

**ԷՎՈԿԱԲԱՆԿ ՓԲԸ
ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ԳՈՐԾԵԼԱԿԱՐԳ**

Կոդ WPR22-0001-26 PUB	Խմբագրություն 01
Կազմեց	Հաստատված
Սպասարկման որակի կառավարման բաժին	Վարչության 14/03/2022թ. թիվ 10 արձանագրություն Վարչության նախագահ՝ Կարեն Եղիազարյան_____
Կիրառման ոլորտ	Հաճախորդների սպասարկման գործընթացում ներգրավված կառուցվածքային և տարածքային բոլոր ստորաբաժանումներ:
Վերանայման համար պատասխանատու ստորաբաժանում	Սպասարկման որակի կառավարման բաժին
Ուժի մեջ մտնելու ամսաթիվ	15/03/2022թ.
Ուժը կորցնելու ամսաթիվ	

Սույն փաստաթղթի նպատակն է սահմանել հաճախորդների սպասարկման որակի ապահովման միասնական չափանիշներ և ստանդարտներ՝ «Էվոկաբանկ» ՓԲԸ-ում հաճախորդների որակյալ սպասարկում իրականացնելու համար:

2. Սահմանումներ և հապավումներ

Բանկ – «Էվոկաբանկ» ՓԲԸ,

Հաճախորդ – ֆիզիկական կամ իրավաբանական անձ, որն օգտվում կամ նպատակ ունի օգտվել Բանկի ծառայություններից,

ՍՈԿԲ - Սպասարկման որակի կառավարման բաժին

3. Ընդհանուր դրույթներ

- 3.1. Գործող հաճախորդների պահպանման և բանկային ծառայությունների մատուցման ակտիվ մրցակցության պայմաններում հաճախորդների ներգրավման հիմնական գործիքներից մեկը հաճախորդների սպասարկման որակի ապահովումն է:
- 3.2. Սպասարկման որակի մասին տպավորությունը հաճախորդների մոտ ձևավորվում է տարբեր գործոնների ներքո, ինչպիսիք են՝ աշխատակիցների իրազեկվածությունը, հաղորդակցման և սպասարկման հմտությունները, սպասարկման արագությունը, հաճախորդի հանդեպ վերաբերմունքն ու էմոցիոնալ տրամադրվածությունը:
- 3.3. Բանկում հաճախորդների սպասարկման ստանդարտներն արտացոլում են հաճախորդների սպասարկման միասնական մոտեցումն ու կանոնները, որոնք պարտադիր ենթակա են կիրառման և պահպանման հաճախորդների սպասարկում իրականացնող բոլոր աշխատակիցների կողմից:
- 3.4. Սպասարկման ստանդարտների թերի կատարումը կամ չափանիշումը համարվում է ներքին կարգապահական խախտում:
- 3.5. Խախտումը թույլ տված աշխատակցից և վերջինիս անմիջական ղեկավարից ՍՈԿԲ կողմից կարող են պահանջվել գրավոր բացատրագրեր և ներկայացվել պատժամիջոցներ կիրառելու անհրաժեշտությամբ զեկուցագրեր:

4. Սպասարկման սկզբունքներ

Բանկում սպասարկում իրականացնող ցանկացած աշխատակից հաճախորդի հետ հաղորդակցվելիս պետք է կիրառի 6 սկզբունք՝

- հյուրընկալության,
- պատասխանատվության,
- համագործակցության,
- համբերության և հանդուրժողականության,
- անհատական մոտեցման,
- հավասարության

Հյուրընկալության սկզբունք - Պրոֆեսիոնալ հյուրընկալությունը հաճախորդների սիրալիր և գրկաբաց ընդունելության և սպասարկման կարողությունն է:

- Բանկ այցելած յուրաքանչյուր հաճախորդի պետք է դիմավորել ինչպես հյուրի:
- Բանկի տարածք մտնող ցանկացած անձ արդեն իսկ համարվում է հյուր, եթե անգամ չի օգտվում որևէ ծառայությունից:

Պատասխանատվության սկզբունք - Աշխատակիցը հստակ պետք է իմանա իր աշխատանքային պարտականությունները և հետևի իր աշխատանքային նկարագրին:

- Սպասարկում իրականացնող աշխատակիցը պետք է ցուցաբերի պատասխանատվության բարձր զգացում հաճախորդի հետ հաղորդակցման, գործարքների իրականացման և տրամադրվող տեղեկատվության ճշտության նկատմամբ:

- Աշխատակիցը պարբերաբար պետք է վերապատրաստվի աշխատավայրում, բարձրացնի իր մասնագիտական որակավորումը՝ մասնակցելով անմիջական ղեկավարի, ՍՈԿԲ կամ Բանկի կողմից կազմակերպվող՝ այլ ընկերությունների կողմից իրականացվող տարբեր տեսակի դասընթացների:

Համագործակցության սկզբունք - Համագործակցությունը համատեղ աշխատելու միջոցով դժվարությունները միասին հաղթահարելն է: Որպեսզի թիմային աշխատանքն արդյունավետ և հաճելի լինի, պետք է կարողանալ լսել դիմացինին, հասկանալ դիմացինի միտքը և փորձել միասին խնդիրներ լուծել՝ միմյանց օգնելով հաղթահարել բոլոր խոչընդոտները:

Անկախ նրանից, թե խնդիրը որ աշխատակցի թերացմամբ է ի հայտ եկել, յուրաքանչյուր աշխատակից պարտավոր է կիրառել համագործակցության սկզբունքը՝ հաշվի առնելով, որ խնդիրը անհատական չէ, այլ առնչվում է Բանկին և վերջինիս համբավին:

Համբերության և հանդուրժողականության սկզբունք - Աշխատակիցը պետք է ունենա հուզական ինտելեկտի բարձր մակարդակ, ցուցաբերի համբերատարություն և հանդուրժողականություն:

- Չի թույլատրվում հակաճառել հաճախորդին, խոսել կոպիտ և զրույցը տանել դեպի կոնֆլիկտ:
- Սպասարկում իրականացնող աշխատակիցը պետք է կատարի իր աշխատանքը թեթև և ջերմությամբ: Եթե հաճախորդը զայրացած է կամ նյարդայնացած, ապա աշխատակիցը պետք է հանգստացնի հաճախորդին, մտնի նրա դրության մեջ, լինի կարեկցող, այլ ոչ թե էլ ավելի բորբոքի կամ նույն կերպ պատասխանի:

Անհատական մոտեցման սկզբունք - Հաճախորդները տարբեր են, ուստի հաճախորդի հետ հաղորդակցվելիս յուրաքանչյուր աշխատակից պետք է անհատական մոտեցում ցուցաբերի: Անհրաժեշտ է առանց պարտադրանքի հաշվի առնել հաճախորդի տրամադրությունն ու կարիքները և կիրառել վերջինիս հետ հաղորդակցման ճիշտ տակտիկա:

Հավասարության սկզբունք - Այս սկզբունքի հիմքում հավասարությունն է բոլորի հանդեպ:

- Բանկում չկան ավանդատուներ, քարտապաններ, վարկառուներ ու կոմունալ ծառայություններ վճարողներ: Բոլոր հաճախորդները Բանկի գործընկերներն են: Ուստի չի թույլատրվում տարանջատել նրանց և ցուցաբերել ոչ հավասար մոտեցում և վերաբերմունք:
- Արգելվում է դատել հաճախորդին իր արտաքին տեսքից, էթնիկ խմբից, ազգությունից, սեռից, կրոնական պատկանելիությունից և իր կողմից կատարվող գործարքի բնույթից:

5. Հաճախորդների սպասարկման ստանդարտներ

Հաճախորդների սպասարկման ստանդարտները լինում են 4 տեսակի՝

1. Հաճախորդների սպասարկման ընդհանուր ստանդարտներ
2. Հեռախոսային սպասարկման ստանդարտներ
3. Օնլայն սպասարկման ստանդարտներ
4. Սպասարկման սրահի ստանդարտներ

5.1. Հաճախորդների սպասարկման ընդհանուր ստանդարտներ

Հաճախորդների սպասարկման ընդհանուր ստանդարտները նախատեսված են Բանկում հաճախորդների սպասարկում իրականացնող բոլոր ստորաբաժանումների աշխատակիցների համար:

Հաճախորդի հետ ցանկացած տեսակի շփում ունեցող յուրաքանչյուր աշխատակից՝ անկախ ստորաբաժանումից (FrontOffice և BackOffice) պարտավոր է սպասարկում իրականացնելիս հետևել սպասարկման ընդհանուր ստանդարտներին և դրանցում ներառված կանոններին:

Հաճախորդների սպասարկման ընդհանուր ստանդարտները բաղկացած են 18 ստանդարտից՝

1. Առաջին հաճախորդներին դիմավորելու ստանդարտ
2. Հաճախորդին դիմավորելու ստանդարտ
3. Ոլջոյնի ստանդարտ

4. Հաճախորդի նկատմամբ ուշադրության և քաղաքավարության ստանդարտ
5. Հաճախորդին դիմելու ստանդարտ
6. Հաճախորդի հետ հաղորդակցման և վարվելակերպի ստանդարտ
7. Հաճախորդին սպասեցնելու ստանդարտ
8. Արտահերթ սպասարկման ստանդարտ
9. Հաճախորդի կարիքների բացահայտման ստանդարտ
10. Խաչաձև վաճառքի ստանդարտ
11. Ծառայությունների և մրցակից ընկերությունների համեմատության ստանդարտ
12. Ոչ թույլատրելի արտահայտությունների բացառման ստանդարտ
13. Առանց միջամտության և անընդհատ սպասարկման ստանդարտ
14. Կոնֆլիկտային իրավիճակներում հաճախորդի հետ շփման ստանդարտ
15. Հաճախորդի մերժման ստանդարտ
16. Օնլայն տիրույթ տեղափոխելու ստանդարտ
17. Սպասարկման ավարտի ստանդարտ
18. Հաճախորդի ներկայությամբ աշխատակիցների ներքին հաղորդակցման ստանդարտ

5.1.1. Առաջին հաճախորդին դիմավորելու ստանդարտ

Բանկը հաճախորդների սպասարկումը սկսում է ժամը 09:30:

Մասնաճյուղը բացելուց **5 րոպե առաջ՝ 09:25**, մասնաճյուղի ներսում բոլոր աշխատակիցներն արդեն իսկ պետք է պատրաստ լինեն հաճախորդներ ընդունել և սպասարկել:

Սպասարկում իրականացնող աշխատակիցը պետք է նախապես պատրաստի աշխատանքային սեղանը, անհրաժեշտ աջակցող տեխնիկան և աշխատանքային ծրագրերը, դասավորի դրամարկը, կարգի բերի արտաքին տեսքն ու կրի անվանական բրոշն ու լոգոն:

Մասնաճյուղի տարածքը (հերթերի կառավարման սարք, վճարային տերմինալներ և այլն) նույնպես պետք է ամբողջությամբ պատրաստ լինի հաճախորդներ ընդունելու համար:

Առաջին հաճախորդը չպետք է փնտնի աշխատանքի համար անպատրաստ կամ նախապատրաստվող աշխատակիցներ:

5.1.2. Հաճախորդին դիմավորելու ստանդարտ

Ցանկացած հաճախորդի Բանկ ներս մտնելիս պետք է դիմավորել ողջույնով և ժպիտով:

Հաճախորդը պետք է զգա, որ ինքը ցանկալի է և սպասված տվյալ վայրում: Նա չպետք է անտեսված և տարակուսած իրեն զգա, ուստի աշխատակիցները պարտադիր պետք է առաջինը ողջունեն մասնաճյուղ մտնող բոլոր հաճախորդներին՝ անկախ նրանից, թե ով առաջինը կտեսնի ներս մտնող հաճախորդին:

Անտեսված լինելն ու անօգնական լինելու զգացողությունը կստիպեն հաճախորդին հեռանալ և առանց որևէ գործարք իրականացնելու բացասական կարծիք կազմել Բանկի սպասարկման որակի մասին:

Աշխատանքային ծանրաբեռնվածությունը հաճախորդին անփոստելու արդարացում չի կարող լինել:

5.1.3. Ողջույնի ստանդարտ

Ողջույնը պարտադիր արարողակարգ է հյուրերի և գործընկերների հետ շփման ընթացքում: Ողջույնը ցույց է տալիս, որ հաճախորդը կարևոր և ցանկալի է մեզ համար:

	ԷՎՈԿԱԲԱՆԿ ՓԲԸ Հաճախորդների սպասարկման գործելակարգ	WPR22-0001-26 PUB Խմբագրություն: 01 15/03/2022թ.
--	--	---

Բանկի սպասարկող աշխատակիցը պարտավոր է առաջինը ողջունել մոտեցող հաճախորդին:

Հաճախորդին պետք է ողջունել հետևյալ արտահայտություններից որևէ մեկով՝

- *Ողջույն, ինչո՞վ կարող եմ օգտակար լինել*
- *Բարև Ձեզ, ինչո՞վ կարող եմ օգտակար լինել*
- *Բարի առավոտ, օր կամ երեկո, ինչո՞վ կարող եմ օգտակար լինել*

Ողջունելիս պարտադիր է պահպանել հայացքի կոնտակտը և ժպիտը: Հայացքի կոնտակտը հայացքների հանդիպումն է, զրուցակցի դեմքին նայելու ունակությունը:

Հայացքի կոնտակտն անհրաժեշտ է պահպանել անգամ մինչև հաճախորդի՝ աշխատակցի աշխատասեղանին մոտենալը: Հաճախորդը պետք է զգա, որ աշխատակիցն իրեն նկատել և արդեն սպասում է:

Հայացքի կոնտակտը լինում է 4 տեսակի՝

- **Հայացք «Թշնամի»**, երբ աշխատակիցն անդադար նայում է մարդու աչքերի մեջ 3 վայրկյանից ավել: Սա մարտահրավեր նետող, հարձակվող հայացք է, որը ճնշում, դիսկոմֆորտ ու ագրեսիա է առաջացնում զրուցակցի մոտ:
- **Հայացք «Զոհ»**, երբ աշխատակցի հայացքը փախչող է, և աշխատակիցը կարճատև հայացքի կոնտակտ է հաստատում դիմացինի հետ՝ 1 վայրկյանից ավելի պակաս: Այսպիսի հայացքը զրուցակցի մոտ տպավորություն է ստեղծում, որ նա ինչ-որ բան թաքցնում է կամ չի ասում և վախենում է հաճախորդից:
- **Հայացք «Դու ոչ մեկ ես»**, երբ աշխատակիցը ընդհանրապես չի նայում զրուցակցի վրա, և վիզուալ կոնտակտը բացակայում է: Սա ամենավատ տարբերակն է: Չնայելով զրուցակցի վրա և թաքցնելով հայացքը՝ աշխատակիցը ցուցադրում է իր անտարբերությունը, անվստահությունը, օտարությունն ու փակ լինելը:
- **Հայացք «Ընկեր»**, երբ աշխատակիցը չի նայում մարդու վրա անդադար, ինչպես «Թշնամի», չի փախցնում հայացքը ինչպես «Զոհ», այլ նայում է հանգիստ, թեթև և վստահ: Հայացքի կոնտակտի տևողությունը 1-3 վայրկյան է:

Հայացք «Ընկեր»-ը հայացքի նախընտրելի, ճիշտ և գրագետ տեսակն է:

Ժպիտը զրուցակցի նկատմամբ ընկերական և դրական տրամադրվածության նշան է: Հանդիպման ժամանակ հաճախորդին ժպտալով՝ աշխատակիցը վերացնում է առաջին բռնության լարվածությունը՝ ստեղծելով հիմք առավել հանգիստ և վստահ շփման համար:

Ինչպես ժպտալ՝

- Հաճախորդին պետք է ժպտալ փակ ատամներով և ոչ ծռնված շրթունքներով:
- Հաճախորդի հետ առաջին անգամ ծանոթանալիս բնական չէ չափազանց լայն ժպիտը: Այն բնորոշ է ընկերների մեջ մտերմիկ շփմանը:
- Ժպիտը պետք է լինի թեթև և ոչ պարտադրված:

5.1.4. Հաճախորդի նկատմամբ ուշադրության և քաղաքավարության ստանդարտ

Հաճախորդի նկատմամբ ուշադիր և քաղաքավարի լինելը լրացնում է սպասարկման բուն գործընթացը: Մշտական հաճախորդի դեպքում աշխատակիցը կարող է օգտագործել այս հարցերը՝

Ինչպե՞ս եք, ինչպե՞ս է Ձեր տրամադրությունը, առողջությունը:

Հարցերը սովորաբար տրվում են խոսակցության սկզբում: Դրանք հիմնականում տրվում են մշտական հաճախորդներին, սակայն եթե աշխատակիցը նկատում է, որ նոր կամ իրեն անծանոթ հաճախորդը լավ տրամադրություն ունի, կամ ինքն է ձգտում խոսել, կարող է նրանց հետ նույնպես խոսակցությունը սկսել այս հարցերի միջոցով:

Հաճախ գործարքն իրականացնելիս հաճախորդը կարող է անսովոր վարք դրսևորել, օրինակ՝ այս ու այն կողմ նայել, գլուխը կախել և այլն: Անհրաժեշտ է քաղաքավարի գտնվել և հարցնել հաճախորդի

որպիսությունը, առաջարկել ջուր խմել կամ իր իսկ հարմարավետության համար նստել սրահի աթոռին: Հնարավոր է՝ հաճախորդը անհարմար տեղանքում է կայանել մեքենան կամ փոքրիկի հետ է, սակայն կաշկանդվում է որևէ բան ասել:

Հաճախորդը կարող է նշել, որ իրեն դուր է գալիս սպասարկման սրահի դիզայնը, ինտերիերը: Այս դեպքում անհրաժեշտ է շնորհակալություն հայտնել հաճախորդին գնահատականի համար, իսկ հնարավորության պարագայում, օրինակ՝ նվիրել բրենդային գրիչ, եթե այն հաճախորդին շատ դուր է եկել:

5.1.5. Հաճախորդին դիմելու ստանդարտ

Հաճախորդին սպասարկելիս նրան պետք է դիմել՝

Անուն + Դուք-ով

Անունը մարդու մոտ ամենահաճելի ասոցիացիաներն է առաջացնում: Լսելով սեփական անունը՝ մարդն այն ընկալում է որպես իր անձի նկատմամբ կարևորության, ուշադրության և հարգանքի դրսևորում:

Այն դեպքում, երբ աշխատակիցը ակնհայտ կհամարի, որ առավել նպատակահարմար է հաճախորդին դիմել Պարոնով կամ Տիկինով, ապա նա կարող է օգտագործել դիմելու այս տարբերակը՝

Պարոն + ազգանուն կամ անուն

Տիկին + ազգանուն կամ անուն

Սակայն, երբ աշխատակիցը չի կողմնորոշվում՝ ինչպես դիմել հաճախորդին, անհրաժեշտ է ճշտել անմիջապես հաճախորդից հետևյալ կերպ՝

Հարգելի հաճախորդ, ինչպե՞ս կարող եմ Ձեզ դիմել:

Չի թույլատրվում խոսել հաճախորդի հետ Դու-ով, անդեմ և վերացական ձևով, եթե անգամ նա անչափահաս է:

5.1.6. Հաճախորդի հետ հաղորդակցման և վարվելակերպի ստանդարտ

Հաճախորդի հետ հաղորդակցվելիս անհրաժեշտ է պահպանել հաղորդակցման և վարվելակերպի հետևյալ կանոնները՝

Պարտադիր է	Արգելվում է
Բոլոր հաճախորդների նկատմամբ ցուցաբերել հավասար հարգալից վերաբերմունք՝ անկախ տարիքից, սոցիալական կարգավիճակից	Հաճախորդի հետ խոսել արհամարհական, խրատական կամ ուսուցողական տոնով, նույնիսկ եթե Ձեզ թվում է, որ հաճախորդը ոչինչ չի հասկանում կամ դիտավորյալ փորձում է ժամանակ ձգել
Հաճախորդին տրամադրել ամբողջական, ճշգրիտ և արժանահավատ տեղեկատվություն	Հաճախորդին տրամադրել թերի, ոչ ամբողջական կամ սխալ տեղեկատվություն: Եթե չգիտեք հարցի պատասխանը, ապա անհրաժեշտ է ճշգրտում կատարել, որից հետո նոր՝ պատասխանել:
Որևէ ճշգրտում անելու անհրաժեշտության դեպքում ինքնուրույն կապ հաստատել հաճախորդի հետ: Խոստացված ժամի կամ օրվա պարագայում՝ պահպանել ժամկետները:	Ճշգրտում անելու անհրաժեշտության դեպքում խնդրել հաճախորդին, որ ինքը կրկին կապ հաստատի: Խախտել խոստացված ժամկետները:
Լսել հաճախորդին և կատարել գրառումներ	Առանց ուշադիր լսելու՝ անընդհատ նույն հարցերը տալ, չկատարել գրառումներ

Ուղղորդել հաճախորդին, թե փաստաթղթերի որ հատվածներում է անհրաժեշտ ստորագրել	Առանց նշումներ անելու կամ ուղղորդելու փաստաթղթերը ներկայացնել հաճախորդին ստորագրման
Հաճախորդի հետ խոսել միջին բարձրության ծայնով, տոնայնությամբ և տեմպով	Հաճախորդի հետ խոսել բարձր ծայնով կամ այնքան ցածր, որ հաճախորդը դժվարանա որևէ բան հասկանալ: Հաճախորդի հետ խոսել չափից դուրս արագ կամ դանդաղ տեմպով:
Հաճախորդի հետ շփվել հասկանալի և պարզ լեզվով	Հաճախորդի հետ խոսել խիստ մասնագիտական լեզվով, այնպես, որ նա որևէ ինֆորմացիա չընկալի և չհասկանա
Հաճախորդին լսել մինչև վերջ	Ընդհատել հաճախորդին՝ նույնիսկ եթե հաճախորդը միևնույն բանն է ասում կամ դուք արդեն հասկացել եք, թե ինչ է հաճախորդը ցանկանում ձեզ ասել
Հաճախորդի ողջ սպասարկման ընթացքում պահպանել հայացքի կոնտակտ և ժպտալ	Հաճախորդին մեջքով կանգնած, նստած կամ այլ տեղ նայելով խոսել՝ նույնիսկ եթե դուք գործարք եք կատարում
Հաճախորդի հետ խոսել գրական լեզվով	Հաճախորդի հետ խոսել ժարգոնով կամ ժարգոնային բառեր օգտագործելով՝ նույնիսկ եթե ինքն է այդպես խոսում
Հաճախորդի հետ շփվել առանց ծամելու	Հաճախորդի հետ շփվել ծամելով, ուտելով՝ նույնիսկ, եթե մաստակ կա բերանում
Սպասարկման ընթացքում անջատել բջջային հեռախոսի զանգի ծայնը և հեռու պահել հաճախորդների տեսադաշտից	Միացրած թողնել բջջային հեռախոսի զանգը, սպասարկման ընթացքում զուգահեռ խոսել հեռախոսով
Հետաձգել լրացուցիչ այլ՝ ոչ հրատապ, աշխատանքները, եթե սրահում սպասում են հաճախորդներ	Զբաղվել անձնական կամ այլ՝ ոչ հրատապ գործերով, եթե սրահում սպասում են հաճախորդներ
Հաճախորդի հետ խոսել ուղիղ կեցվածքով և ոչ լարված դիրքով	Հաճախորդի հետ շփվելիս հենվել ցուցափեղկին կամ այլ տեղ, կամ կիսապառկած դիրքով նստել աթոռին
Հաճախորդի հետ շփվել առանց ժեստեր օգտագործելու կամ միայն բաց ժեստերով	Հաճախորդի հետ շփվել փակ և այլ արգելված ժեստերով, օրինակ՝ ձեռքերը գրպանում կամ խաչված
Հաճախորդի հետ շփվելիս նրանից 70սմ-ից 1 մետր հեռավորության վրա գտնվել	Արգելվում է հաճախորդին շատ մոտենալ կամ շատ հեռվից պատասխանել, պետք է պահպանել հաճախորդի և ձեր անձնական տարածքը
Աշխատանքային ժամերին հաճախորդը աշխատակցին պետք է տեսնի և լսի միայն աշխատանքին առնչվող տեսանկյունից և հարցերով	Հաճախորդը չպետք է տեսնի, թե ինչպես է աշխատակիցը կենցաղային հարցեր քննարկում, բարձր ծայնով շփվում գործընկերների հետ կամ զբաղվում է կողմնակի գործողություններով, օրինակ՝ անձնական հեռախոսով խոսում կամ քայլում սրահում
Աշխատակիցը պարտավոր է հաճախորդի հետ համաձայնել: Եթե նույնիսկ որևէ հարցում հաճախորդը սխալ է, նրան պատասխանել՝ այո, դուք ճիշտ եք, սակայն... Անհրաժեշտ է գտնել հաճախորդի կողմից ներկայացված մեկ այլ բան, և համաձայնել՝ այնպես,	Հաճախորդին մեղադրել, հակաճառել, նվաստացնել կամ ապացուցել, որ նա սխալ է կամ անտեղյակ: Ցույց տալ, որ նա սխալ է հասկացել ինչ-որ մի բան կամ լավ չի կարդացել:

	ԷՎՈԿԱԲԱՆԿ ՓԲԸ Հաճախորդների սպասարկման գործելակարգ	WPR22-0001-26 PUB Խմբագրություն: 01 15/03/2022թ.
--	---	---

որ նա, ի վերջո, Բանկից դուրս գալիս իրեն զգա խելացի, ճիշտ և տեղեկացված:

5.1.7. Հաճախորդին սպասեցնելու ստանդարտ

Հաճախորդին սպասարկելիս որոշակի տեղեկատվություն ճշտելու կամ այլ պատճառներով հաճախորդին հարկադրված սպասեցնելու անհրաժեշտության պարագայում, սպասարկող աշխատակիցը պետք է դիմի հաճախորդին հետևյալ արտահայտություններով՝

Հարգելի հաճախորդ, խնդրում եմ սպասել --- րոպե մինչև --- (նշելով իրականացվող գործառույթը) կապարվի - ընդ որում՝ անհրաժեշտ է նշել հստակ ժամանակահատվածը, չի թույլատրվում կրճատել ժամանակը, եթե գործընթացն ավելի երկար կարող է տևել:

Օրինակ՝ *Հարգելի հաճախորդ, հիմա փաստաթղթերը ներկայացնեմ ստորագրման և վերադառնամ, դա կտևի առավելագույնը 2 րոպե:*

Սպասելու գործընթացը հնարավորինս հաճելի դարձնելու համար աշխատակիցը պետք է հաճախորդին այսպես ասի՝

Դուք կարող եք այդ ընթացքում նստել բազկաթոռին, թերթել ամսագրեր, միանալ Բանկի wifi ցանցին, QR կոդով ներբեռնել Բանկի բուկլետները կամ միանալ Բանկի ֆեյսբուքյան ու ինստագրամյան էջերին ու ծանոթանալ մեր նորություններին և ակցիաներին:

Եթե համոզված եք, որ հաճախորդը դրական է տրամադրված, կարելի է նաև առաջարկել՝

Եթե հավանում եք մեր միջավայրն ու սպասարկումը, ուրախ կլինենք, եթե ֆեյսբուքում review թողեք մեր մասին: Ձեր կարծիքը մեզ համար կարևոր է:

Ձի թույլատրվում, առանց պատճառի նշելու և հաճախորդին տեղեկացնելու, լքել աշխատատեղը:

5.1.8. Արտահերթ սպասարկման ստանդարտ

Բանկում արտահերթ սպասարկման իրավունք ունեն հետևյալ անձինք՝

- Հղի կանայք
- Մինչև 3 տարեկան երեխաների հետ Բանկ այցելած հաճախորդներ (մասնավորապես, եթե երեխայի հետ Բանկ այցելած հաճախորդն արդեն իսկ սպասում է 15 րոպե և ավելի, երեխան լալիս է կամ անհանգիստ):

Ձի թույլատրվում երեխային դարձել գործիք մշտապես արտահերթ սպասարկման հրավիրվելու համար:

- Սահմանափակ կարողություններ ունեցող կամ թոշակառու (75+ տարեկան) հաճախորդներ
- Եթե Բանկ ներս է մտել այս խմբի ներկայացուցիչներից որևէ մեկը, ապա անհրաժեշտ է, առանց հերթերի կառավարման սարքից կտրոն վերցնելու, ուղեկցել նրան ազատ պատուհանի մոտ, որից հետո աշխատակիցը պետք է ստեղծի կտրոն և սպասարկի:

Եթե հերթի մեջ սպասում է այս խմբի ներկայացուցիչներից որևէ մեկը, ապա անհրաժեշտ է մոտենալ նրան և ուղեկցել առաջին իսկ ազատված պատուհանի մոտ:

	ԷՎՈԿԱԲԱՆԿ ՓԲԸ Հաճախորդների սպասարկման գործելակարգ	WPR22-0001-26 PUB Խմբագրություն: 01 15/03/2022թ.
--	--	---

Անհրաժեշտ է նախքան արտահերթ սպասարկում իրականացնելը, Բանկում գործող կարգի մասին տեղեկացնել իր հերթին հասած կամ հերթում սպասող հաճախորդին, որից հետո նոր իրականացնել արտահերթ սպասարկում:

Չի թույլատրվում առանց բացատրության հաճախորդին հրավիրել արտահերթ սպասարկման. այսպես հերթում սպասող մնացած հաճախորդների մոտ այլ կարծիք կձևավորվի:

5.1.9. Հաճախորդի կարիքների բացահայտման ստանդարտ

Հաճախորդի հետ հաղորդակցման ընթացքում աշխատակիցը պարտավոր է բացահայտել հաճախորդի կարիքները, հասկանալ նրա բուն պահանջները:

Հաճախորդի կարիքները բացահայտելու համար պետք է տալ առնվազն 2 հարց, որից հետո՝ ներկայացել համապատասխան առաջարկ:

Հարցերն իրենց բովանդակային իմաստով պետք է՝

- «Ստիպեն» հաճախորդին խոսել
- Կենտրոնացնեն հաճախորդի ուշադրությունը
- Ամրացնեն հաճախորդի վստահությունը
- Բացահայտեն հաճախորդի կարիքները
- Ցույց տան, որ դուք հետաքրքրված եք հաճախորդի մտքերով, և դրանք կարևոր են ձեզ համար

Չի թույլատրվում տալ չափից դուրս շարքի և անիմաստ հարցեր, դրանք հեռացնում են Ձեզ բուն խնդրից, իսկ հեռախոսազանգի ժամանակ ավելորդ երկարաձգում զանգի տևողությունը: Հարցերը պետք է լինեն հստակ և անմիջականորեն ուղղված լինեն հաճախորդի կարիքի բացահայտմանը:

Չի թույլատրվում ներկայացնել առաջարկ՝ կարծելով, թե արդեն իսկ հասկացել եք հաճախորդի պահանջը: Օրինակ՝ հաճախորդին հետաքրքրում է վարկ և Դուք առաջարկում եք Single Touch վարկատեսակը՝ առանց հարցնելու, թե ինչ վարկատեսակ է հաճախորդին հետաքրքրում և ինչ գումարի սահմաններում:

Եթե հարցերից հետո պարզ է դառնում, որ հաճախորդը հետաքրքրված է պրոդուկտով, որը Բանկը չի տրամադրում, ապա սպասարկող աշխատակիցը պետք է առաջարկի այլընտրանքային տարբերակ:

Օրինակ՝ հաճախորդը հետաքրքրված է գյուղատնտեսական վարկով: Բանկը գյուղատնտեսական վարկեր չի տրամադրում, սակայն փոխարենը կարող է առաջարկել գույքի գրավադրմամբ վարկեր:

«Ոչ» պատասխանը և դրանով զրույցն ավարտելն արգելվում է:

Չի թույլատրվում՝

- ընդհատել հաճախորդին կամ շարունակել վերջինիս միտքը՝ կարծելով, թե արդեն իսկ հասկացել եք հաճախորդի պահանջը:
- առանց հաճախորդին հարցեր տալու՝ խոսել միայն հաճախորդի հարցերից հետո և, ըստ այդմ՝ առաջարկ ներկայացնել:
- առաջարկել այն ծառայությունը, որի ծրագրային ձևակերպումն ավելի հեշտ է և արագ ձեզ համար:

Հարցադրումներն իրականացնելիս կարևոր է նաև ակտիվ լսելու ունակությունը:

	ԷՎՈԿԱԲԱՆԿ ՓԲԸ Հաճախորդների սպասարկման գործելակարգ	WPR22-0001-26 PUB Խմբագրություն: 01 15/03/2022թ.
--	--	---

Հիշեք՝ շատ դեպքերում հաճախորդն անձամբ չգիտի, թե ինչ է ուզում: Սպասարկող աշխատակցի պարտականությունն է՝ օգնել հաճախորդին բացահայտել իր կարիքները, խորհուրդ տալ և տանել դեպի իր համար ցանկալի որոշմանը:

Հաճախորդի կողմից հարցերի քանակի պատճառով անհրաժեշտ է փնտրել Ձեզ մեջ, միգուցե Դուք սխալ եք հասկանում հաճախորդին կամ լավ չեք ներկայացնում պատասխանը:

5.1.10. Խաչաձև վաճառքի ստանդարտ

Սպասարկում իրականացնող աշխատակիցը ցանկացած հաճախորդի ծառայություն մատուցելիս պարտադիր կերպով պետք է զուգահեռ այլ ծառայություն առաջարկի, այսինքն՝ խաչաձև վաճառք կատարի՝ cross-selling:

Խաչաձև վաճառքը հարակից, լրացուցիչ ծառայությունների վաճառքն է, որը հիմնված է հաճախորդի շահերի վրա:

Սպասարկող աշխատակցի հիմնական խնդիրներից մեկը հաճախորդի սպասելիքների գերազանցումն է, օրինակ՝

Եթե հաճախորդը ցանկանում է վճարային քարտ պատվիրել, ապա աշխատակիցը, բացի հիմնական քարտի վաճառքից, պետք է օրինակ՝ առաջարկի կից քարտ՝ երեխայի կամ ընտանիքի անդամներից մեկի համար: Այնուհետև, որպես թվային բանկ, պետք է անպայման նշել, որ իր հաշիվների շարժին, քարտի մնացորդին հաճախորդը կարող է հետևել ու գործարքներ կատարել իրեն անվճար տրամադրվող Evocatouch հավելվածի միջոցով, զուգահեռ առաջարկել նաև վճարովի ծառայություն՝ անվտանգության թոքեն կամ հավելված:

Սպասարկման ընթացքում կարելի է նաև հաճախորդին ներկայացնել Անքարտ կանխիկացման ծառայության մանրամասները և հավելվածի մեջ ցույց տալ՝ ինչպես օգտվել դրանից:

Այս պարագայում ավելի շատ է հավանականությունը, որ հաճախորդը հաճախ կօգտվի քարտից, ավելի շատ գործարքներ կկատարի, կլինի ավելի լոյալ հաճախորդ և Բանկի համար ավելի շատ եկամուտ կապահովի:

Խաչաձև վաճառք իրականացնելիս պետք է լինել շատ նրբանկատ և զգույշ, որպեսզի հաճախորդը հասկանա, որ դուք ուզում եք օգնել իրեն, դարձնել իր կյանքն ավելի հարմարավետ, իր համար ժամանակ խնայել, այլ ոչ թե ուզում եք պարզապես նրան «ավելորդ» «անպետք» ծառայություններ վաճառել ու գումար գանձել:

5.1.11. Ծառայությունների և մրցակից ընկերությունների համեմատության ստանդարտ

Սպասարկում իրականացնող աշխատակցին արգելվում է վարաբանել Բանկի կողմից մատուցվող որևէ ծառայություն՝ նպատակ ունենալով վաճառել հաճախորդին մեկ այլ ծառայություն: Անհրաժեշտ է օբյեկտիվորեն ներկայացնել համեմատվող ծառայությունների տարբերություններն ու առավելությունները: Օրինակ՝ չի կարելի ասել. Դուք կարող եք պատվիրել Arca փեսակի վճարային քարտ, քանի որ այն անվճար է, իսկ Mastercard-ն ունի տարեկան 5,000 ՀՀ դրամ սպասարկման վճար:

Սպասարկում իրականացնող աշխատակցին արգելվում է նաև վատաբանել կամ գովազդել մրցակից ընկերություններին և նրանց կողմից առաջարկվող ապրանքները կամ ծառայությունները:

Չի թույլատրվում մերժել հաճախորդին և բացահայտ ուղղորդել մեկ այլ Բանկ, բացառությամբ, եթե ուղղորդումը զուտ հաճախորդին կողմնորոշվելու կամ տվյալ պահին օգնության նպատակով է:

5.1.12. Ոչ թույլատրելի արտահայտությունների բացառման ստանդարտ

Սպասարկում իրականացնող աշխատակիցը հաճախորդների սպասարկման ընթացքում՝ առերես, զանգ կամ նամակ, չպետք է օգտագործի նման բառեր կամ արտահայտություններ՝

- *Չգիտեմ, չունենք, ոչ, չեմ կարող ասել*
«Չ»-ով սկսվող արտահայտությունների փոխարեն պետք է կիրառել դրական նշանակությամբ բառեր: Օրինակ՝ «Չգիտեմ»-ը կարող է փոխարինվել «Հիմա փորձեմ ճշտել», «Չունենք»-ի փոխարեն կարելի է ասել՝ «Այդ պրոդուկտի կամ ծառայության փոխարեն կարող եմ առաջարկել այս ինչ պրոդուկտը կամ ծառայությունը, որը նույնիսկ նրանից առավել հարմարավետ է և շահավետ»:
Այն դեպքերում, երբ այնուամենայնիվ չենք կարողանում գտնել փոխարինող բառեր, ապա Չ-ն կիրառելուց հետո, աշխատակիցը պետք է անպայման որևէ քայլ ձեռնարկի: Օրինակ՝ «Ցավոք այս պահին հնարավոր չէ, քանի որ ոչ աշխատանքային ժամ է, բայց խնդրում եմ տրամադրել կոնսուլտացիան համար, կճշտենք և Ձեզ հետ կապ կհաստատենք»:
- *Այս պահին զբաղված եմ*
- *Դա իմ գործառույթը չէ*
- *Մոտեցեք այլ պատուհան*
- *Ձեք ցանկանում, այլ բանկ մոտեցեք*
- *Ինչ ասեմ, դժգոհ եք մեր բանկից, այլ բանկ մոտեցեք*
- *Դուք չեք հասկանում*
- *Խնդիրը այլ աշխատակցի մեղավորությամբ է, ես կապ չունեմ*
- *Ես ընդմիջում չեմ արել, առանց ընդմիջման սպասարկում եմ*
- *Հաճախորդները շատ են, մենք քիչ*
- *Պարապ նստած չենք*
- *Ձեզ սխալ են ասել, սխալ գիտեք, Դուք սխալ եք*
- *Ես արդեն ասացի, Կրկնում եմ, նորից եմ ասում Ձեզ, արդեն մի քանի անգամ ասացի*
- *Ես կարծում եմ, իմ կարծիքով, ինձ թվում է*
- *Երևի*
- *Հարգելիս*
- *Հա ջան*
- *Մի հապ ուշադիր կլսեք՝ ինչ եմ ասում*
- *Ձեք թողում խոսեմ, կթողե՞ք խոսեմ*
- *Շնորհակալություն հայտնեք, պետք է շնորհակալ լինեք, որ*
- *Տիկին, Պարոն*
- *Տիկին ջան, հայրիկ ջան և այն:*

5.1.13. Առանց միջամտության և անընդհատ սպասարկման ստանդարտ

Եթե սպասարկում իրականացնող աշխատակիցը արդեն իսկ սպասարկում է հաճախորդին, ապա այլ աշխատակից չպետք է միջամտի սպասարկման գործընթացին: Անհրաժեշտության դեպքում պետք է հաճախորդին ասել «Հիմա կճշտեմ» և անձամբ ճշտում կատարել:

Ստանդարտը որոշակի բացառություն կարող է կազմել որպես փորձնակ կամ փորձաշրջանում գտնվող աշխատակիցների համար, որոնց դեպքում ծրագրային ձևակերպումներին առնչվող հարցերով միայն մեկ այլ աշխատակից կարող է միջամտել: Սակայն այս դեպքում անգամ պետք է պահպանել հետևյալ կանոնը. Միջամտող աշխատակիցը պետք է ներողություն խնդրի իր դիմաց գտնվող հաճախորդից, ստանա թույլտվություն, որից հետո նոր մոտենա օգնության կարիք ունեցող մյուս աշխատակցին:

- Արգելվում է միաժամանակ կամ զուգահեռ մի քանի հաճախորդ սպասարկել:
- Արգելվում է միջամտել կոլեգայի և վերջինիս դիմաց գտնվող հաճախորդի խոսակցությանը:
- Արգելվում է առանց սպասարկումն ավարտելու շեղվել և այլ գործերով զբաղվել կամ հեռանալ:
- Չի թույլատրվում մեկ հաճախորդի սպասարկմանը հատկացված ժամանակի հաշվին սպասարկել մեկ այլ հաճախորդի: Դա ոչ պրոֆեսիոնալ է և վիրավորական:

5.1.14. Կոնֆլիկտային իրավիճակներում հաճախորդների հետ շփման ստանդարտ

Կոնֆլիկտն այն իրավիճակն է, երբ հաճախորդը բացասական էմոցիաներ ունի Բանկի աշխատակցի կամ այլ հաճախորդի նկատմամբ: Կոնֆլիկտային իրավիճակները երբեք ցանկալի չեն: Ի վերջո, ավելի հեշտ է դրանցից խուսափել, քան հետո կառավարել:

Չի կարելի անտեսել կոնֆլիկտային իրավիճակներում հաճախորդի կողմից արտահայտվող բողոքը:

Խնդիրը, որը հուզում է հաճախորդին, ոչ միայն իր համար է կարևոր, այլ նաև կարևոր է Բանկի համար: Որպեսզի հաճախորդը նորից ու նորից Բանկ վերադառնա, աշխատակցը պետք է հաշվի առնի նրա մտավախությունները, կարիքներն ու նախասիրությունները՝

- Աշխատակիցը պետք է պրոֆեսիոնալ մոտեցում ցույց տա խնդրին և փորձի այն լուծել, որքանով որ դա հնարավոր կլինի:
- Աշխատակիցը պետք է էմպատիա ցուցաբերի (empathy)՝ կարեկցանք, ապրումակցում, այսինքն՝ խնդրին նայի հաճախորդի տեսակետից:
- Աշխատակիցը պետք է ընդունի իր սխալը և զղջա դրա համար: Ավելի լավ է ընդունել և ներողություն խնդրել, քան թաքցնել այն:
- Խստիվ արգելվում է կոնֆլիկտից խուսափելու համար մեղքը բարդել Բանկի կամ այլ աշխատակիցների վրա:
- Աշխատակիցը անհապաղ օգնության պետք է դիմի իր անմիջական ղեկավարին կամ անվտանգության աշխատակցին այն դեպքում, երբ հյուրի հետ կոնֆլիկտը վտանգավոր է դառնում իր կամ մեկ այլ հաճախորդի առողջության համար, իսկ հեռախոսազանգի ընթացքում իրավունք ունի անջատել հեռախոսազանգը, եթե հաճախորդը վիրավորում կամ հայհոյում է իր անձը կամ Բանկին, նշելով, որ՝

«Ես լիիրավ եմ այս դեպքում ընդհատել զանգը»:

Կոնֆլիկտային իրավիճակներում անհրաժեշտ է կիրառել СПИРТ-ի սկզբունքը: Այն միանման վարքագծային ալգորիթմ է և իրենց ներկայացնում է ռուսերեն СПИРТ բառի հապավումը՝

- Слушайте внимательно՝ Լսեք ուշադիր
- Повторите смысл՝ Կրկնեք իմաստը
- Извинитесь с сочувствием՝ Ներողություն խնդրեք կարեկցանքով
- Разумное решение՝ Խելամիտ որոշում կայացրեք
- Терпеливо идите к результату՝ Համբերատար գնացեք դեպի արդյունք

Կոնֆլիկտային իրավիճակում հաճախորդների հետ շփվելիս պետք է՝

	ԷՎՈԿԱԲԱՆԿ ՓԲԸ Հաճախորդների սպասարկման գործելակարգ	WPR22-0001-26 PUB Խմբագրություն: 01 15/03/2022թ.
--	--	---

- Լսել հաճախորդի խնդիրը մինչև վերջ, ուշադիր և համբերատար: Փորձեք անաչառ լինել: Մի նյարդայնացեք, եթե մարդը բարձր է խոսում, չափից ավել ժեստեր է օգտագործում, իրեն նյարդային է պահում, կմկմում կամ իրեն բնորոշ բարբառով է խոսում: Ուշադրություն դարձրեք միայն նրան, թե ինչ է ասվում, այլ ոչ թե ինչպես է ասվում:
- Հաճախորդի խնդրի պարզաբանման համար տալ հարցեր, պահպանել հետադարձ կապ և փորձել վերաձևակերպել փաստացի խնդիրը՝ օգտագործելով Ըմբռնողական օղակի տեխնիկան. *«Ներեցեք, Ձեզ ճիշտ հասկացա», «Դուք նկատի ունեք, որ», «Ձեր պահանջն այն է, որ»...*

Գոյություն ունի Ըմբռնողական օղակ տեխնիկայի օգտագործման մի քանի պատճառ՝

- Փորձեք որքան հնարավոր է ավելի լավ հասկանալ, թե ինչ նկատի ունի Ձեր գրուցակիցը:
 - Ցույց տվեք, որ Դուք լսել և հասկացել եք Ձեր գրուցակցին:
 - Տվեք Ձեր գրուցակցին իր խոսքը կողքից լսելու հնարավորություն: Հաճախ մարդիկ չեն հասկանում թե, ինչ են խոսում:
 - Կրկնելուց հետո դադար տվեք, որպեսզի հաճախորդին հնարավորություն տաք համաձայնել կամ չհամաձայնել Ձեր բառերի հետ:
 - Չի կարելի անգիր արած բառեր օգտագործել և նույն միտքը շարունակ կրկնել, դա էլ ավելի է նյարդայնացում:
- Ցույց տալ կարեկցանք - Երբեք մի զլացեք հաճախորդից ներողություն խնդրել, եթե անգամ հաճախորդն ասում է, որ Ձեր ներողությունն իրեն պետք չէ: Հաճախորդին պետք է ցույց տալ, որ Դուք հասկանում եք նրա զգացմունքները և պատրաստ եք պատասխանատվություն կրել Ձեր խոսքերի համար: Հաճախորդը պետք է զգա, որ կոնֆլիկտի հարթմանը Ձեր կողմից ուղղված քայլերը միայն հաճախորդին հնարավորինս օգնած լինելու համար են:
Հիշեք՝ ներողություն պետք է խնդրել բնական կերպով, հեգնական կամ զայրացած տոնը կոնֆլիկտն էլ ավելի կբորբոքի:
- Հաճախորդին խնդրի լուծման տարբերակ առաջարկել և հնարավորինս ապահովել հաճախորդի գոհունակությունը: Եթե տվյալ պահին հաճախորդի պահանջը հնարավոր չէ կատարել, ապա պետք է հաճախորդից ժամանակ խնդրել, վստահեցնել, որ կանեք ամեն ինչ իր խնդիրը վեր հանելու և կապ հաստատելու համար:
Մի պարտադրեք հստակ առաջարկ, եթե առկա է մի քանի տարբերակ: Թողեք դա հաճախորդի ընտրությանը:
- Ներկայացնել փաստեր՝ առանց հաճախորդին մեղադրելու և անձնավորելու: Հաճախորդի հետ պետք է խոսել հիմնավոր փաստերով, անհիմն խոսքերը պարզապես իրավիճակից հնարավորինս շուտ ազատվելու տպավորություն կթողնեն:

Հիշեք՝ որքան երկար է տևում խնդրի լուծումը, այդքան ավելի բարդանում իրավիճակը: Չի կարելի հաճախորդին ուղղորդել մի աշխատակցից դեպի մյուսը՝ ստիպելով կրկնել իր պատմությունը, դա միայն ուժեղացնում է այն զգացողությունը, որ իր հետ անարդար են վարվել:

5.1.15. Հաճախորդի մերժման ստանդարտ

Հաճախ լինում են իրավիճակներ, երբ հաճախորդի պահանջն անհնար է, և սպասարկում իրականացնող աշխատակիցը ստիպված է մերժել հաճախորդին: Սակայն, մերժումը ևս պետք է կատարվի գրագետ և քաղաքավարի ձևով:

Անհրաժեշտ է՝ հաճախորդին լսել մինչև վերջ, նույնիսկ եթե առաջին իսկ նախադասությունից պարզ է դարձել Ձեզ, որ պետք է նրան մերժել: Հաճախորդին ընդհատելը և միանգամից անհնարինության մասին շեշտելը վերջինիս մոտ իրենից խուսափելու տպավորություն կթողնի:

Հաճախորդի հետ պետք է խոսել փաստերով՝ առանց սուբյեկտիվ դատողությունների

«Ոչ», «Հնարավոր չէ», «Չի լինի», «Իմ կարծիքով», «Ես գտնում եմ» բառերի փոխարեն պետք է սրտացավորեն հիմնավորել մերժումը՝

«Ցավոք, դա արգելվում է բանկի կանոններով»

«Բանկում սահմանված է հստակ կանոնակարգ, հարգելի հաճախորդ»

Եթե հնարավոր է, պետք է հաճախորդին որևէ այլընտրանքային տարբերակ առաջարկել՝

«Ցավում եմ, կարո՞ղ եմ Ձեզ այլ բան առաջարկել»

Հաճախորդին պետք է մերժել հետևյալ արտահայտություններից որևէ մեկով՝

- «Մենք գնահատում ենք այն փաստը, որ դուք մեր հաճախորդն եք և վստահեցնում ենք, որ ինքներս չէինք ցանկանա Ձեզ մերժել, սակայն» (որքանով, որ հնարավոր է բացատրեք նրան մերժելու պատճառները)
- «Մենք ստիպված ենք Ձեզ այս անգամ մերժել, քանի որ» (որքանով, որ հնարավոր է բացատրեք նրան մերժելու պատճառները)
- «Մենք հասկանում ենք, որ Ձեզ անհարմարություն ենք պատճառում մեր մերժմամբ/որոշմամբ, սակայն ստիպված ենք դա անել, քանի որ» (որքանով, որ հնարավոր է բացատրեք նրան մերժելու պատճառները):

5.1.16. Հաճախորդին օնլայն տիրույթ տեղափոխելու ստանդարտ

Բանկի սպասարկման բաժնի աշխատակիցները պարտավոր են **հաճախորդներից յուրաքանչյուրին** օնլայն տիրույթ տեղափոխել, ինչը նշանակում է, որ պետք է մաքսիմալ գրավիչ ներկայացնեն հավելվածից օգտվելու առավելությունները:

Բանկը որդեգրել է Mobile-First ձևաչափը, ինչը նշանակում է, որ սպասարկող աշխատակցի հիմնական խնդիրներից մեկը հաճախորդին դեպի օնլայն տիրույթ ուղղորդելն է:

Աշխատակիցը պարտավոր է ներկայացնել համակարգի հնարավորությունները, օգնել և պատասխանել հաճախորդի հարցերին:

Օնլայն տիրույթ ուղղորդելը հաճախորդին միայն հասանելիության գաղտնաբառ և մուտքանուն տրամադրելը չէ: Սպասարկող աշխատակիցը պետք է վիզուալ ցույց տա հաճախորդին հիմնական քայլերը, ներկայացնի համակարգից օգտվելու կանոնները և անհրաժեշտության դեպքում ուղղորդի ինչպես ձևակերպել օնլայն գործարքները:

5.1.17. Սպասարկման ավարտի ստանդարտ

Հաճախորդի սպասարկման ավարտը ամփոփիչ տպավորություն է թողնում մատուցված ծառայության որակի մասին: Սպասարկումն ավարտելուց հետո անհրաժեշտ է պարտադիր հարցնել՝

- Է՞լ ինչով կարող եմ Ձեզ օգնել
- Ունե՞ք այլ հարցեր

Բացասական պատասխանից հետո խոսակցությունը փակել այսպես՝

- Շնորհակալություն,
- Շնորհակալ ենք մեր Բանկի ծառայություններից օգտվելու համար
- Համեցե՞ք կրկին, նորից համեցե՞ք մեզ մոտ, համեցե՞ք խնդրեմ
- Շնորհակալ ենք, հաջողություն Ձեզ

Անհրաժեշտ է հրաժեշտ տալ՝ պահպանելով ժպիտն ու հայացքի կոնտակտը:

Չի կարելի պարզապես ավարտել գործարքն ու լուռ ճանապարհել հաճախորդին:

5.1.18. Հաճախորդի ներկայությամբ աշխատակիցների ներքին հաղորդակցման ստանդարտ

	ԷՎՈԿԱԲԱՆԿ ՓԲԸ Հաճախորդների սպասարկման գործելակարգ	WPR22-0001-26 PUB Խմբագրություն: 01 15/03/2022թ.
--	--	---

Հաճախորդի ներկայությամբ Բանկի աշխատակիցները իրար մեջ հաղորդակցվելիս պարտավոր են պահպանել հետևյալ կանոնները՝

- Իրար դիմել ամբողջական անուններով (չկրճատել, չդիմել մականունով և այլն)
- Չխոսել աշխատանքից դուրս ոչ մի հարցերի շուրջ
- Պահպանել նեյտրալ վերաբերմունք՝ չցուցադրելով ոչ մտերմություն, ոչ լարվածություն: Հաճախորդը չպետք է աղիթ ունենա հասկանալու, թե ներկա աշխատակիցներն ինչ հարաբերությունների մեջ են միմյանց հետ:
- Հաճախորդի ներկայությամբ չողջունել միմյանց համբույրներով և գրկախառնություններով:
- Պահպանել սուբորդինացիա: Հարցերի դեպքում դիմել անմիջական ղեկավարին՝ ավագ մասնագետին կամ կառավարչին: Միայն նրանց բացակայության կամ ավելի բարդ խնդրի դեպքում կարելի է զանգահարել գլխամասային գրասենյակ:
- Հաճախորդի ներկայությամբ խոսել միմյանց հետ ներքին հեռախոսահամարներով: Չբղավել սրահի մի ծայրից դեպի մյուսը:

5.2. Հեռախոսային սպասարկման ստանդարտներ

Հեռախոսային սպասարկման ստանդարտները կիրառելի են հաճախորդի սպասարկում իրականացնող բոլոր ստորաբաժանումների համար, ովքեր ի պաշտոնե կամ աշխատանքային անհրաժեշտությունից ելնելով սպասարկում են իրականացնում հեռախոսազանգի միջոցով:

Հեռախոսային սպասարկման ստանդարտները ներառում են 9 ստանդարտ՝

1. Զանգին պատասխանելու ստանդարտ
2. Զանգի ողջույնի ստանդարտ
3. Հեռախոսազանգի ընթացքում հաճախորդին դիմելու ստանդարտ
4. Հեռախոսային հաղորդակցման ստանդարտ
5. Զանգի ընթացքում սպասեցման ստանդարտ
6. Զանգի տեղափոխման ստանդարտ
7. Ելքային զանգ կատարելու ստանդարտ
8. Զանգի անընդհատ սպասարկման ստանդարտ
9. Զանգի ավարտի ստանդարտ

5.2.1. Զանգին պատասխանելու ստանդարտ

Բանկում սպասարկում իրականացնող ցանկացած աշխատակից պարտավոր է մուտքային զանգերին (Ոչ ներքին) պատասխանել՝ լսափողը վերցնել, 2-ից մինչ 4-րդ զանգն ընկած ժամանակահատվածում: Կոնտակտային կենտրոնի պարագայում, եթե տվյալ պահին բոլոր մասնագետները զբաղված են, ապա զանգին պետք է պատասխանի առաջին իսկ ազատված մասնագետը, որքան հնարավոր է շուտ:

5.2.2. Զանգի ողջույնի ստանդարտ

Բանկի սպասարկում իրականացնող ցանկացած աշխատակից պարտավոր է մուտքային զանգերին պատասխանել հետևյալ տեքստով՝

«Էվոկաբանկ, բարև Ձեզ, Էվան լսում է...»՝ պարտադիր ժպտալով, ծայնի միջին տոնայնությամբ, արագությամբ և ուղիղ:

Եթե հաճախորդը չի լսել կամ անուշադիր է եղել և խնդրում է կրկնել անունը, ապա աշխատակիցը պարտավոր է բարյացակամ տոնով ևս մեկ անգամ նշել անունը հետևյալ կերպ.

«Անունս Էվա է, հարգելի հաճախորդ, ինչո՞ւ կարող եմ օգնել Ձեզ (օգտակար լինել)»

5.2.3. Հեռախոսազանգի ընթացքում հաճախորդին դիմելու ստանդարտ

Հաճախորդի հետ զրուցելիս սպասարկում իրականացնող աշխատակիցը նրան պետք է դիմի՝

«Հարգելի հաճախորդ» + «Դուք»-ով,

Աշխատակիցը կարող է դիմել հաճախորդին Անուն + Դուք –ով, եթե նույնականացնում է հաճախորդին և վստահ է, որ հաճախորդի տարիքը կարող է թույլ տալ այդպես դիմել:

Ընդունելի տարբերակ է դիմել հաճախորդին նաև «Տիկին»-ով կամ «Պարոն»-ով՝ իր անվան կամ ազգանվան հետ՝

Պարոն + ազգանուն կամ անուն

Տիկին + ազգանուն կամ անուն

Սակայն լավագույն դեպքում, երբ աշխատակիցը չի կողմնորոշվում ինչպես դիմել հաճախորդին, նպատակահարմար է ճշտել դիմելու ձևը անմիջապես հաճախորդից՝

«Հարգելի հաճախորդ, ինչպե՞ս կարող եմ Ձեզ դիմել»

Չի թույլատրվում խոսել հաճախորդի հետ Դու-ով, անդեմ և վերացական ձևով:

5.2.4. Հեռախոսային հաղորդակցման ստանդարտ

Հաճախորդի հետ հեռախոսազանգի միջոցով հաղորդակցվելիս անհրաժեշտ է պահպանել հետևյալ կանոնները՝

Պարտադիր է	Արգելվում է
Բոլոր հաճախորդների նկատմամբ ցուցաբերել հավասար հարգալից վերաբերմունք՝ անկախ տարիքից, սոցիալական կարգավիճակից	Հաճախորդի հետ խոսել արհամարհական, խրատական կամ ուսուցողական տոնով, նույնիսկ եթե Ձեզ թվում է, որ հաճախորդը ոչինչ չի հասկանում կամ դիտավորյալ փորձում է ժամանակ ծախել
Հաճախորդին տրամադրել ամբողջական, ճշգրիտ և արժանահավատ տեղեկատվություն	Հաճախորդին տրամադրել թերի, ոչ ամբողջական կամ սխալ տեղեկատվություն: Եթե չգիտեք հարցի պատասխանը, ապա անհրաժեշտ է ճշգրտում կատարել, որից հետո նոր՝ պատասխանել:
Որևէ ճշգրտում անելու անհրաժեշտության դեպքում ինքնուրույն կապ հաստատել հաճախորդի հետ: Խոստացված ժամի կամ օրվա պարագայում՝ պահպանել ժամկետները:	Ճշգրտում անելու անհրաժեշտության դեպքում խնդրել հաճախորդին, որ ինքը կրկին կապ հաստատի: Խախտել խոստացված ժամկետները:
Լսել հաճախորդին և կատարել գրառումներ	Առանց ուշադիր լսելու՝ անընդհատ նույն հարցերը տալ, չկատարել գրառումներ
Հաճախորդի հետ խոսել միջին բարձրության ձայնով, տոնայնությամբ և տեմպով	Հաճախորդի հետ խոսել բարձր ձայնով կամ այնքան ցածր, որ հաճախորդը դժվարանա որևէ բան հասկանալ: Հաճախորդի հետ խոսել չափից դուրս արագ կամ դանդաղ տեմպով:
Հաճախորդի հետ շփվել հասկանալի և պարզ լեզվով	Հաճախորդի հետ խոսել խիստ մասնագիտական լեզվով, այնպես, որ նա որևէ ինֆորմացիա չընկալի և չհասկանա
Հաճախորդին լսել մինչև վերջ	Ընդհատել հաճախորդին՝ նույնիսկ եթե հաճախորդը միևնույն բանն է ասում կամ դուք արդեն հասկացել եք, թե ինչ է հաճախորդը ցանկանում ձեզ ասել

Հաճախորդի հետ խոսել գրական լեզվով	Հաճախորդի հետ խոսել ժարգոնով կամ ժարգոնային բառեր օգտագործելով՝ նույնիսկ եթե ինքն է այդպես խոսում
Հաճախորդի հետ շփվել առանց ծամելու	Հաճախորդի հետ շփվել ծամելով, ուտելով՝ նույնիսկ, եթե մաստակ կա բերանում
Սպասարկման ընթացքում անջատել բջջային հեռախոսի զանգի ծայնը և հեռու պահել	Միացրած թողնել բջջային հեռախոսի զանգը, սպասարկման ընթացքում զուգահեռ խոսել հեռախոսով
Աշխատակիցը պարտավոր է հաճախորդի հետ համաձայնել: Եթե նույնիսկ որևէ հարցում հաճախորդը սխալ է, նրան պատասխանել՝ այո, դուք ճիշտ եք, սակայն... Անհրաժեշտ է գտնել հաճախորդի կողմից ներկայացված մեկ այլ բան, և համաձայնել՝ այնպես, որ նա, ի վերջո, սպասարկվելուց հետո նա իրեն զգա խելացի, ճիշտ և տեղեկացված:	Հաճախորդին մեղադրել, հակաճառել, նվաստացնել կամ ապացուցել, որ նա սխալ է կամ անտեղյակ: Ցույց տալ, որ նա սխալ է հասկացել ինչ-որ մի բան կամ լավ չի կարդացել:

5.2.5. Զանգի ընթացքում սպասեցման ստանդարտ

Հեռախոսազանգի ընթացքում որոշակի տեղեկատվություն ճշտելու կամ այլ պատճառներով հաճախորդին հարկադրված սպասեցնելու անհրաժեշտության պարագայում, սպասարկող աշխատակիցը պետք է դիմի հաճախորդին հետևյալ արտահայտություններով՝

«Հարգելի հաճախորդ, մեկ րոպե խնդրեմ, հիմա կճշտեմ»,

«Հարգելի հաճախորդ, խնդրում եմ մնալ գծի մեջ, մինչ ճշտումը կատարեմ»,

որից հետո անհրաժեշտ է օգտագործել Mute կամ Hold ռեժիմը:

Հաճախորդը չպետք է լսի որևէ ներքին քննարկում կամ այլ խոսակցություն:

Հաճախորդին չի կարելի սպասեցնել լռության մեջ, դա անորոշության զգացում կառաջացնի:

Մինչ խոսակցությունը շարունակելը, անհրաժեշտ է հաճախորդին ասել՝ *«Շնորհակալություն սպասելու համար»:*

Չի թույլատրվում հաճախորդին ասել «Սպասեք», «Մնացեք գծի մեջ»: այս արտահայտությունները հրամայական բնույթի են:

Չի կարելի հաճախորդին ավելի քան 1 րոպե սպասեցնել: Անհրաժեշտ է ժամանակ առ ժամանակ վերադառնալ զանգին՝ ասելով *«Շնորհակալություն սպասելու համար, մենք Ձեր հարցով զբաղվում ենք, խնդրում ենք մի փոքր էլ սպասել»:*

Հաճախորդը չպետք է իրեն անարեսված և մոռացված զգա:

5.2.6. Զանգի տեղափոխման ստանդարտ

Հեռախոսազանգի ընթացքում, եթե կարիք կա զանգը տեղափոխել մեկ այլ մասնագետի կամ այլ բաժին, անհրաժեշտ է դա անել հետևյալ արտահայտությամբ՝

«Հիմա փոխանցեմ (նշելով անունը)-ին X բաժնից (կամ X բաժին), նա կպատասխանի Ձեր բոլոր հարցերին/կկարգավորի Ձեր խնդիրը: Խնդրում եմ սպասել մի փոքր, մինչ նա Ձեզ կպատասխանի»:

Մինչ զանգը համապատասխան մասնագետին միացնելը, պարտադիր է հաճախորդի, ինչպես նաև վերջինիս հարցի կամ խնդրի վերաբերյալ ամբողջ տեղեկատվությունը (անուն, ազգանուն...և այլն) փոխանցել

	ԷՎՈԿԱԲԱՆԿ ՓԲԸ Հաճախորդների սպասարկման գործելակարգ	WPR22-0001-26 PUB Խմբագրություն: 01 15/03/2022թ.
--	--	---

համապատասխան մասնագետին, որպեսզի հաճախորդը պարտադրված չլինի 2-րդ անգամ կրկնել նույն ինֆորմացիան:

Աշխատակիցը ում միացված է զանգը պետք է զանգն ընդունի հետևյալ կերպ՝

«Էվոկաբանկ, Էվա»

«Ազատություն մասնաճյուղ, Լիլիթ».

5.2.7. Ելքային զանգ կատարելու ստանդարտ

Բանկի ցանկացած աշխատակից ելքային զանգ իրականացնելիս պարտավոր է՝

- Ճշտել, թե ում հետ է խոսում. «Բարև Ձեզ, ես Արմեն Հարությունյանի հեջի եմ խոսում»,
- Նշել՝ Բանկի անունը «Ձեզ Էվոկաբանկից են անհանգստացնում»,
- Ներկայանալ՝ նշելով իր անունը և բաժինը. «Իմ անունը Էվա է՝ կոնսուլտացիային կենտրոնից»
- Ճշտել, թե արդյո՞ք հարմար է հաճախորդին այդ պահին զրուցելը «Ներեցե՞ք, հարմա՞ր է Ձեզ խոսել» կամ «Կարո՞ղ եք մի քանի րոպե տրամադրել», ընդ որում անհրաժեշտ է նշել հստակ ժամանակահատվածը, չի թույլատրվում կրճատել ժամանակը, եթե գործընթացն ավելի երկար կարող է տևել:
- Եթե առաջին անգամ եք խոսում հաճախորդի հետ, ճշտել ինչպես դիմել.
«Հարգելի հաճախորդ, ինչպե՞ս կարող եմ Ձեզ դիմել»,
- Ներկայացնել զանգի նպատակը:

5.2.8. Զանգի անընդհատ սպասարկման ստանդարտ

Արգելվում է սպասարկումը կիսապ թողնելով՝ փոխանցել զանգը մեկ այլ աշխատակցի (կոլեգայի կամ առավել փորձառու նույն պաշտոնը զբաղեցնող աշխատակցի), եթե նույնիսկ աշխատակիցը նոր է և որևէ տեղեկատվության չի տիրապետում: Նա, անհրաժեշտության դեպքում, պետք է հաճախորդին ասի «Հիմա կճշտեմ» և անձամբ ճշտի ու մինչև վերջ շարունակի սպասարկումը:

Արգելվում է առանց սպասարկումն ավարտելու շեղվել և այլ գործերով զբաղվել կամ սպասարկման ընթացքում զրուցել կոլեգաների հետ:

Եթե զանգն ընդհատվում է, ապա հնարավորության դեպքում աշխատակիցը պետք է ինքը կրկին կապ հաստատի հաճախորդի հետ:

Եթե հաճախորդն արդեն զանգահարել և իր խնդիրը ներկայացրել է բաժնի մեկ այլ աշխատակցին, ապա հաճախորդին անհարմարություն չպատճառելու համար, անհրաժեշտ է զանգը փոխանցել տվյալ աշխատակցին կամ նշել, որ տվյալ աշխատակիցը ետ կզանգահարի:

5.2.9. Զանգի ավարտի ստանդարտ

Հաճախորդի սպասարկումն ավարտելուց հետո անհրաժեշտ է ասել՝

- Շնորհակալություն զանգի համար, ունե՞ք այլ հարցեր
- Շնորհակալություն զանգի համար, է՞լ ինչով կարող եմ Ձեզ օգնել

Բացասական պատասխանից հետո խոսակցությունը փակել այսպես՝

- Շնորհակալություն,
- Շնորհակալ ենք մեր Բանկի ծառայություններից օգտվելու համար
- Շնորհակալ ենք, հաջողություն Ձեզ:

Արգելվում է առաջինն անջատել լսափողը:

5.3. Օնլայն սպասարկման ստանդարտներ

Օնլայն սպասարկման ստանդարտները կիրառելի են տարբեր օնլայն եղանակներով՝ Viber, Whatsapp, Telegram, Facebook, Կայքի օնլայն խորհրդատու, Evocatouch և Բանկի և հաճախորդի միջև պաշտոնական էլեկտրոնային նամակագրությունների ժամանակ հաճախորդներին հուզող հարցերին պատասխանելու և օնլայն սպասարկում իրականացնելու համար:

Օնլայն սպասարկում իրականացնելիս պետք է հետևել 5 ստանդարտի՝

1. Նամակին պատասխանելու ստանդարտ
2. Օնլայն ողջույնի և դիմելու ստանդարտ
3. Հաճախորդի հետ օնլայն հաղորդակցման ստանդարտ
4. Հաճախորդին տեղեկատվություն տրամադրելու ստանդարտ
5. Օնլայն սպասարկման ավարտի ստանդարտ

5.3.1. Նամակին պատասխանելու ստանդարտ

Օնլայն տիրույթում հաճախորդին պետք է պատասխանել մինչև 5 րոպե ընկած ժամանակահատվածում՝ բացառությամբ սոցիալական ցանցերի chat-երի (այս դեպքում պետք է պատասխանել առավելագույնը 15 րոպեի ընթացքում):

Չի թույլատրվում հաճախորդի հետ նամակագրության ընթացքում պահպանել պատասխանի նույն տևողությունը: Եթե հարցին տրվում է մեկնարկ, ապա զրույցը պետք է շարունակել 1-5 րոպե տևողությամբ միջակայքերով:

Եթե աշխատակիցը զբաղված լինելու պատճառով չի կարողանում ապահովել այս արագությունը, ապա հաճախորդը, այդ ժամանակահատվածի ընթացքում, պետք է ավտոմատացված տեքստ ստանա (մեր մասնագետը շուտով կպատասխանի Ձեր բոլոր հարցերին: Շնորհակալություն, որ սպասում եք):

Այն դեպքերում, երբ հաճախորդը հարկադրված է լինելու սպասել՝ որոշակի տեղեկատվություն ճշտելու կամ այլ պատճառներով, սպասարկող աշխատակիցը հաճախորդին պետք է դիմի այսպես՝ «Հարգելի Արմեն կամ հարգելի հաճախորդ, մի քանի րոպե կտևի, մինչև -- (նշելով իրականացվող գործառնությունը) կճշտեմ: Ցանկության դեպքում կարող եք այս ընթացքում ուսումնասիրել մեր նոր պրոդուկտը կամ գործող ակցիաները»՝ ուղարկելով հաճախորդին հղումը:

Չի կարելի հաճախորդին ավելի քան 2 րոպե սպասեցնել: Եթե ճշտումը ավելի երկար ժամանակ է պահանջում, ապա անհրաժեշտ է ժամանակ առ ժամանակ վերադառնալ նամակագրությանը՝ գրելով հաճախորդին «Շնորհակալություն սպասելու համար, մենք Ձեր հարցով զբաղվում ենք, խնդրում ենք մի փոքր էլ սպասել»: Հաճախորդը չպետք է իրեն անտեսված և մոռացված զգա:

5.3.2. Օնլայն ողջույնի և դիմելու ստանդարտ

Նամակագրությունների ժամանակ հաճախորդին անհրաժեշտ է դիմել Դուք-ով:

Հաճախորդի կողմից ուղարկված «Բարև Ձեզ» արտահայտությանը, աշխատակիցը պարտավոր է պատասխանել՝

«Բարև Ձեզ, ինչո՞վ կարող եմք օգտակար լինել» արտահայտությամբ:

Եթե հայտնի է գրողի անունը և ազգանունը (կամ ցանցում ներկայանալու ձևը), ապա՝

«Բարև Ձեզ, հարգելի Արմեն Հարությունյան, ինչո՞վ կարող ենք օգտակար լինել» կամ «Բարև Ձեզ, հարգելի Sunshine, ինչո՞վ կարող ենք օգտակար լինել»:

Հաճախորդին դիմելիս անհրաժեշտ է կիրառել հետևյալ դիմելաձևերը՝

«Հարգելի հաճախորդ», «հարգելի Արմեն», «հարգելի Արմեն Հարությունյան», իսկ եթե էջը ոչ ֆորմալ է և հայտնի չէ գրողի անունը, ապա պարտադիր է ճշտել հաճախորդին դիմելու իր նախընտրելի եղանակը:

5.3.3. Հաճախորդի հետ օնլայն հաղորդակցման ստանդարտ

Պարտադիր է	Արգելվում է
Բոլոր հաճախորդներին գրել «Դուք»-ով:	Հաճախորդին գրել «Դու»-ով :
Բոլոր հաճախորդների նկատմամբ ցուցաբերել հավասար հարգալից վերաբերմունք՝ անկախ տարիքից, սոցիալական կարգավիճակից	Հաճախորդին գրել արհամարհական, խրատական կամ ուսուցողական տոնով ձևով, նույնիսկ եթե Ձեզ թվում է, որ հաճախորդը ոչինչ չի հասկանում կամ դիտավորյալ փորձում է ժամանակ ծախել
Հաճախորդին տրամադրել ամբողջական, ճշգրիտ և արժանահավատ տեղեկատվություն	Հաճախորդին տրամադրել թերի, ոչ ամբողջական կամ սխալ տեղեկատվություն: Եթե չգիտեք հարցի պատասխանը, ապա անհրաժեշտ է ճշգրտում կատարել, որից հետո նոր՝ պատասխանել:
Որևէ ճշգրտում անելու անհրաժեշտության դեպքում ինքնուրույն կապ հաստատել հաճախորդի հետ: Խոստացված ժամի կամ օրվա պարագայում՝ պահպանել ժամկետները:	Ճշգրտում անելու անհրաժեշտության դեպքում խնդրել հաճախորդին, որ ինքը կրկին կապ հաստատի: Խախտել խոստացված ժամկետները:
Հաճախորդի հետ շփվել հասկանալի և պարզ լեզվով: Միտքը շարադրել հստակ և ճիշտ շարահյուսությամբ:	Հաճախորդին գրել այնպես, որ նա որևէ ինֆորմացիա չընկալի և չհասկանա: Գրել խառը կազմված մտքերով, խիստ նեղ մասնագիտական լեզվով:
Հաճախորդի հետ շփվել միայն գրական լեզվով:	Հաճախորդին գրել ժառգոնով , նույնիսկ եթե ինքն է այդպես խոսում:
Հաճախորդին գրել այն լեզվի տառերով, որով շփվում եք:	Գրել լատինատառ՝ հայերեն կամ ռուսերեն շփվելու դեպքում:
Հաճախորդին գրել անսխալ և առանց վրիպակներ թույլ տալու: Նամակը պետք է լինի գրագետ շարադրված:	Նամակը գրել տառասխալներով, վրիպակներով, առանց կետադրական նշանների:
Կարդալ հարցը ուշադիր և նախորդ նամակագրությունը:	Չկարդալ նախորդ նամակագրությունը, տալ արդեն իսկ պատասխան տրված հարցեր:
Աշխատակիցը պարտավոր է հաճախորդի հետ համաձայնել: Եթե նույնիսկ որևէ հարցում հաճախորդը սխալ է, նրան պատասխանել՝ այո, դուք ճիշտ եք, սակայն... Անհրաժեշտ է գտնել հաճախորդի կողմից ներկայացված մեկ այլ բան, և համաձայնել՝ այնպես, որ նա, ի վերջո, սպասարկվելուց հետո նա իրեն զգա խելացի, ճիշտ և տեղեկացված:	Հաճախորդին մեղադրել, հակաճառել, նվաստացնել կամ ապացուցել, որ նա սխալ է կամ անտեղյակ: Ցույց տալ, որ նա սխալ է հասկացել ինչ-որ մի բան կամ լավ չի կարդացել:

	ԷՎՈԿԱԲԱՆԿ ՓԲԸ Հաճախորդների սպասարկման գործելակարգ	WPR22-0001-26 PUB Խմբագրություն: 01 15/03/2022թ.
--	--	---

5.3.4. Հաճախորդին տեղեկատվություն տրամադրելու ստանդարտ

Եթե հաճախորդին հետաքրքրում է Բանկի կողմից մատուցվող այս կամ այն ծառայության վերաբերյալ տեղեկատվություն, ապա համապատասխան աշխատակիցը պետք է ինֆորմացիան տրամադրի հետևյալ արտահայտությունը գրելուց հետո՝

«Հարգելի հաճախորդ, Ձեզ ենք տրամադրում կամ Ձեզ ենք ներկայացնում (անհրաժեշտ ինֆորմացիա) օրինակ՝ Single Touch վարկի վերաբերյալ տեղեկատվությունը: Կից ներկայացնում ենք համապատասխան հղումը: Առավել մանրամասն տեղեկատվությունը կգտնեք այնպես»:

Եթե հայտնի է հաճախորդի անունը, ապա՝

«Հարգելի Արմեն, Ձեզ ենք տրամադրում կամ Ձեզ ենք ներկայացնում (անհրաժեշտ ինֆորմացիա) օրինակ՝ Single Touch վարկի վերաբերյալ տեղեկատվությունը»:

Ձի թույլատրվում պարզապես տեղադրել հղումը կամ միայն բուն տեղեկատվությունը:

5.3.5. Օնլայն սպասարկումն ավարտելու ստանդարտ

Հաճախորդի սպասարկումն ավարտելուց հետո անհրաժեշտ է գրել՝

- Շնորհակալություն մեզ դիմելու համար:
- Հարցերի դեպքում պատրաստ ենք օգնել
- Մաղթում ենք Ձեզ լավ օր:

Մեզ հետ կարող եք կապ հաստատել նաև (տրվում են տարբեր կոնտակտային տվյալներ՝ հասցե, հեռախոս և այլն):

Եթե համոզված ենք, որ հաճախորդը գոհ է սպասարկումից, նա ինքն է հայտնում շնորհակալություն, ապա անհրաժեշտ է նրան ուղարկել հետևյալ տեքստը՝

Հարգելի Արմեն Հարությունյան, շնորհակալություն մեզ դիմելու համար:

Մեզ կարող եք դիմել 24/7 ռեժիմով՝ գրելով մեր պաշտոնական էջերին կամ զանգահարելով 010605555:

Մենք սիրով կպատասխանենք Ձեր բոլոր հարցերին և կօգնենք լուծել առաջացած խնդիրները:

Եթե Ձեզ դուր եկավ մեր սպասարկումը, կարող եք կարծիք թողնել այսպես՝

<https://www.facebook.com/evocabank/reviews>

Նշելով Recommend և գրելով Ձեր կարծիքը:

Մեզ համար Ձեր գնահատականը շատ կարևոր է:

Շնորհակալություն, մաղթում ենք լավ օր:

Սա կօգնի Բանկին բարձրացնել իր ռեյտինգը ֆեյսբուքում, ինչպես նաև կտարածի հաճախորդների դրական կարծիքներ:

5.4.Սպասարկման սրահի ստանդարտներ

Սպասարկման սրահի ստանդարտները ներառում են Բանկի մասնաճյուղերի և գլխամասային գրասենյակի սպասարկման սրահի մի շարք նորմեր և կանոններ:

Հաճախորդների կողմից Բանկի սպասարկման որակի մասին ձևավորվող կարծիքի վրա անդրադարձ են ունենում նաև մի շարք անուղղակի գործոններ, որոնց կառավարելը ևս յուրաքանչյուր աշխատակցի և առաջնային տվյալ ստորաբաժանման ղեկավարի անմիջական պարտականությունն է:

Սպասարկման սրահում սպասարկելիս անհրաժեշտ է հետևել 6 ստանդարտների՝

1. Սպասարկման սրահի մաքրության ստանդարտ
2. Սպասարկման սրահի աշխատանքային գրաֆիկի ստանդարտ
3. Սպասարկման սրահի օդափոխության և ջերմաստիճանի ստանդարտ
4. Սպասարկման սրահի լուսության և աղմուկի ստանդարտ

	ԷՎՈԿԱԲԱՆԿ ՓԲԸ Հաճախորդների սպասարկման գործելակարգ	WPR22-0001-26 PUB Խմբագրություն: 01 15/03/2022թ.
--	--	---

5. Տեղեկատվական նյութերի առկայության ստանդարտ
6. Ոչ բանկային աշխատակիցների վարվելակերպի ստանդարտ

5.4.1. Սպասարկման սրահի մաքրության ստանդարտ

Սպասարկման սրահը պետք է մաքուր լինի ինչպես ներսում, այնպես էլ՝ դրսում՝ մասնաճյուղի անմիջական հարակից տարածքներում:

Նախքան առաջին հաճախորդներին դիմավորելը՝ 09:30-ին, ամբողջ տարածքը պետք է մաքուր լինի, իսկ սպասարկման ընթացքում մաքրության աշխատանքներ իրականացնելու անհրաժեշտության դեպքում, մաքրուիին պետք է մաքրման աշխատանքներն իրականացնի հաճախորդի համար մաքսիմալ աննկատ՝ չխնդրելով հաճախորդին տեղաշարժվել կամ մաքրություն իրականացնել այնպես, որ հաճախորդը ստիպված չլինի փոշի շնչել կամ կեղտոտվել:

Մասնաճյուղի ներսում պետք է մաքուր լինի ողջ տարածքը (հատակ, պատուհաններ, բազկաթոռներ, վճարային տերմինալներ, բանկոմատներ և այլն):

Մասնաճյուղի ներսում պետք է չլինեն ավելորդ իրեր (հերթերի կառավարման կտրոններ, փողի ամրակներ, տուփեր և այլն):

Յուրաքանչյուր աշխատակից պետք է հետևի իր աշխատանքային սեղանին:

Աշխատանքային սեղանը պետք է լինի կոկիկ և հավաքված: Նախորդ հաճախորդներից մնացած թղթերը չպետք է լինեն սեղանին:

Սեղանին պետք է լինի հաճախորդի համար անհրաժեշտ բրենդավորված էվոկա գրիչ, նշման թղթեր և հաշվիչ մեքենա:

Աշխատանքային սեղանի ու փաստաթղթերի անվտանգության համար սպասարկման սրահներում և հաճախորդին տեսանելի վայրերում թույլատրվում է կիրառել միայն էվոկա բրենդավորված մանուշակագույն փակ կափարիչով թերմոսները:

Տնից բերված սպասքը կարելի է օգտագործել միայն խոհանոցում կամ միայն աշխատակիցների համար նախատեսված ներքին սենյակներում:

Չի թույլատրվում սեղանին դնել սուրճի կամ թեյի մեկանգամյա օգտագործման կամ անձնական բաժակներ, կտրատած մրգեր, քաղցրավենիք կամ անձեռոցիկի տուփ:

5.4.2. Սպասարկման սրահի աշխատանքային գրաֆիկի ստանդարտ

Մասնաճյուղը պետք է բացել և փակել հաստատված աշխատանքային ժամերին: Նույնիսկ 1 րոպե շեղումն անընդունելի է:

Աշխատակիցների ընդմիջման ժամերը պետք է լինեն կարգավորված և միմյանց հետ նախապես համաձայնեցված, այնպես, որ այն չանդրադառնա սպասարկման որակի վրա և չհանգեցնի հերթերի կուտակման:

Անհրաժեշտ է սպասարկել սրահում գտնվող բոլոր հաճախորդներին, ովքեր մոտեցել են մինչև աշխատանքային օրվա ավարտի համար սահմանված ժամը ներառյալ:

	ԷՎՈԿԱԲԱՆԿ ՓԲԸ Հաճախորդների սպասարկման գործելակարգ	WPR22-0001-26 PUB Խմբագրություն: 01 15/03/2022թ.
--	--	---

Օրինակ՝ եթե հաճախորդը ներս է մտել 17:00-ին, ապա անկախ գործարքի բարդությունից, այն ենթակա է կատարման:

Արգելվում է չսպասարկել հերթում սպասող այն հաճախորդներին, որոնց գործարքի կատարումը հնարավոր է իրականացնել արդեն 17:00-ից հետո:

5.4.3. Սպասարկման սրահի օդափոխության և ջերմաստիճանի ստանդարտ

Սպասարկման սրահում չպետք է հաճախորդի համար զգալի լինեն տհաճ և սուր հոտեր:

Սրահում պետք է պարբերաբար իրականացնել օդափոխություն:

Սպասարկման սրահում պետք է լինի միջին սենյակային ջերմաստիճան՝ 22-25° ըստ Ցելսիուսի:

Արգելվում է ճաշել կամ սնունդը պահել սպասարկման սրահում՝ դարակներում կամ պայուսակի մեջ:

Արգելվում է չափից ավելի օծանելիք օգտագործել:

5.4.4. Սպասարկման սրահի լուսության և աղմուկի ստանդարտ

Սպասարկման սրահում պետք է հանդարտություն տիրի, սպասարկումն ընթանա հանգիստ և հաճելի մթնոլորտում:

Սրահում մշտապես միջին բարձրությամբ պետք է հնչի Բանկի կողմից հաստատված երաժշտական հավաքածուն:

Սրահում չպետք է լսվեն աշխատակիցների բարձր ձայներ, նույնիսկ եթե քննարկումն առնչվում է աշխատանքին, այն պետք է իրականացվի մաքսիմալ ցածր ձայնով և հաճախորդի համար աննկատ:

Սրահում չպետք է լսվեն կենցաղային խոսակցություններ, նույնիսկ եթե ձայները լսվում են սրահի ներսից:

5.4.5. Տեղեկատվական նյութերի առկայության ստանդարտ

Սրահում պետք է մշտապես առկա լինի օնլայն տեղեկատվական բուկլետների QR կոդը, ինչպես նաև այն բոլոր տեղեկատվական թերթիկները, որոնք նախատեսված են թղթային տարբերակով:

Տեղեկատվական նյութերը պետք է լինեն մաքուր և անվնաս:

Փոփոխությունների և խմբագրումների դեպքում, աշխատակիցները պարտավոր են դրանք փոխարինել նորերով:

5.4.6. Ոչ բանկային աշխատակիցների վարվելակերպի ստանդարտ

Սպասարկման սրահում մաքրության աշխատակցուհին և անվտանգության պատասխանատուն՝ ոստիկանը, ոչ մի կերպ չպետք է մասնակցեն կամ միջամտեն հաճախորդների սպասարկման գործընթացին:

Եթե հաճախորդը դիմել է ոչ բանկային աշխատակցին ինչ-որ հարցով, ապա նա պետք է սիրալիր ուղղորդի հաճախորդին համապատասխան աշխատակցի մոտ կամ բաժին՝ առանց նրան սպասարկելու կամ բանկային որևէ պրոդուկտի կամ ծառայության վերաբերյալ տեղեկատվություն տրամադրելու:

Անվտանգության պատասխանատվություն չպետք է կանգնած լինի սպասարկման սրահում, մասնակցի սպասարկմանը կամ կատարի տեղեկատվի դերը:

Ոչ բանկային աշխատակիցները պետք է խոսեն հաճախորդի հետ Դուք-ով, հարգալից և հանգիստ տոնով:

6. Հաճախորդների սպասարկման գործելակարգի կանոնների խախտման պատասխանատվություն

6.1. Սույն կարգով սահմանված սպասարկման ստանդարտների և կանոնների խախտման կամ հաճախորդի կողմից բողոք կամ դժգոհություն ներկայացված լինելու դեպքում, ՍՈԿԲ պետք, ուսումնասիրություններ կատարելուց հետո՝

- Front Office աշխատակիցների դեպքում՝ խախտում թույլ տված աշխատակցից պահանջում է ՍՈԿԲ բաժնի պետին Outlook համակարգի միջոցով ուղարկել գրավոր բացատրագիր՝ Վարչության նախագահի անունով, 1 աշխատանքային օրվա ընթացքում՝ ՀՀ դաշտում նշելով իրենց անմիջական ղեկավարին,
- Back Office աշխատակիցների դեպքում՝ խախտում թույլ տված ստորաբաժանման բաժնի պետի հետ Outlook համակարգի միջոցով պարզում է խախտման պատճառը: Համապատասխան բաժնի պետը պետք է քայլեր ձեռնարկի՝ հետագայում խախտումը կամ թերացումը բացառելու ուղղությամբ և Outlook համակարգի միջոցով պատասխան նակամով նկարագրի ձեռնարկվող քայլերը՝ պահպանելով Բանկում գործող էլեկտրոնային նամակագրության կանոնները:

6.2. Եթե բողոքը կամ դժգոհությունը Front Office-ային ստորաբաժանման մասով է գրված, սակայն ուսումնասիրության ընթացքում պարզ է դառնում, որ այն ի հայտ է եկել նաև կամ մեկ այլ՝ Back Office-ային ստորաբաժանման պատճառով, ապա հաճախորդի բողոքը կամ դժգոհությունը հավասարապես վերաբերելու է նաև տվյալ Back Office-ային ստորաբաժանմանը:

6.3. Front Office-ային աշխատակիցների դեպքում, եթե բողոքի քննության ընթացքում պարզվում է, որ բողոքը կամ դժգոհությունն ի հայտ է եկել աշխատակցի կողմից 1-ին անգամ սպասարկման ստանդարտների, կանոնների կամ սկզբունքների խախտման հետևանքով, ապա՝

- ՍՈԿԲ ղեկավարը, խնդրի առաջացման, վերջինիս հետևանքների և հետագայում դրանք բացառելու վերաբերյալ Outlook համակարգով նամակ է գրում աշխատակցին,
- Աշխատակցի գրավոր բացատրագիրը ներկայացնում է ՄՌԿ բաժին՝ կցելով աշխատակցին զգուշացում կամ նկատողություն տալու մասին ՍՈԿԲ բաժնի զեկուցագիրը:

6.4. Front Office-ային աշխատակիցների դեպքում, եթե բողոքի քննության ընթացքում պարզվում է, որ բողոքը կամ դժգոհությունն ի հայտ է եկել նույն աշխատակցի կողմից 2-րդ անգամ սպասարկման ստանդարտների, կանոնների կամ սկզբունքների խախտման հետևանքով, ապա՝

- ՍՈԿԲ ղեկավարը, խնդրի առաջացման, վերջինիս հետևանքների և հետագայում դրանք բացառելու վերաբերյալ Outlook նամակ է գրում աշխատակցին,
- Աշխատակցի գրավոր բացատրագիրը ներկայացնում է ՄՌԿ բաժին՝ կցելով աշխատակցին նկատողություն կամ խիստ նկատողություն տալու մասին ՍՈԿԲ բաժնի զեկուցագիրը:

6.5. Front Office-ային աշխատակիցների դեպքում, եթե բողոքի քննության ընթացքում պարզվում է, որ բողոքը կամ դժգոհությունն ի հայտ է եկել նույն աշխատակցի կողմից 3-րդ (կամ 3-ից ավել) անգամ սպասարկման ստանդարտների, կանոնների կամ սկզբունքների խախտման հետևանքով, ապա՝

- ՍՈԿԲ ղեկավարը, խնդրի առաջացման, վերջինիս հետևանքների և հետագայում դրանք բացառելու վերաբերյալ Outlook նամակ է գրում աշխատակցին,
- Աշխատակցի գրավոր բացատրագիրը ներկայացնում է ՄՌԿ բաժին՝ կցելով ՍՈԿԲ բաժնի զեկուցագիրը: Աշխատակիցների նկատմամբ կարող են կիրառվել ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված կարգապահական տույժեր, այս թվում՝ աշխատանքային պայմանագրի լուծում՝ հաշվի առնելով խախտման ծանրությունը և դրա հետևանքները, աշխատողի մեղքը, այդ խախտման կատարման հանգամանքները:

- 6.6. Back Office-ային աշխատակիցների դեպքում, նույն ստորաբաժանման կամ տվյալ ստորաբաժանման նույն աշխատակցի վերաբերյալ 3-ից ավելի բացասական կարծիքների կամ աշխատանքային պարտականությունների թերացման հետևանքով ստացված բողոքների ի հայտ գալու դեպքում, ՍՈԿԲ-ի ղեկավարն արդեն կարող է ներկայացնել գրավոր զեկուցագիր ՄՈԿ բաժին՝ համապատասխան քայլեր ձեռնարկելու առաջարկով:
- 6.7. Եթե բողոքի քննության ընթացքում պարզվում է, որ բողոքը կամ դժգոհությունը հաճախորդի կողմից չափազանցված է կամ չի համապատասխանում իրականությանը կամ առկա են որոշակի արտաքին գործոններ, ապա ՍՈԿԲ-ը կարող է չդիտարկել ստացված բողոքը՝ որպես աշխատակցի թերացման հետևանք և չպահանջել բացատրագիր: