консультации по оплате специалист в обязательном порядке сообщает о возможных способах оплаты услуг: сайт telecom.kz, мобильное приложение, инфокиоски, банки второго уровня, терминалы по оплате и т.д., и получения информации о балансе лицевого счета
Информативность, обратная связь и коммуникации	специалист комментирует свои действия, чтобы клиент в каждый момент времени понимал, что происходит, что и зачем делает специалист: «Я переключаю Вас...», «Идет проверка истории платежей», «Прошу Вас подождать минуту» и т.д.
	специалист информирует клиента об альтернативных каналах обслуживания в зависимости от тематики обращения
	специалист предоставляет клиенту полную и развернутую информацию по всем интересующим его вопросам в пределах своей компетенции и поясняет профессиональные термины, если они используются во время консультации
	в случае поиска/уточнения информации специалист использует функцию удержания, чтобы звонящий клиент не слышал разговоры коллег, обслуживающих других клиентов, и посторонние звуки, при этом предупреждает: «Пожалуйста, оставайтесь на линии!»;

	<p>длительность использования функции удержания не должна превышать 40 секунд;</p> <p>в случае использования функции удержания более 40 секунд, специалист возвращается в разговор с клиентом и сообщает ему, что требуется еще время для поиска/уточнения информации;</p> <p>в случае использования функции удержания более 80 секунд, и для поиска/уточнения информации требуется дополнительное время, специалист возвращается в разговор и предлагает клиенту выбор, ожидать на линии или перезвонить, обозначив при этом конкретные сроки предоставления ответа;</p> <p>при использовании функции удержания специалист благодарит клиента за ожидание: «Благодарю Вас за ожидание!», «Спасибо за ожидание!»</p>
Обслуживание при исходящем звонке к клиенту	<p>специалист:</p> <p>уточняет правильность дозвона фразой: «Могу я поговорить с (имя/имя отчество клиента)?»;</p> <p>представляется клиенту по имени и называет компанию: «Меня зовут ... (имя), я представитель Компании Казахтелеком»;</p> <p>уточняет уместность данного звонка фразой: «Вам удобно сейчас говорить?»;</p> <p>не настаивает на разговоре, если клиент отказывается от общения</p>
Завершение диалога	<p>после завершения обслуживания специалист уточняет у клиента одной из фраз: «Я могу еще чем-то Вам помочь?», «У Вас есть еще вопросы ко мне?», «Чем еще я могу Вам помочь?», «Будут ли ко мне еще вопросы?»</p> <p>во время прощания специалист произносит одну из фраз прощания: «Всего доброго!», «До свидания!» и благодарит клиента:</p> <p>при входящем звонке одной из фраз: «Спасибо Вам за звонок!»;</p> <p>при исходящем звонке фразой: «Благодарим за уделенное время!»</p> <p>сессию обслуживания, касающуюся рутинных, повторяющихся вопросов, специалист заканчивает сообщением о том, что существуют альтернативные каналы получения информации и альтернативные каналы обращения за информационной и технической поддержкой, в зависимости от тематики обращения</p>
Запрещенные действия	<p>специалист:</p> <p>не принимает у клиента наличные и безналичные денежные средства;</p> <p>не перебивает клиента;</p> <p>не обсуждает с клиентом личные вопросы, внутренние вопросы Общества;</p> <p>не делает замечания коллегам во время обслуживания, не отвлекает коллег, работающих с клиентом;</p> <p>не принимает пищу во время работы и не жует жевательную резинку;</p> <p>не курит на рабочем месте (только в отведенных местах для курения);</p> <p>не отзывается негативно об Обществе в целом и его услугах;</p> <p>не рекомендует клиентам обращаться за услугами в другие компании;</p> <p>не обращается к клиенту фамильярно «Агашка», «Абонент», «Девушка» и т.д.;</p> <p>не обращается к клиенту на «ты» вне зависимости от возраста, пола и социального положения;</p> <p>не использует формы повелительного наклонения: «Вы должны», «Вам необходимо/нужно» и т. п., не дает негативные оценки действиям Клиента: «Вы, наверное, сами...», «Вы, наверное, неправильно...», не стремится</p>

	<p>обвинить клиента в возникших проблемах: «Вы, скорее всего, не сделали...», «Вам надо было...»;</p> <p>не перекладывает на клиента заботы по решению его проблем (Звоните туда-то, узнайте у них..., Пишите письмо на имя...). Если участие клиента/абонента все-таки необходимо, следует обязательно извиниться за такую необходимость и спросить, согласен ли он (она) на эти дополнительные усилия (например, «Извините, пожалуйста, что прошу Вас об этом, но если Вы поможете мне, это будет быстрее. Не могли бы Вы.... ?» или «Вынуждена вас попросить о помощи....» и т.п.);</p> <p>не ставит под сомнение факты, оценки ситуации, суждения, представленные клиентом, не навязывает свое мнение (принцип презумпции правоты клиента);</p> <p>не ставит клиента в неудобное положение или не подвергает сомнению уровень его грамотности и интеллекта;</p> <p>не отвечает на вопросы клиента односложными ответами (да, нет, как хотите), не употребляет слова-паразиты (мхм, ага, алло и т.д.);</p> <p>исключает фразы категорического отказа клиенту: «Нет», «Я ничем не могу Вам помочь», «Это от меня не зависит» и т.д.;</p> <p>исключает использование профессиональных терминов и жаргонов;</p> <p>не использует персональный компьютер для игр, просмотра развлекательных фильмов и материалов</p>
--	---

25. Дилеры и специалисты дилеров в процессе обслуживания при привлечении к услугам Общества посредством голосового канала руководствуются дилерским договором, а также данным разделом настоящих Стандартов.

26. Специалистам дилеров категорически запрещается сообщать клиентам какую-либо информацию по условиям договорных отношений и расчетов Общества с дилером, а также разглашение других сведений, касающихся выполнения указанных договорных обязательств.

12. Стандарты сервисного обслуживания при проведении выездных (ремонтных/инсталляционных/строительно-монтажных) работ

27. Алгоритм обслуживания клиентов:

Подготовка к обслуживанию	специалист должен знать номера телефонов технической поддержки и координаторов, чтобы при возникновении проблем во время выполнения работ иметь возможность совместного оперативного их решения
	специалист имеет при себе комплект необходимых материалов, оборудования и инструментов для проведения ремонтных/инсталляционных работ
	специалист имеет при себе одноразовые бахилы, которые следует надевать при входе в помещение клиента
	перед выездом к клиенту специалист должен получить информацию о планируемом времени проведения работ, согласовании времени визита к клиенту

	<p>необходимо организовать работы так, чтобы обеспечить минимальное время нахождения специалиста в квартире клиента, выполнив все подготовительные работы заблаговременно, для минимизации дискомфорта, причиняемого клиенту при проведении работ</p> <p>непосредственный руководитель специалиста проверяет на соответствие требованиям внешнего вида специалиста, оборудования и инструментов, необходимых для проведения работ</p>
Приветствие, установление контакта с клиентом	<p>при встрече с клиентом специалист приветствует его, представляется по имени, сообщает цель визита фразой: «Здравствуйте! Доброе утро/день/вечер! Компания Казахтелеком, специалист...(имя), у меня наряд на подключение/устранение повреждения, позвольте войти?»</p> <p>специалист предоставляет клиенту удостоверение Общества. Специалист не входит в помещение клиента, если его встретил несовершеннолетний, прежде чем войти, он ждет появления взрослого</p> <p>специалист уточняет, кто от имени клиента будет принимать работу, и попросит его представиться: «Простите, Вы будете принимать работу? Как к Вам можно обращаться?». Если присутствуют несколько человек: «Простите, кто из присутствующих будет принимать мою работу, и к кому я могу обращаться, если у меня возникнут вопросы? Как мне к Вам обращаться?»</p>
Вежливость	<p>во время работы специалист имеет бодрый вид, не зевает, не потягивается</p> <p>специалист обращается только на «Вы», на «Вы» и по имени или на «Вы» и по имени отчеству к клиентам любого возраста в зависимости от того, как представился клиент</p> <p>специалист ведет диалог на государственном или русском на языке, в зависимости от языка обращения клиента</p> <p>при входе в помещение клиента специалист оставляет верхнюю одежду в прихожей (коридоре), предварительно уточнив у клиента, где ее можно разместить</p> <p>специалист проявляет по отношению к клиенту и членам его семьи вежливость, приветливость и доброжелательность вне зависимости от пола, возраста, социального статуса, не допуская фамильярности и сохраняя определенную дистанцию и используя минимум мимики и жесты</p> <p>специалист внимательно выслушивает клиента, не прерывая его и не проявляя нетерпения в разговоре с ним, даже если выезд к клиенту осуществляется в конце рабочего дня</p>
Компетентность и профессионализм	<p>в случае возникновения спорных моментов и нестандартных ситуаций специалист должен выслушать клиента и обязательно выполнить его требования (при условии их целесообразности и обоснованности)</p> <p>во время разговора специалист четко и кратко формулирует свои мысли, смотрит прямо на клиента, не отводя взгляд в сторону</p> <p>специалист при общении с клиентом сохраняет разумный баланс между профессиональным языком и языком, доступным клиенту. Речь не следует перегружать специальной терминологией, разъяснения должны быть доступными и понятными</p> <p>специалист точно и аккуратно выполняет все операции, исполняемые в рамках проведения инсталляционных/ремонтных работ</p>

	при проведении инсталляционных/ремонтных работ специалист следит за тем, чтобы не нанести ущерба мебели, интерьеру и помещению клиента, а также наводит порядок в зоне выполнения работ и оставляет её после себя чистой
Информативность, обратная связь и коммуникации	при проведении инсталляционных/ремонтных работ специалист комментирует свои действия фразами: «Сейчас я буду проверять/проводить проводку», «Сейчас я буду настраивать модем», «Сейчас я буду проверять целостность кабеля от щитка до вашего телефона» и т.п. А результаты фразами: «Проводка в порядке», «Модем настроен», «Услуга подключена»
Завершение обслуживания	специалист после завершения инсталляционных/ремонтных работ демонстрирует работоспособность услуг, просит клиента проверить, удовлетворен ли он работой: «Проверьте, пожалуйста, всё ли Вас устраивает?»
	специалист просит клиента подписать акт выполненных работ, акт сдачи-приема выполненных работ, оборудования и материалов, прочие документы (в случае необходимости при проведении инсталляционных работ)
	специалист предоставляет клиенту консультацию по использованию услуги, по безопасности использования услуги, информирует клиента о каналах обслуживания (личный кабинет, мобильное приложение, WhatsApp/Telegram каналы)
	специалист благодарит клиента за выбор: «Спасибо, что выбрали Казахтелеком»
	специалист вежливо прощается с клиентом: устанавливает зрительный контакт; дружелюбно улыбается; произносит одну из фраз прощания: «Всего доброго!», «До свидания!»
Запрещенные действия	<p>специалист:</p> <ul style="list-style-type: none"> не принимает у клиента наличные и безналичные денежные средства; не перебивает клиента; не обсуждает личные вопросы, внутренние вопросы Общества в присутствии клиентов; не делает замечания коллегам в присутствии клиентов; не принимает пищу во время работы и не жует жевательную резинку; не курит на рабочем месте (только в отведенных местах для курения); не рекомендует клиентам обращаться за услугами в другие компании; не использует аксессуары с брендами других организаций во время работы; не отзывается негативно как по отношению к Обществу в целом и его услугам, так и по отношению к конкурентам Общества; не использует негативные (отрицательные) формы ответов (слова «нельзя», «нет», «никогда»), фразы или их смысловые модификации, такие как «Это Ваши проблемы», «Я не знаю», «Ничем не могу помочь». Их следует заменять более тактичными выражениями «Разрешите, я уточню эту информацию», «Не могли бы Вы подождать, я...» и т.д.; не перекладывает на клиента заботы по решению его проблем (Звоните туда-то, узнайте у них..., Пишите письмо на имя..., Найдите мне стремянку, тогда и вызывайте..., Когда найдете дрель, тогда я приду..., Купите мне кабель, я вас подожду...). Если участие клиента все-таки необходимо, следует обязательно извиниться за такую необходимость и спросить, согласен ли он (она) на эти дополнительные усилия (например, «Извините, пожалуйста, что

	<p>прошу Вас об этом, но если Вы поможете мне, это будет быстрее. Не могли бы Вы.... ?» или «Вынуждена вас попросить о помощи....» и т.п.);</p> <p>не использует формы повелительного наклонения: «Вы должны», «Найдите мне стремянку» и т. п., не дает негативные оценки действиям клиента: «Вы, наверное, сами...», «Вы, наверное, неправильно...», не стремится обвинить клиента в возникших проблемах: «Вы, скорее всего, не сделали...», «Вам надо было...»;</p> <p>не ставит под сомнение факты, оценки ситуации, суждения, представленные клиентом, не навязывает клиенту свою точку зрения. Необходимо как можно меньше употреблять слова «должен (-а, -ы)», «нужно» и т.д., вместо этого следует использовать «Я могу рекомендовать Вам...»;</p> <p>не обращается к клиенту на «ты» вне зависимости от возраста, пола и социального положения;</p> <p>не обращается к клиенту фамильярно «Хозяин», «Хозяйка», «Командир», «Агашка», «Абонент», «Брат», «Братишка», «Отец», «Мать» и т.д.;</p> <p>не проходит в помещение без сопровождения клиента и без его приглашения;</p> <p>не передвигает и не переставляет вещи, мебель без согласования с клиентом;</p> <p>не использует в разговоре с клиентом жаргон, сленг (в том числе профессиональный), слова-паразиты, ненормативную лексику;</p> <p>не вступает с клиентом в неформальные связи (например, не принимает предложение пообедать, выпить чаю, кофе и пр.), не проявляет к клиенту интерес, не связанный с профессиональными обязанностями;</p> <p>не ставит клиента в неудобное положение или не подвергает сомнению уровень его грамотности и интеллекта</p>
--	---

28. Внешний вид специалиста при исполнении им служебных обязанностей должен способствовать укреплению авторитета Общества, соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность и аккуратность.

29. В рабочее время специалист одет в корпоративную униформу установленного образца. Внешний вид специалиста при обслуживании клиентов соответствует требованиям:

Общие требования к внешнему виду специалиста	<p>во время обслуживания клиентов одежда специалиста должна быть чистая, выглаженная, без пятен, порезов, потертостей;</p> <p>не допускается:</p> <p>не опрятная, несвежая одежда;</p> <p>оторванные или полуоторванные пуговицы;</p> <p>наличие любых головных уборов;</p> <p>плохо завязанный галстук/шейный платок;</p> <p>отсутствие установленного бейджа;</p> <p>блестящие, перфорированные и прозрачные элементы гардероба;</p> <p>пирсинг (губы, нос, брови, щеки, язык);</p> <p>татуировки на видных местах</p>
Одежда	<p>в случае отсутствия униформы рекомендуется одежда классического стиля – брюки или джинсы спокойной цветовой гаммы, рубашка, футболка или джемпер;</p>

	не допускаются: излишне яркие цвета, чрезмерная пестрота в одежде: не рекомендуется использовать более трех основных цветов одновременно; одежда с логотипами и надписями (за исключением логотипов и брендовых надписей Общества), в том числе кожаная одежда, шорты
Бейдж и личные документы	бейдж установленного вида на левой стороне груди и не закрыт деталями одежды, без повреждений и царапин наличие удостоверения личности либо служебного удостоверения обязательно
Обувь	обувь – кроссовки или ботинки, которые постоянно следует содержать в чистоте; не допускаются - тапочки, шлепанцы и сланцы при входе в жилое помещение клиента, специалист всегда надевает бахилы, чтобы не загрязнять помещение
Носки	ношение носков обязательно (носки чистые, без пятен, порезов, потертостей)
Прическа	волосы чистые, прическа аккуратная
Лицо	лицо чисто выбритое либо ухоженные усы и борода; оправа очков должна соответствовать деловому стилю. не допускаются - дымчатые и затемненные очковые линзы
Руки	чистые руки с коротко остриженными ногтями
Украшения	допускается наличие обручального кольца, часов, зажима для галстука; ремень с классической лаконичной пряжкой; запонки некрупного размера, лаконичных форм, без камней; не допускаются - яркие украшения (браслеты, крупные серьги, кольца с большими камнями, цепи сложного дизайна и т.п.)
Парфюмерия	запах парфюма легкий, умеренный; не допускается - использование парфюмерии с резким и приторным запахом

30. Специалисты дилеров и партнёров в процессе обслуживания при проведении инсталляционных, строительно-монтажных работ руководствуются дилерским договором, договором о совместной деятельности, а также данным разделом настоящих Стандартов.

31. Специалистам дилеров и партнёров категорически запрещается сообщать клиентам какую-либо информацию по условиям договорных отношений и расчетов Общества с дилером, партнёром, а также разглашение других сведений, касающихся выполнения указанных договорных обязательств.

13. Стандарты сервисного обслуживания при работе с претензионными обращениями и жалобами

32. Если клиент звонит по телефону, не следует:

- 1) оправдываться дежурной фразой: «Это не моя вина»;
- 2) рекомендовать обратиться только в письменной форме;
- 3) выкрикивать недовольным тоном: «Ах, это опять они. Вечно у них проблемы!»

33. Услышав жалобу, специалист никогда не должен ссылаться на своих коллег и не пытаться переложить вину на другие подразделения - такими действиями наносится урон репутации Общества вместо оказания реальной помощи клиенту.

Повышает уровень доверия клиента к представителю Общества солидарность с мнением клиента (можно использовать фразы «вы совершенно правы...», «да, я вас прекрасно понимаю» и т.п. – это дает клиенту понять, что его внимательно слушают и частично разделяют его точку зрения. Согласиться - не в том смысле, что признать правоту человека и принять его точку зрения, а в том смысле, что признать его право на мнение, и теперь, в свою очередь, клиент готов с таким же вниманием выслушать мнение специалиста.

34. Иногда при выражении сочувствия клиенту с его стороны может возникнуть негативная реакция: «Да к чему мне ваше сочувствие? У меня такая проблема, а вы тут со своими чувствами!» Подобная реакция свидетельствует о поспешности: следовало бы выслушать его до конца, подготовить почву для выражения сочувствия – важно правильно выбрать момент, когда нужно «посочувствовать» клиенту и сделать его своим союзником в решении его же проблемы.

35. Если клиент кричит и нецензурно выражается, то специалист имеет право прекратить разговор, предварительно предупредив клиента, что будет вынужден закончить разговор, если тот не прекратит грубить.

36. Специалист как представитель Общества должен принести свои извинения за создавшуюся неприятную ситуацию (даже в случае своей невиновности), хотя на момент предъявления претензии зачастую непонятно, кто прав в сложившейся ситуации. Но в любом случае (имеется или нет личная вина специалиста в проблеме клиента) необходимо выразить сожаление по поводу инцидента. Фраза «Мне очень жаль...» показывает, что специалисты неравнодушны к чувствам клиента и заинтересованы в решении его проблемы.

37. После того, как клиент успокоится, можно переходить к уточняющим вопросам и попытаться разобраться в создавшейся ситуации («Давайте попробуем решить Ваш вопрос. Правильно ли я понимаю, что...?). Вопросы должны быть информативными, лаконичными, требующими четких ответов, не позволяющими уйти в сторону от сути проблемы. Внимательное выслушивание клиента способствует получению большего количества информации о проблеме и длительное общение с клиентом оказывает на него дополнительное успокаивающее воздействие.

38. Перед тем, как приступить к решению вопроса, желательно получить четкое представление обо всем, что вызвало возмущение клиента. Важно узнать, не получил ли клиент в прошлом негативный опыт, чтобы не повторить ошибок, совершенных ранее - возможно по вине другой компании. Задавая клиенту вопросы, заставляя его сосредоточиться на изложении фактов, клиент отвлекается от его стрессового состояния, т.к. клиенту требуется время для ответа на поставленный вопрос, и он постепенно эмоционально успокаивается.

39. Заканчивая разговор с клиентом, необходимо подвести итог, озвучить в небольшом резюме все основные проблемы, с которыми пришлось столкнуться клиенту. Важно при этом использовать формулировки из речи клиента, уточнения («Я правильно Вас понял...»). Затем следует зарегистрировать претензионное обращение в соответствующей форме, указав все необходимые подробности, полученные от клиента.

40. Если специалист столкнулся с проблемой, решение которой требует времени или находится вне границ его компетенции, необходимо применять следующие тактические приемы:

- 1) переадресация: если доводы клиента достаточно убедительны, и специалист понимает, что не справляется, начинает терять контроль над ситуацией, стоит переадресовать решение вопроса клиента более квалифицированному специалисту (например, руководителю подразделения и т.п.). Такое действие также может успокоить клиента «особым вниманием к его персоне»;
- 2) отсрочка: если специалист, несмотря на все старания, не может сразу ответить на возражения или претензии клиента (например, необходимо согласовать некие условия со своим руководством и пр.), предложите клиенту продолжить переговоры в следующий раз, когда у вас будет более полная информация по проблеме.

41. Специалист может снять негативные эмоции, успокоить клиента, согласовать с ним план дальнейших действий. Найдя и согласовав с клиентом вариант решения проблемы, который его устроит, обязательно следует довести решение проблемы до логического завершения или проследить, чтобы другие специалист, от которых это зависит, вовремя и в полном объеме выполнили необходимые действия.

42. Ответственным лицом за решение проблемы является специалист, к которому клиент обратился со своей жалобой. Специалист, который принял претензию, должен контролировать процесс решения проблемы.

43. Ответ по претензионному обращению, поступившему в письменном виде, должен быть направлен клиенту также в письменном виде. В случае поступления электронного обращения ответ предоставляется в электронном варианте. Устный ответ допускается только на устные обращения.

44. Следует искоренять причину, вызвавшую ошибку, а не ее симптомы. Необходимо предпринимать шаги по предотвращению ошибок и снижению риска их повторения.

45. Запрещается:

- 1) негативно реагировать на возражение клиента;
- 2) отрицать доводы клиента;
- 3) сомневаться в обоснованности слов клиента;
- 4) игнорировать или прерывать клиента;
- 5) агрессивно относиться к клиенту;
- 6) раздражаться и спорить с клиентом.

14. Ответственность

46. Настоящие Стандарты являются обязательными к соблюдению всеми специалистами Общества, ТОО «KTCloudLab», дилеров, партнёров и несут личную ответственность за соблюдение Стандартов.

47. За нарушение требований, предусмотренных настоящими Стандартами, к специалистам Общества, ТОО «KTCloudLab», дилеров, партнёров могут быть применены дисциплинарные взыскания в порядке, предусмотренном Трудовым кодексом Республики Казахстан, дилерским договором, договором о совместной деятельности с партнёрами и Договором о совместной деятельности между Обществом и ТОО «KTCloudLab».

48. Специалисты Общества, ТОО «KTCloudLab», дилеров, партнёров несут личную ответственность за обеспечение конфиденциальности информации, неприкосновенности и сохранности персональных данных клиентов, их материальном положении, личностных качествах, физических недостатках и т.п. Никакая информация, доступная специалистам Общества, ТОО «KTCloudLab», дилеров, партнёров в силу различных обстоятельств, не может быть передана другим лицам.

15. Заключительные положения

49. Стандарты утверждаются Приказом АО «Казахтелеком».

50. По мере необходимости в Стандарты в установленном порядке могут вноситься изменения и дополнения.