

ԷՎՈԿԱԲԱՆԿ ԲԲԸ
ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ԳՈՐԾԵԼԱԿԱՐԳ

Կոդ WPR22-0001-26 PUB	Խմբագրություն 02
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	08/04/2025թ.
Ուժը կորցնելու ամսաթիվ	

	ԷՎՈԿԱԲԱՆԿ ԲԲԸ Հաճախորդների սպասարկման գործելակարգ	WPR22-0001-26 PUB Խմբագրություն: 02 08/04/2025թ.
--	--	---

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» ԲԲԸ,

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

ՍՈԿԲ - Սպասարկման որակի կառավարման բաժին

Սպասարկում իրականացնող աշխատակից – Մասնաճյուղերի աշխատակից, Հաճախորդների սպասարկման վարչության աշխատակից,

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 չպահպանումը 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 7 սկզբունք՝

- Պրոֆեսիոնալիզմ
- Հյուրընկալություն,
- Պատասխանատվություն,
- Համագործակցություն,
- Համբերություն,
- Անհատական մոտեցում,
- Հավասարություն:

Պրոֆեսիոնալիզմ – Պրոֆեսիոնալիզմը աշխատակցի կողմից մասնագիտական գիտելիքների, վարքագծի, հմտությունների և վերաբերմունքի համակցություն է աշխատանքային կամ բիզնես միջավայրում:

Հյուրընկալություն - Հյուրընկալությունը հաճախորդների սիրալիր ընդունելության կարողությունն է, այսինքն՝ Բանկ այցելած յուրաքանչյուր հաճախորդ կամ պոտենցիալ հաճախորդ Բանկ այցելելիս պետք է իրեն զգա սպասված և կարևոր: Բանկի տարածք մտնող ցանկացած անձ արդեն իսկ համարվում է հյուր, եթե անգամ չի օգտվում որևէ ծառայությունից:

Պատասխանատվություն - Աշխատակիցը հստակ պետք է իմանա իր աշխատանքային պարտականությունները և հետևի իր աշխատանքային նկարագրին: Սպասարկում իրականացնող աշխատակիցը պետք է՝

- Գիտակցի, որ սպասարկման ժամանակ ինքը ներկայացնում է ամբողջ Բանկը, և իր ցանկացած վերաբերմունք՝ դրական թե բացասական, համապատասխան ազդեցություն է ունենում Բանկ-հաճախորդ հարաբերությունների և Բանկի համբավի վրա,
- Ցուցաբերի պատասխանատվության բարձր զգացում հաճախորդի կողմից ներկայացվող հանձնարարականների իրականացման և տրամադրվող տեղեկատվության ճշտության նկատմամբ: Եթե աշխատակիցը սխալ կամ թերի է կատարում գործարքը, հաճախորդի հանձնարարականները, տրամադրում է սխալ կամ թերի տեղեկատվություն, ինչը հանգեցնում է կամ կարող է հանգեցնել հաճախորդի կողմից դժգոհության կամ բողոքի առաջացման, ապա նշանակում է, որ աշխատակիցը սպասարկումն իրականացրել է պատասխանատվության սկզբունքին ոչ համաձայն:
- 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:

Համագործակցություն - Համագործակցությունը համատեղ աշխատելու միջոցով հաճախորդի հարցումը իրականացնելն ու դժվարությունները միասին հաղթահարելն է: Որպեսզի թիմային աշխատանքն արդյունավետ և հաճելի լինի, պետք է կարողանալ լսել դիմացինին, հասկանալ դիմացինի միտքը և փորձել միասին խնդիրները 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:

Համբերություն – Աշխատակիցը պետք է ունենա հուզական ինտելեկտի բարձր մակարդակ, ցուցաբերի համբերատարություն և հանդուրժողականություն: Սպասարկում իրականացնելիս պետք է հիշել, որ հաճախորդը հնարավոր է բանկային խորը գիտելիքների չի տիրապետում, կարող է հարցը կրկնել կամ ակնկալել այլ բացատրություն: Սպասարկող աշխատակիցը պարտավոր է համբերությամբ տրամադրել տեղեկատվություն և բացատրել հարցը՝ բացառելով նույն արտահայտությունը կամ բառերը կրկնելը:

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

Անհատական մոտեցում - 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:

Հավասարություն – 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 15 ստանդարտներին և դրանցում ներառված կանոններին:

1. Սպասարկման պատրաստվածության ստանդարտ
2. Հաճախորդին դիմավորելու ստանդարտ
3. Ողջույնի ստանդարտ
4. Դիմելաձևի ստանդարտ
5. Հաղորդակցման և վարվելակերպի ստանդարտ
6. Սպասեցման ստանդարտ
7. Արտահերթ սպասարկման ստանդարտ
8. Կարիքների բացահայտման ստանդարտ
9. Առաջարկի ստանդարտ
10. Համեմատության ստանդարտ
11. Ապասարկման անընդհատության ստանդարտ
12. Կոնֆլիկտների կառավարման ստանդարտ
13. Մերժման ստանդարտ
14. Սպասարկման ավարտի ստանդարտ
15. Ներքին հաղորդակցման ստանդարտ

5.1.1. Սպասարկման պատրաստվածության ստանդարտ

- Առավոտյան՝ սպասարկման ժամից **5 րոպե առաջ** սրահում բոլոր աշխատակիցներն արդեն իսկ պետք է պատրաստ լինեն՝ հաճախորդներ ընդունել և սպասարկել:
- Սպասարկում իրականացնող աշխատակիցը պետք է նախապես պատրաստի աշխատանքային սեղանը, անհրաժեշտ աջակցող տեխնիկական և աշխատանքային ծրագրերը, դասավորի դրամարկը, կարգի բերի արտաքին տեսքն ու կրի անվանական բրոշը: Անվանական բրոշը պետք է ամրացնել հաճախորդին տեսանելի հատվածում՝ շապիկի կամ պիջակի վրա: : Աշխատակիցը բրոշը պետք է կրի անընդհատ՝ հաճախորդների սպասարկման ողջ ժամանակահատվածում: Չի թույլատրվում իրականացնել հաճախորդի սպասարկում առանց անվանական բրոշ կրելու:
- Աշխատակիցը պարտավոր է մշտապես հետևել հերթի կառավարման ծրագրին և կտրոնի հասցեագրումից անմիջապես հետո պատրաստ լինի սկսելու սպասարկումը: Չի թույլատրվում սպասեցնել հաճախորդին և այլ գործերով զբաղվել (Օրինակ՝ խոսել հեռախոսով), եթե հաճախորդի կտրոնն արդեն իսկ կանչման մեջ է կամ հաճախորդը մոտեցել է աշխատասեղանին:
- Աշխատակցի արտաքին տեսքը պետք է համապատասխանի Բանկի դրես կոդի կանոններին:
- Մասնաճյուղի տարածքը (հերթերի կառավարման սարք, վճարային տերմինալներ և այլն) նույնպես պետք է ամբողջությամբ պատրաստ լինի հաճախորդներ ընդունելու համար:
- Մասնաճյուղի տարածքը պետք է լինի մաքուր, տարածքը պետք է ապահովված լինի համապատասխան լուսավորությամբ:
- Սարքերն ու տերմինալները պետք է լինեն տեխնիկապես անթերի, էկրաններն ու ստեղնաշարերը՝ մաքուր, աղբամանները՝ դատարկված ու մաքուր, ջրի սարքերը՝ մաքուր և լիցքավորված:

	ԷՎՈԿԱԲԱՆԿ ԲԲԸ Հաճախորդների սպասարկման գործելակարգ	WPR22-0001-26 PUB Խմբագրություն: 02 08/04/2025թ.
--	--	---

Հաճախորդները չպետք է տեսնեն աշխատանքի համար անպատրաստ կամ նախապատրաստվող աշխատակիցների:

5.1.2. Հաճախորդին դիմավորելու ստանդարտ

Բանկ ներս մտնող ցանկացած հաճախորդի պետք է դիմավորել ողջույնով և ժպիտով:

- Հաճախորդին սրահ մտնելիս առաջինը պարտավոր է ողջունել Տեղեկատուն: Տեղեկատուն պետք է տեսանելի լինի հաճախորդին, անհրաժեշտության դեպքում կանգնի, որպեսզի հաճախորդը նկատի իրեն: Տեղեկատուի բացակայության դեպքում հաճախորդին պարտավոր են ողջունել և ուղղորդել այլ աշխատակիցներ:
- Տեղեկատուն պետք է ուշադիր լինի հերթում սպասող հաճախորդների նկատմամբ, շրջի սրահում, անհրաժեշտության դեպքում մոտենա և իրականացնի կարիքի բացահայտում, օգնի օգտվել հերթի կառավարման սարքից և աջակցող այլ սարքերից:
- 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:
Անտեսված լինելն ու անօգնական լինելու զգացողությունը կստիպեն հաճախորդին հեռանալ և առանց որևէ գործարք իրականացնելու բացասական կարծիք կազմել Բանկի սպասարկման որակի մասին:

Աշխատանքային ծանրաբեռնվածությունը հաճախորդին անտեսելու 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:

Բանկի սպասարկող աշխատակիցը պարտավոր է առաջինը ողջունել մոտեցող հաճախորդին:

Հաճախորդին պետք է ողջունել հետևյալ արտահայտություններից որևէ մեկով՝

- Ողջույն, ինչո՞ւ կարող եմ օգտակար լինել
- Բարև Ձեզ, ինչո՞ւ կարող եմ օգտակար լինել
- Բարի առավոտ (մինչև ժամը 12:00), բարի օր (ժամը 12:00-18:00) կամ բարի երեկո (ժամը 18:00-00:00), ինչո՞ւ կարող եմ օգտակար լինել

Ողջունելիս պարտադիր է պահպանել հայացքի կոնտակտը (eye contact) և ժպիտը: Հայացքի կոնտակտը հաճախորդի աչքերի մեջ նայելն է, ցույց տալը, որ դուք հաճախորդին նկատել եք և սպասում եք նրան:

- Հայացքի կոնտակտն անհրաժեշտ է պահպանել դեռևս մինչև հաճախորդի՝ աշխատակցի աշխատասեղանին մոտենալը,
- Աշխատակցի հայացքը պետք է լինի դրական, խելացի և պատրաստակամ,
- Հաճախորդի հետ պետք է պահել հայացքի կոնտակտ, սակայն չնայել անընդհատ, սևեռված հայացքով,
- Հաճախորդին ողջունելիս պետք է ցույց տալ «բաց» ժեստեր՝ ձեռքերը չխաչել, նստել ուղիղ, աթոռի մեջքին չհենվել, խոսել հասկանալի և գրագետ:

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

Ինչպես ժպտալ՝

- Հաճախորդին պետք է ժպտալ փակ ատամներով և ոչ ծռմռված 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:

Այն դեպքում, երբ հաճախորդը մոտեցել է կոնֆլիկտային հարցով, բողոքով, ստեղծվել է բացասական իրավիճակ, ապա պետք է ցուցաբերել համապատասխան վերաբերմունք, այսինքն՝ հաշվի առնել հաճախորդի տրամադրվածությունն ու հուզական վիճակը և կիրառել **«Կոնֆլիկտների կառավարման ստանդարտ»-ի կանոնները**:

5.1.4. Դիմելաձևի ստանդարտ

Հաճախորդին սպասարկելուց առաջ անհրաժեշտ է հաճախորդից ճշտել՝ ինչպես նրան դիմել օրինակ՝ *«Հարգելի հաճախորդ, ինչպե՞ս կարող եմ Ձեզ դիմել»*:

Բանկի համար դիմելաձևի ընդունելի տարբերակներ են՝

- Անուն
- Հարգելի + Անուն
- Հարգելի + պարոն կամ տիկին Ազգանուն
- Հարգելի + Հաճախորդ

Հաճախորդին միշտ պետք է դիմել **«Դուք»**-ով: Չի թույլատրվում խոսել հաճախորդի հետ Դու-ով, անդեմ և վերացական ձևով, եթե անգամ նա անչափահաս է:

Կոնտակտային կենտրոն ստացված մուտքային կամ ելքային զանգի պարագայում հաճախորդին մասնագետը կարող է դիմել *«Հարգելի հաճախորդ»* տարբերակով:

Սակայն չի թույլատրվում գրույցի ընթացքում անընդհատ հաճախորդին դիմել *«Հարգելի հաճախորդ»* ձևով: Եթե գրույցը երկարում է և կա անհրաժեշտություն հաճախորդին դիմելու, ապա մասնագետը պարտավոր է հաճախորդից ճշտել՝ ինչպես նրան դիմել՝

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

5.1.5. Հաղորդակցման և վարվելակերպի ստանդարտ

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

Պարտադիր է	Արգելվում է
Բոլոր հաճախորդների նկատմամբ ցուցաբերել 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:
Հաճախորդի նկատմամբ լինել ուշադիր և քաղաքավարի: Օրինակ՝ 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:	Հաճախորդի նկատմամբ լինել անտարբեր և ոչ քաղաքավարի:

Հաճախորդին տրամադրել ամբողջական, ճշգրիտ և արժանահավատ տեղեկատվություն:	Հաճախորդին տրամադրել թերի, ոչ ամբողջական կամ սխալ տեղեկատվություն: Եթե չգիտեք հարցի պատասխանը, ապա անհրաժեշտ է ճշտում կատարել, որից հետո նոր՝ պատասխանել: Արգելվում է հարցի պատասխանը չիմանալու դեպքում հաճախորդին ուղղորդել այլ աշխատակիցների մոտ կամ առաջարկել հարցի պատասխանը գտնել Բանկի պաշտոնական կայքէջում:
Որևէ ճշտում անելու անհրաժեշտության դեպքում ինքնուրույն կապ հաստատել հաճախորդի հետ: Խոստացված ժամի կամ օրվա պարագայում՝ պահպանել ժամկետները:	Ճշտում անելու անհրաժեշտության դեպքում խնդրել հաճախորդին, որ ինքը կրկին կապ հաստատի: Խախտել խոստացված ժամկետները:
Լսել հաճախորդին և կատարել գրառումներ, նշումներ հարցի վերաբերյալ:	Առանց ուշադիր լսելու՝ անընդհատ նույն հարցերը տալ, չկատարել գրառումներ:
Ուղղորդել հաճախորդին, թե փաստաթղթերի որ հատվածներում է անհրաժեշտ ստորագրել, անհրաժեշտության դեպքում բացատրել E-Sign համակարգի էությունն ու օգտվելու ձևը:	Առանց նշումներ անելու կամ ուղղորդելու փաստաթղթերը ներկայացնել հաճախորդին ստորագրման, առանց բացատրության ստիպել օգտվել E-Sign համակարգից:
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 գրագետ, հասկանալի և պարզ լեզվով:	Հաճախորդի հետ խոսել խիստ մասնագիտական լեզվով, այնպես, որ նա որևէ ինֆորմացիա չընկալի և չհասկանա:
Հաճախորդին լսել մինչև վերջ, առանց ընդհատումների, հարցերը տալ հաճախորդի խոսքի վերջում:	Ընդհատել հաճախորդին՝ նույնիսկ եթե հաճախորդը միևնույն բանն է ասում կամ դուք արդեն հասկացել եք, թե ինչ է հաճախորդը ցանկանում ձեզ ասել: Արգելվում է զուգահեռ խոսել հաճախորդի հետ:
Հաճախորդի ողջ սպասարկման ընթացքում պահպանել հայացքի կոնտակտ և ժպտալ:	Հաճախորդին մեջքով նստած կամ այլ տեղ նայելով խոսել:
Հաճախորդի հետ խոսել գրական լեզվով: «Չ»-ով սկսվող արտահայտությունների փոխարեն կիրառել դրական նշանակությամբ բառեր: Օրինակ՝ «Չգիտեմ»-ը կարող է փոխարինվել «Հիմա փորձեմ ճշտել», «Չունենք»-ի փոխարեն	Հաճախորդի հետ խոսել ժարգոնով կամ ժարգոնային բառեր օգտագործելով՝ նույնիսկ եթե հաճախորդն է այդպես խոսում: Հաճախորդի հետ խոսելիս կիրառել փաղաքշական բառեր: Կիրառել «Չգիտեմ», «չունենք», «ոչ, չեմ կարող ասել» բառերը կամ արտահայտությունները: Կիրառել ոչ թույլատրելի արտահայտություններ և բառեր, օրինակ՝ «Դուք չեք հասկանում», «Խնդիրը այլ

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 2-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 կոնսուլտացիոն համար, կճշտենք և Ձեզ հետ կապ կհաստատենք»:	աշխատակցի մեղավորությամբ է, ես կապ չունեմ», «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, Տիկին, Պարոն», «Հա ջան, տիկին ջան, հայրիկ ջան», «կթողե՞ք խոսեմ», «Շնորհակալություն հայտնեք, պետք է շնորհակալ լինեք, որ» և այլն:
Հաճախորդի հետ շփվել առանց ծամելու:	Հաճախորդի հետ շփվել ծամելով, ուտելով՝ նույնիսկ, եթե մաստակ կա բերանում:
Սպասարկման ընթացքում անջատել բջջային հեռախոսի զանգի ձայնը և հեռու պահել հաճախորդների տեսադաշտից:	Միացրած թողնել բջջային հեռախոսի զանգը, սպասարկման ընթացքում զուգահեռ խոսել հեռախոսով կամ նամակագրություն վարել: Կլանվել հեռախոսի մեջ այնպես, որ չնկատեք հաճախորդի ներկայությունը: Արգելվում է սպասարկել ականջակալով:
Հաճախորդի հետ շփվել միայն աշխատանքային հարցերին առնչվող տեսանկյունից և հարցերով:	Քննարկել անձնական, կենցաղային հարցեր, վարել առօրյա զրույց, հումորներ անել: Հաճախորդը չպետք է տեսնի, թե ինչպես է աշխատակիցը կենցաղային հարցեր քննարկում կամ զբաղվում կողմնակի գործողություններով, օրինակ՝ անձնական հեռախոսով խոսում կամ քայլում սրահում:
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, գործնական կեցվածքով, ոչ լարված և ոչ չափազանց ազատ դիրքով:	Հաճախորդի հետ շփվելիս ընդունել կիսապառկած դիրք աթոռին կամ սեղանին, հենվել աթոռի մեջքին, կռացած լինել, հավաքվել խմբով և քննարկումներ կատարել: Նույնիսկ եթե Ձեր դիմաց չկա հաճախորդ, անհրաժեշտ է հաշվի առնել սրահում այլ պատուհանների մոտ սպասարկվող կամ սրահում սպասող հաճախորդների ներկայությունը:
Հաճախորդի հետ շփվել չափավոր ժեստիկուլյացիոնայով, մարմնի բաց ժեստերով:	Հաճախորդի հետ շփվել փակ և այլ արգելված ժեստերով, օրինակ՝ ձեռքերը գրպանում դնել կամ խաչել, շփել ձեռքերը, ոլորել մատները, քորել մարմինը, խաղալ մազերի հետ:

Հաճախորդի հետ շփվելիս պահպանել անձնական տարածք, 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:
Աշխատակիցը պարտավոր է հաճախորդին ցույց տալ, որ հասկանում է հարցը, իսկապես ցավում է խնդրի համար: Հաճախորդի արտահայտած սխալ մտքին պետք է պատասխանել ըմբռնմամբ: Եթե նույնիսկ որևէ հարցում հաճախորդը սխալ է, նրան նախ դրական պատասխանել՝ <i>Այո, դուք ճիշտ եք, սակայն...</i> <i>Ճիշտ եք, հասկանում եմ ձեր մտածմունքը կամ ձեր զգացմունքները, սակայն...</i> Անհրաժեշտ է գտնել հաճախորդի կողմից ներկայացված մեկ այլ բան, և համաձայնել՝ այնպես, որ նա, ի վերջո, Բանկից դուրս գալիս 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: Ամեն մարդ իրավիճակն ընկալում է իր ձևով և համապատասխան վերաբերմունք է ձևավորում:

5.1.6. Սպասեցման 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 X րոպե մինչև Y (նշելով իրականացվող գործառույթը) կատարվի»:

Ընդ որում, անհրաժեշտ է նշել հստակ ժամանակահատվածը, չի թույլատրվում կրճատել ժամանակը, եթե գործընթացն ավելի երկար կարող է տևել:

Օրինակ՝ «Հարգելի հաճախորդ, հիմա փաստաթղթերը ներկայացնեմ սպորազրման և վերադառնամ, դա կլուի առավելագույնը X րոպե»:

Եթե հարցի լուծման համար անհրաժեշտ է հավելյալ ժամանակ, դրա մասին պետք է տեղեկացնել հաճախորդին:

Օրինակ՝ «Հարգելի հաճախորդ, շնորհակալություն սպասելու համար, ինձ հավելյալ X րոպե է պետք հարցի լուծման համար»:

Չի թույլատրվում, առանց պատճառը նշելու և հաճախորդին տեղեկացնելու, լքել աշխատատեղը:

5.1.7. 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),
- Հատուկ խնամքի կարիք ունեցող կամ 75+ տարեկան հաճախորդներ:

Եթե Բանկ ներս է մտել այս խմբի ներկայացուցիչներից որևէ մեկը, ապա անհրաժեշտ է առանց հերթի կառավարման սարքից կտրոն վերցնելու, ուղեկցել նրան ազատ պատուհանի մոտ, որից հետո աշխատակիցը պետք է ստեղծի կտրոն և սպասարկի:

	ԷՎՈԿԱԲԱՆԿ ԲԲԸ Հաճախորդների սպասարկման գործելակարգ	WPR22-0001-26 PUB Խմբագրություն: 02 08/04/2025թ.
--	--	---

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

Օրինակ՝ «Հարգելի հաճախորդ, համաձայն Բանկի ներքին ընթացակարգի, Ձեր թույլտվությամբ (եթե դեմ չեք) պետք է նախ սպասարկենք այս հաճախորդին»:

Եթե հերթում սպասող հաճախորդը չի համաձայնվում և դեմ է սպասել, ապա պետք չէ վիճել: Կարող եք սպասարկել իրեն, այնուհետև արտահերթ սպասարկման իրավունք ունեցող անձին:

Արգելվում է՝

- կիրառել *փարեց, հաշմանդամ, սահմանափակ կարողություններով անձ* բառերը,
- ցուցաբերել հատուկ արտահայտված կարեկցանք կամ խղճահարություն,
- արտահերթ սպասարկման իրավունք ունեցող անձին սպասարկելիս գրավել բոլորի ուշադրությունը, կենտրոնանալ և այլ անձանց կենտրոնացնել տվյալ անձի վրա,
- հաղորդակցվել ուղեկցող անձի հետ՝ անտեսելով հատուկ խնամքի կարիք ունեցող անձին:

5.1.8. Կարիքների բացահայտման ստանդարտ

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

Հաճախորդի կարիքները բացահայտելու համար պետք է կիրառել **«Ակտիվ լսելու»** պրակտիկան:

Ակտիվ լսելը հաճախորդի վրա ամբողջությամբ կենտրոնանալը, նրան հասկանալը, արձագանքելը, իրավիճակի մեջ մտնելը և խոսակցության մեջ ներգրավված լինելն է:

Ակտիվ լսելու համար պետք է.

- Կենտրոնացնել ուշադրությունը՝ պահպանել հայացքի կոնտակտը, խուսափել շեղումներից և ցույց տալ, որ դուք ներկա եք:
- Օգտագործել ոչ վերբալ նշաններ՝ գլխով շարժում, դեմքի համապատասխան արտահայտություն և բաց կեցվածք:
- Հստակեցնող հարցեր տալ՝ պարզաբանումներ կատարել հաճախորդին ճշգրիտ ըմբռնելու համար:
- Խուսափել ընդհատումներից՝ թույլ տալ, որ հաճախորդն ավարտի խոսքը:
- Ամփոփել՝ կրկնել հիմնական կետերը ձեր իսկ բառերով՝ հաճախորդին ճիշտ հասկանալու համար, օրինակ՝ *«Ճիշտ եմ հասկանում, որ», «Ներեցեք, Ձեզ ճիշտ հասկացա», «Դուք նկատի ունեք, որ»,* և այլն:
- Կարեկցանքի դրսևորում՝ զգացմունքների և իրավիճակի ընկալում:

Ակտիվ լսելը կարևոր է բիզնեսի մեջ, քանի որ այն խթանում է ավելի լավ հաղորդակցությունը, նվազեցնում է թյուրիմացությունները և ամրապնդում կապերը:

Հստակեցնող հարցերը պետք է՝

- «Ստիպեն» հաճախորդին ամբողջապես ներկայացնել հարցը,
- Բացահայտեն հաճախորդի իրական կարիքները,
- Ուղղորդող հարցերով բացահայտեն, թե կոնկրետ ինչ հարց է հաճախորդին հետաքրքրում,
- Ցույց տան, որ դուք հետաքրքրված եք հաճախորդի մտքերով, և դրանք կարևոր են ձեզ համար:
- Լինեն հստակ և անմիջականորեն ուղղված լինեն հաճախորդի կարիքի բացահայտմանը:

Չի թույլատրվում՝

- Առաջարկել այն ծառայությունը, որի ծրագրային ձևակերպումն ավելի հեշտ է և արագ ձեզ համար:
- Տալ «Ոչ» պատասխանը և դրանով զրույցն ավարտել: 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 մասնագետը կարող է առաջարկել գույքի գրավադրմամբ վարկեր:

	ԷՎՈԿԱԲԱՆԿ ԲԲԸ Հաճախորդների սպասարկման գործելակարգ	WPR22-0001-26 PUB Խմբագրություն: 02 08/04/2025թ.
--	--	---

- Ընդհատել հաճախորդին՝ շարունակելով վերջինիս միտքը կամ ներկայացնել առաջարկ՝ կարծելով, թե արդեն իսկ հասկացել էք հաճախորդի պահանջը:
Օրինակ՝ հաճախորդին հետաքրքրում է վարկ և Դուք առաջարկում եք Action վարկադեսակը՝ առանց հարցնելու, թե ինչ վարկադեսակ է հաճախորդին հետաքրքրում և ինչ գումարի սահմաններում:

5.1.9. Առաջարկի ստանդարտ

Եթե հաճախորդը հետաքրքրվել է որևէ տեսակի ծառայության պայմաններով, պատասխանն ամբողջական տալուց հետո անհրաժեշտ է նրան առաջարկել օգտվել տվյալ կամ այլընտրանքային ծառայությունից:

Օրինակ՝

- Եթե հետաքրքրված է քարտերի պայմաններով, առաջարկել ներբեռնել հավելվածը և տեղում պատվիրել քարտը,
- Եթե հետաքրքրված է վարկով, առաջարկել ներբեռնել հավելվածը և տեղում դիմել վարկի կամ հարցնել, թե որ մասնաճյուղ կնախընտրի մոտենալ,
- Եթե հետաքրքրված է Բանկի աշխատանքային ժամերով, տրամադրել պատասխանը, այնուհետև հարցնել, թե ինչ գործարք է ցանկանում իրականացնել, առաջարկել օգտվել հավելվածից:

Որպես թվային բանկ, պետք է անպայման ուղղորդել հաճախորդներին դառնալ EvocaTOUCH հավելվածի օգտատեր: Բանկը որդեգրել է Mobile-First ձևաչափը, ինչը նշանակում է, որ սպասարկող աշխատակցի հիմնական խնդիրներից մեկը **հաճախորդին դեպի օնլայն տիրույթ ուղղորդելն ու կրթելն է:**

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

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

Օնլայն տիրույթ ուղղորդելը հաճախորդին միայն 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:

Հնարավորության դեպքում ցանկալի է իրականացնել նաև **խաչաձև** վաճառք, այսինքն՝ առաջարկել հավելյալ ծառայություններ:

Օրինակ՝ եթե հաճախորդը ցանկանում է վճարային քարտ պատվիրել, ապա աշխատակիցը, բացի հիմնական քարտի վաճառքից, կարող է առաջարկել կից քարտ՝ երեխայի կամ ընտանիքի անդամներից մեկի համար:

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:

5.1.10. Համեմատության ստանդարտ

Սպասարկում իրականացնող աշխատակցին արգելվում է վատաբանել 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. «Մի վերցրեք ArCa տեսակի վճարային քարտ, միևնույն է՝ չեք կարող արտասահմանում գործարքներ կատարել»:

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 կողմնորոշելու կամ տվյալ պահին օգնելու նպատակով է:

5.1.11. Սպասարկման անընդհատության 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, սրանա թույլտվություն, որից հետո նոր մոտենա օգնության կարիք ունեցող մյուս աշխատակցին:

Արգելվում է՝

- Միաժամանակ կամ զուգահեռ մի քանի հաճախորդ սպասարկել,
- Միջամտել կոլեգայի և վերջինիս դիմաց գտնվող հաճախորդի խոսակցությանը,
- Առանց սպասարկումն ավարտելու շեղվել և այլ գործերով զբաղվել կամ հեռանալ,
- Սպասարկման ընթացքում զրուցել կոլեգաների հետ:
- Մեկ հաճախորդի սպասարկմանը հատկացված ժամանակի հաշվին սպասարկել մեկ այլ հաճախորդի: Դա ոչ պրոֆեսիոնալ է և վիրավորական:

Եթե անհրաժեշտություն է առաջացել շեղվել սպասարկումից, անհրաժեշտ է ստանալ սպասարկվող հաճախորդի թույլտվությունը՝

Օրինակ՝ «Հարգելի հաճախորդ, կարող եմ X թույլտվ առանձնանալ, հրապապ հարց է առաջացել»:

Եթե հաճախորդը չի համաձայնվում, պետք է շարունակել սպասարկել տվյալ հաճախորդին, առանց վերաբերմունք փոխելու:

Հեռախոսային խոսակցության պարագայում, եթե զանգն ընդհատվում է, ապա հնարավորության դեպքում աշխատակիցը պետք է ինքը կրկին կապ հաստատի հաճախորդի հետ:

Օրինակ՝ «Հարգելի հաճախորդ, ներողություն եմ խնդրում, մեր զանգն ընդհատվել էր...»

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:

Օրինակ՝ «Հարգելի հաճախորդ, այս պահին էվան այլ հաճախորդ է սպասարկում, կարող եմ փոխանցել, որպեսզի նա ձեզ հետ զանգահարի կամ խնդրում եմ ներկայացնել ձեր հարցը, ես փորձեմ լուծել»:

5.1.12. Կոնֆլիկտների կառավարման ստանդարտ

Կոնֆլիկտն այն իրավիճակն է, երբ հաճախորդը բացասական էմոցիաներ ունի Բանկի հետ կապված ցանկացած թեմայի շուրջ՝ պրոդուկտ, ծրագիր, սպասարկում և այլն: Կոնֆլիկտային իրավիճակները անհրաժեշտ է **արդյունավետ կառավարել**:

Կոնֆլիկտների կառավարումը դրանք արդյունավետ կերպով լուծելու գործընթացն է՝ նվազագույնի հասցնելով բացասական հետևանքները և պահպանելով դրական հարաբերությունները: Այսինքն՝ պետք կիրառել անձնական, մասնագիտական և կազմակերպչական հմտությունները՝ տարածայնությունները լուծելու նպատակով:

Կոնֆլիկտային իրավիճակում բողոքը լսելուց հետո ցանկալի է հաճախորդին նախ շնորհակալություն հայտնել իրավիճակի մասին բարձրաձայնելու մասին: Ավելի լավ է իմանալ Բանկի խնդիրներն ու լուծել դրանք, քան ունենալ դժգոհ և լուռ հաճախորդ:

Օրինակ՝ «Շնորհակալություն խնդիրը բարձրաձայնելու համար», կամ «Շնորհակալություն առաջարկի կամ նկատարման համար»

	ԷՎՈԿԱԲԱՆԿ ԲԲԸ Հաճախորդների սպասարկման գործելակարգ	WPR22-0001-26 PUB Խմբագրություն: 02 08/04/2025թ.
--	--	---

Կոնֆլիկտային իրավիճակները ցանկալի է դարձնել **կառուցողական**, այսինքն՝ դրական իմաստ գտնել իրավիճակից, փորձել կոնֆլիկտը վերածել դրական քննարկման:

Կոնֆլիկտային իրավիճակները հանգուցալուծվում են տարբեր մեթոդներով:

- **Avoidance՝ խուսափում** – օգտագործվում է, երբ կոնֆլիկտը չափազանց չնչին է կամ ոչ կարևոր, և չարժե քանք գործադրել:

Օրինակ՝ հաճախորդը դժգոհում է փոխանցման ցածր սակագնից և պահանջում է չկիրառել այն: Սպասարկող աշխատակիցը գիտակցում է, որ համաձայն ներքին ընթացակարգի գործարքն առանց միջնորդավճարի իրականացնել հնարավոր չէ, բայց հասկանում է նաև, որ վիճելը միայն կբարդացնի իրավիճակը: Այս պարագայում նա առաջարկում է փոխանցման այլ հնարավոր տարբերակներ և այս կերպ խուսափում է կոնֆլիկտի սրումից:

- **Accommodation՝ զիջում** – օգտագործվում է, երբ հարաբերություններն առավել կարևոր են, քան բուն խնդիրը, և այդ հարաբերությունները պահպանելու նպատակով համաձայնվում ենք հաճախորդի հետ: Այս մոտեցումը նպաստում է հաճախորդների բավարարվածության պահպանմանը:

Օրինակ՝ հաճախորդը դժգոհում է նրանից, որ իր գումարը չի ներդրվել որպես ավանդ՝ չնայած այն հանգամանքին, որ ավանդ ներդնել օգնել է սպասարկող աշխատակիցը: Հաճախորդի վստահությունը չկորցնելու համար, Բանկը որոշում է կայացնում ընդառաջ գնալ և հաճախորդին վճարել չստացված տոկոսագումարը, նույնիսկ եթե հաճախորդի բողոքն ամբողջությամբ արդարացված չէ:

- **Competition՝ մրցակցություն** – կիրառվում է հրատապ և արագ որոշում պահանջող իրավիճակներում, երբ կան առավել կարևոր գործոններ, քան հաճախորդի բավարարվածությունն է:

Օրինակ՝ Հաճախորդը ցանկանում է կանխիկացում կատարել առանց անձը հաստատող փաստաթղթի, սակայն համաձայն ներքին քաղաքականության դա արգելվում է: Թեև հաճախորդը բարկանում է, աշխատակիցը շարունակում է պնդել բանկի կանոնների պահպանումը՝ հնարավոր ռիսկերից խուսափելու համար:

- **Compromise՝ կոմպրոմիս, փոխզիջում** – երբ փորձում եք գտնել միջին տարբերակ, որտեղ երկու կողմերն էլ ինչ-որ բան զիջում են՝ փոխադարձ ընդունելի լուծմանը հասնելու համար:

Օրինակ, բիզնես հաճախորդին անհապաղ վարկ է անհրաժեշտ, սակայն վերջինս դեռևս չի ներկայացրել անհրաժեշտ փաստաթղթերի փաթեթը: Բանկը համաձայնում է սկսել վարկային դիմումի մշակումն առկա փաստաթղթերի հիման վրա, պայմանով, որ հաճախորդը մնացածը կներկայացնի որոշակի ժամկետում:

- **Collaboration՝ համագործակցություն** – Սովորաբար կիրառվում է բարդ կոնֆլիկտների դեպքում, երբ երկուստեք շահերի պաշտպանությունը կարևոր է: Այն համատեղ աշխատանքի շնորհիվ շահեկան լուծում գտնելու տարբերակն է, win-win ասվածը, երբ արդյունքում երկու կողմն էլ գոհ են լինում արդյունքից:

Օրինակ՝ հաճախորդը դժգոհ է բանկի վարկային պայմաններից և նշում է, որ այլ բանկերն առաջարկում են ավելի լավ պայմաններ: Նա սպառնում է տեղափոխել իր բոլոր հաշիվները այլ բանկ: Այս դեպքում վարկային մասնագետը կազմակերպում է հանդիպում հաճախորդի հետ, քննարկում նրա կարիքները, վերլուծում ընկերության ֆինանսական իրավիճակը և առաջարկում հարմարեցված վարկային պայմաններ, օրինակ՝ երկարաձգված մարման ժամկետ կամ ավելի բարենպաստ տոկոսադրույք՝ բիզնեսի զարգացման ռազմավարությանը համապատասխան: Արդյունքում՝ հաճախորդը մնում է Բանկի հետ, իսկ Բանկը պահպանում է իր գործընկերոջը:

*Հիշեք, որ ամենացանկալին հենց **Կոմպրոմիսի կամ Համագործակցության հանգելն է:***

Ինչպես վարվել կոնֆլիկտի ժամանակ.

- Կոնֆլիկտային իրավիճակում չի կարելի անտեսել հաճախորդի կողմից արտահայտվող բողոքը:
- Աշխատակիցը պետք է պրոֆեսիոնալ մոտեցում ցույց տալ 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 կամ Բանկի բացթողումը, ցույց տա, որ ցավում է դրա համար: Ավելի լավ է ընդունել և ներողություն խնդրել, քան պայքարել դրա դեմ:

	ԷՎՈԿԱԲԱՆԿ ԲԲԸ Հաճախորդների սպասարկման գործելակարգ	WPR22-0001-26 PUB Խմբագրություն: 02 08/04/2025թ.
--	--	---

- 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 հաճախորդի հետ կոնֆլիկտը վտանգավոր է դառնում իր կամ մեկ այլ հաճախորդի, կամ Բանկի համբավի համար:
- Հեռախոսագանգի ընթացքում աշխատակիցն իրավունք ունի անջատել հեռախոսագանգը, եթե հաճախորդը վիրավորում կամ հայհոյում է իր անձը կամ Բանկին, կիրառելով ստորև արտահայտությունը՝ *«Հարգելի հաճախորդ, խնդրում եմ չվիրավորել, այլապես ես լիիրավ եմ կամ ես իրավունք ունեմ ընդհատել զանգը»:*
Զանգը սակայն չի կարելի անջատել, երբ հաճախորդը խոսում է բորբոքված տոնով կամ բղավում է: Աշխատակիցը չպետք է փորձի կարգի հրավիրել հաճախորդին, այլ պետք է կենտրոնանա խնդրի լուծման վրա, հաճախորդին դիտողություն չանի, ցուցաբերի համբերություն և զրույցը չտանի դեպի կոնֆլիկտ:

Կոնֆլիկտային իրավիճակում հաճախորդների հետ շփվելիս պետք է՝

- 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,
Օրինակ՝ «Ներեցեք, Ձեզ ճիշտ հասկացա», «Դուք նկատի ունեք, որ», «Ձեր պահանջն այն է, որ»...
- Հաճախորդի խոսքը կրկնելուց հետո դադար տվեք, որպեսզի հաճախորդին հնարավորություն տաք համաձայնել կամ չհամաձայնել Ձեր բառերի հետ:
- Չի կարելի 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, անտարբեր, հեզմական 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 լուծում, եթե առկա է մի քանի տարբերակ: Թողեք դա հաճախորդի ընտրությանը: Մարդուն միշտ դուր է գալիս, երբ ընտրությունն ինքն է կատարում:
- 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:

5.1.13. Մերժման ստանդարտ

	ԷՎՈԿԱԲԱՆԿ ԲԲԸ Հաճախորդների սպասարկման գործելակարգ	WPR22-0001-26 PUB Խմբագրություն: 02 08/04/2025թ.
--	--	---

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:

Արգելվում է հաճախորդին անհիմն մերժել:

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):

5.1.14. 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, մաղթում ենք Ձեզ լավ օր,*
- *Շնորհակալ ենք մեր Բանկի ծառայություններից օգտվելու համար,*
- *Շնորհակալ ենք, հաջողություն Ձեզ:*
- *Համեցեք կրկին, նորից համեցեք մեզ մոտ, համեցեք խնդրեմ*
- *Սիրով կսպասենք, հաջողություն,*
- *Շնորհակալ ենք, հաջողություն Ձեզ*

Անհրաժեշտ է հրաժեշտ տալ՝ պահպանելով ժպիտն ու հայացքի կոնտակտը:

Չի կարելի՝

- Պարզապես ավարտել գործարքն ու լուռ ճանապարհել հաճախորդին:
- Սպասարկման հետ կապված ամբողջական գործողությունները չավարտած ճանապարհել հաճախորդին և հերթերի կառավարման համակարգի միջոցով կանչել այլ հաճախորդի:

5.1.15. Ներքին հաղորդակցման ստանդարտ

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

- Իրար դիմել ամբողջական անուններով (չկրճատել, չդիմել մականունով և այլն)
- Սպասարկման ժամանակ այլ աշխատակցի հետ կապ հաստատելու անհրաժեշտության դեպքում հաղորդակցվել պրոֆեսիոնալ, արագ և բացառապես հարցվող թեմայի շրջանակերում: Չխոսել աշխատանքից դուրս ոչ մի հարցերի շուրջ:
- Պահպանել նեյտրալ վերաբերմունք՝ չցուցադրելով ոչ մտերմություն, ոչ լարվածություն: Հաճախորդը չպետք է առիթ 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:
- Հաճախորդի ներկայությամբ խոսել միմյանց հետ ներքին հեռախոսահամարներով:
- Չբղավել սրահի մի ծայրից դեպի մյուսը:
- Չքննարկել այլ հաճախորդների:

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 5 ստանդարտ՝

1. Զանգի ողջույնի ստանդարտ
2. Զանգի ընթացքում սպասեցման ստանդարտ
3. Զանգի տեղափոխման ստանդարտ
4. Ելքային զանգ կատարելու ստանդարտ
5. Զանգի ավարտի ստանդարտ

5.2.1. Զանգի ողջույնի ստանդարտ

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

Կոնֆրակտային կենտրոնի պարագայում՝ «Էվոկաբանկ, բարև Ձեզ, Էվան լսում է...»,

Այլ ստորաբաժանումների դեպքում՝ «Ազգայություն մ/ճ, բարև Ձեզ, Էվան լսում է...»՝ պարտադիր ժպտալով, ծայնի միջին տոնայնությամբ, արագությամբ և ռիթմով:

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՞վ կարող եմ օգնել Ձեզ «օգտակար լինել», «օգնել»:

5.2.2. 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, խնդրում եմ X մնալ գծի մեջ, հիմա ճշտում եմ»,

«Հարգելի հաճախորդ, խնդրում եմ մնալ գծի մեջ, հիմա ճշտեմ և վերադառնամ»,

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 (սպասման) համար»:*

	ԷՎՈԿԱԲԱՆԿ ԲԲԸ Հաճախորդների սպասարկման գործելակարգ	WPR22-0001-26 PUB Խմբագրություն: 02 08/04/2025թ.
--	--	---

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

Չի կարելի հաճախորդին ավելի քան 3 րոպե սպասեցնել։ Եթե խնդրի լուծումը պահանջում է ավելի երկար ժամանակ, ապա անհրաժեշտ է վերադառնալ հաճախորդի մոտ՝ ասելով՝

«Շնորհակալություն սպասելու համար, որպեսզի Դուք երկար գծում չսպասեք, մենք ճշտումները կկատարենք ու հնարավորինս արագ Ձեզ հետ կգանգահարենք»։

5.2.3. 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 համապատասխան մասնագետին, որպեսզի հաճախորդը պարտադրված չլինի 2-րդ անգամ կրկնել նույն ինֆորմացիան։ Այնուհետև անհրաժեշտ է տեղեկացնել հաճախորդին այն մասին, որ զանգը տեղափոխվում է, նոր միացնել այլ անձի։

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

«Վճարային գործիքների բաժին, Էվան լսում է»

«Ազատություն մասնաճյուղ, Լիլիթ»։

5.2.4. Ելքային զանգ կատարելու ստանդարտ

Բանկի ցանկացած աշխատակից ելքային զանգ իրականացնելիս պարտավոր է՝

- Ներկայանալ՝ նշելով Բանկի անունը «Բարև ձեզ, Ձեզ էվոկաբանկից Էվան է անհանգստացնում»,
- Ճշտել, թե ում հետ է խոսում. «Ես Արմեն Հարությունյանի հե՞տ եմ խոսում»,
- Ճշտել, թե արդյո՞ք հարմար է հաճախորդին այդ պահին զրուցելը «Ներեցեք, 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 հաճախորդը նշում է, տվյալ պահին իրեն հարմար չէ խոսել, ապա կատարում ենք հստակեցում հետևյալ ձևերով.՝

Եթե հաճախորդը նշում է, որ ինքը կրկին կգանգահարի, մասնագետը պարտավոր է պատասխանել. «Շատ լավ, այդ դեպքում կարող եք մեզ հետ կապ հաստատել Ձեզ հարմար ժամի, մենք աշխատում ենք շուրջօրյա»
Եթե հաճախորդը ցանկանում է, որպեսզի Բանկը կրկին իր հետ կապ հաստատի, ճշտում ենք հստակ ժամը։

- Եթե առաջին անգամ եք խոսում հաճախորդի հետ, ճշտել ինչպես դիմել.
«Հարգելի հաճախորդ, ինչպե՞ս կարող եմ Ձեզ դիմել»,

- Ներկայացնել զանգի նպատակը

Օրինակ՝ «Դուք հետադարձ զանգի պատվեր էիք գրանցել» կամ «Ձեր հեռախոսահամարից բաց թողնված զանգ ունենք»։

5.2.5. 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

	ԷՎՈԿԱԲԱՆԿ ԲԲԸ Հաճախորդների սպասարկման գործելակարգ	WPR22-0001-26 PUB Խմբագրություն: 02 08/04/2025թ.
--	--	---

- Շնորհակալություն զանգի համար, կարող եմ Ձեզ այլ հարցով օգնել Բացասական պատասխանից հետո խոսակցությունը փակել այսպես՝
 - Շնորհակալություն զանգի համար, հաջողություն Ձեզ,
 - Շնորհակալություն, մաղթում ենք Ձեզ լավ օր,
 - Շնորհակալ ենք մեր Բանկի ծառայություններից օգտվելու համար,
 - Շնորհակալ ենք, հաջողություն Ձեզ:
- Եթե զանգի ավարտին հաճախորդի բուն խնդիրը լուծում չի ստացել, կամ հավելյալ ժամանակ է պահանջվում այն լուծելու համար, կարելի է այլ հարցերի մասին չհարցնել:

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. Տեղեկատվության օնլայն տրամադրման ստանդարտ
4. Օնլայն հաղորդակցման ստանդարտ
5. Օնլայն սպասարկման ավարտի ստանդարտ

5.3.1. Նամակին պատասխանելու ստանդարտ

Օնլայն տիրույթում հաճախորդին պետք է պատասխանել մինչև 20 րոպե ընկած ժամանակահատվածում:

Եթե հարցին տրվում է մեկնարկ, ապա զրույցը պետք է շարունակել անընդհատ՝ առավելագույնը 1-2 րոպե տևողությամբ միջակայքերով:

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:

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, հարցի պարզաբանումը մի քանի րոպե կտևի, կվերադառնամ X րոպեից:»

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 ենք օգտակար լինել»

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

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

«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՝

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

5.3.3. Տեղեկատվության օնլայն տրամադրման ստանդարտ

Եթե հաճախորդին հետաքրքրում է Բանկի կողմից մատուցվող այս կամ այն ծառայության վերաբերյալ տեղեկատվություն, ապա համապատասխան աշխատակիցը պետք է տրամադրի համառոտ տեղեկատվություն պրոդուկտի հիմնական պայմանների մասին, այնուհետև հղում տա ամբողջական մանրամասներին՝ կայքին:

«Հարգելի հաճախորդ, Action վարկը հաստատվում է ակնթարթորեն, մինչև 10 մլն սահմանաչափով: Վարկադրեասակի մասին ամբողջական տեղեկատվություն կարող եք ստանալ հետևյալ հղումով»:

Չի թույլատրվում պարզապես տեղադրել հղումը կամ միայն բուն տեղեկատվությունը:

5.3.4. Օնլայն հաղորդակցման ստանդարտ

Պարտադիր է	Արգելվում է
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:
Իրավասության և հնարավորության սահմաններում տրամադրել լիարժեք և ամբողջական պատասխան:	Նամակագրության միջոցով լուծման ենթակա հարցը ուղղորդել այլ հարթակ կամ առաջարկել հաճախորդին զանգահարել բանկ:
Հաճախորդի հետ շփվել միայն գրական լեզվով:	Հաճախորդին գրել ժառգոնով, նույնիսկ եթե ինքն է այդպես գրում: Կիրառել փաղաքական բառեր, կամ անվան հետ ջան:
Հաճախորդին գրել այն լեզվով, որով կատարվել է հարցադրումը:	Գրել հայերեն լատինատառ: Պատասխանել հայերեն, եթե հաճախորդը հարցադրումը կատարում է օտար լեզվով, նույնիսկ եթե նա ազգությամբ հայ է կամ նախորդ նամակագրությունը վարել է հայերեն:
Հաճախորդին գրել անսխալ, առանց վրիպակներ թույլ տալու: Նամակը գրելիս պահպանել Բանկում գործող էլեկտրոնային նամակագրության կանոնները: Նամակը պետք է լինի գրագետ շարադրված:	Նամակը գրել տառասխալներով, վրիպակներով, առանց կետադրական նշանների: Ժամանակի սղությունը չի կարող արդարացում հանդիսանալ:
Ուշադիր կարդալ հարցը և նախորդ նամակագրությունը:	Չկարդալ նախորդ նամակագրությունը, տալ արդեն իսկ պատասխան ստացած կամ կրկնվող, ռոբոտացված հարցեր, արհեստականորեն երկարաձգել նամակագրությունը՝ տալով թեմային ուղղակիորեն չառնչվող հարցեր:

Հաճախորդի կողմից միևնույն հարցի վերաբերյալ տարբեր հարթակներում հարցադրում կատարելու դեպքում, մեկ հարթակում պատասխան տրամադրելուց հետո, այլ հարթակում տեղեկացնել, որ հարցին տրվել է պատասխան հետևյալ կերպ. «Հարգելի հաճախորդ, փրկած հարցին “այլ հարթակով”, “զանգի միջոցով” ներկայացվել է պատասխան, եթե կան այլ հարցեր, սիրով պատրաստ ենք օգնել»:	Անպատասխան թողնել նամակը: Եթե նամակը բաց է մնացել վրիպումի կամ տեխնիկական այլ պատճառներով, ապա հաճախորդին պետք է պատասխանել. «Հարգելի հաճախորդ, ներողություն ենք խնդրում “նամակին պատասխան չներկայացնելու”, “նամակին ուշ արձագանքելու” համար, եթե դեռևս չեք ստացել Ձեր հարցի պատասխանը կամ կան այլ հարցեր, սիրով պատրաստ ենք օգնել Ձեզ:
---	--

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, Ձեզ ևս շնորհակալություն:

Եթե ունենաք հավելյալ հարցեր, կարող եք դիմել մեզ 24/7 ռեժիմով՝ գրելով մեր պաշտոնական էջերին կամ զանգահարելով 010605555:

Մաղթում ենք լավ օր:

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 ծնավորվող 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
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:

	ԷՎՈԿԱԲԱՆԿ ԲԲԸ Հաճախորդների սպասարկման գործելակարգ	WPR22-0001-26 PUB Խմբագրություն: 02 08/04/2025թ.
--	--	---

Գործառնական օրվա ընթացքում մասնաճյուղի տարածքը պետք է մաքուր լինի, իսկ սպասարկման ընթացքում մաքրության աշխատանքներ իրականացնելու անհրաժեշտության դեպքում, մաքրուհին պետք է մաքրման աշխատանքներն իրականացնի հաճախորդի համար մաքսիմալ աննկատ՝ չխնդրելով հաճախորդին տեղաշարժվել:

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 E-Sigh համակարգը, բրենդավորված Evoca գրիչ և հաշվիչ:

Աշխատանքային սեղանի ու փաստաթղթերի անվտանգության համար սպասարկման սրահներում և հաճախորդին տեսանելի վայրերում թույլատրվում է կիրառել միայն Evoca 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 և այլ անձնական պարագաներ:

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 չանդադառնա 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:

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 պետք է ապահովվել մաքուր օդ, բացառել ուտելիքի, քիմիական նյութերի, տհաճ և սուր հոտերը:

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

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

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:

	ԷՎՈԿԱԲԱՆԿ ԲԲԸ Հաճախորդների սպասարկման գործելակարգ	WPR22-0001-26 PUB Խմբագրություն: 02 08/04/2025թ.
--	--	---

Սրահում չպետք է լսելի լինել հարակից սենյակից եկող կենցաղային խոսակցություններ:

5.4.5. Տեղեկատվական նյութերի առկայության ստանդարտ

Սրահում պետք է մշտապես առկա և սարքին լինեն օնլայն տեղեկատվական վահանակները՝ Info Board-երը:

5.4.6. Ոչ բանկային աշխատակիցների վարվելակերպի ստանդարտ

Սպասարկման սրահում մաքրության աշխատակցուհին և անվտանգության պատասխանատուն՝ ուստիկանը, 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 տեղեկատուի կամ համապատասխան աշխատակցի մոտ կամ բաժին՝ առանց նրան սպասարկելու կամ բանկային որևէ պրոդուկտի կամ ծառայության վերաբերյալ տեղեկատվություն տրամադրելու:

Անվտանգության պատասխանատուն չպետք է կանգնած լինի սպասարկման սրահում, մասնակցի սպասարկմանը կամ կատարի տեղեկատուի 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-ը, 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՝ CC 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-ը՝

- Խնդրի առաջացման, վերջինիս հետևանքների և հետագայում դրանք բացառելու վերաբերյալ Outlook համակարգով նամակ է գրում աշխատակցին,
- Աշխատակցի գրավոր բացատրագիրը ներկայացնում է Վարչության նախագահին կամ համապատասխան տեղակալին՝ 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-ը՝

- Խնդրի առաջացման, վերջինիս հետևանքների և հետագայում դրանք բացառելու վերաբերյալ Outlook նամակ է գրում աշխատակցին,

- Աշխատակցի գրավոր բացատրագիրը ներկայացնում է Վարչության նախագահին կամ համապատասխան տեղակալին՝ 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-ը՝

- Խնդրի առաջացման, վերջինիս հետևանքների և հետագայում դրանք բացառելու վերաբերյալ Outlook նամակ է գրում աշխատակցին,
- Աշխատակցի գրավոր բացատրագիրը ներկայացնում է Վարչության նախագահին կամ համապատասխան տեղակալին՝ կցելով ՍՈԿԲ բաժնի զեկուցագիրը: Այս դեպքում աշխատակիցների նկատմամբ կարող են կիրառվել ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված կարգապահական տույժեր, այդ թվում՝ աշխատանքային պայմանագրի լուծում՝ հաշվի առնելով խախտման ծանրությունը և դրա հետևանքները, աշխատողի մեղքը, այդ խախտման կատարման հանգամանքները:

6.4 Այն դեպքում, երբ աշխատակիցը սպասարկման ստանդարտների, կանոնների կամ սկզբունքների խախտման հետևանքով արդեն իսկ ՍՈԿԲ կողմից ստացել է մի քանի բանավոր կամ գրավոր նախազգուշացումներ կամ միևնույն բողոքի կամ դեպքի շրջանակներում բացահայտվել են միաժամանակ մի քանի խախտումներ, ՍՈԿԲ-ն կարող է Վարչության նախագահին կամ վերջինիս համապատասխան տեղակալին ներկայացնել աշխատակցի նկատմամբ «խիստ նկատողություն» կամ ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված կարգապահական տույժեր կիրառելու առաջարկ:

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-ը արդեն կարող է ներկայացնել գրավոր զեկուցագիր ՄՌԿ բաժնի՝ 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: