Załącznik DO SIWZ

Standardy/zasady prowadzenia rozmów telefonicznych z Mieszkańcami w Miejskim Centrum Kontaktu Warszawa19115

1. Odbierz telefon niezwłocznie po usłyszeniu sygnału (najpóźniej po 3 dzwonku)
2. Powitaj Mieszkańca zgodne z formą: *Dzień Dobry/Dobry Wieczór*, imię i nazwisko, Urząd m.st. Warszawy, w *czym mogę pomóc?*
3. Uważnie wysłuchaj Mieszkańca (nie skupiaj się na niczym innym w trakcie rozmowy).
4. Zadawaj dodatkowe pytania (jeśli sytuacja tego wymaga), tak aby uzyskać potrzebne informacje do udzielenia konkretnej i rzetelnej odpowiedzi (w przypadku zgłoszeń informacyjnych czy sprawdzenia statusu zgłoszenia) lub rejestracji zgłoszenia (jeśli to interwencja, reklamacja lub wolny wniosek, pochwała).
5. Poinformuj mieszkańca, że potrzebne informacje, wnioski, druki możemy przesłać e-mailem (dotyczy zgłoszeń informacyjnych)
   „Proszę Pani/ Pana jeżeli posiada Pani/ Pan dostęp do Internetu, interesujące Panią/ Pana informacje/wnioski/druki mogę przesłać na Pani/ Pana adres poczty e-mail."
6. Jeśli zaistnieje potrzeba konsultacji np. z supervisorem, poinformuj o tym Mieszkańca (*„Proszę o chwilę cierpliwości już sprawdzam …."„Proszę się nie rozłączać chciałabym/łbym potwierdzić dla Pani/Pana informację…."),* włącz "HOLD" (zawieszenie rozmowy), informując, że za chwilę powrócisz do rozmowy. Po powrocie przeproś za przerwę w rozmowie, podziękuj za cierpliwość i udziel właściwej odpowiedzi na zadane wcześniej pytanie lub przyjmij zgłoszenie.
7. Jeżeli rozmowa wymaga przekazania jej do supervisora (również wówczas, gdy mieszkaniec o to poprosi i wyjaśni powód takiej prośby), zawsze poinformuj Mieszkańca, że to zrobisz i dlaczego, a następnie przekaż rozmowę (zgodnie z przyjętą procedurą).
   Np. *"Proszę Pana/Pani ponieważ nie jestem w stanie Panu/ Pani pomóc przekażę rozmowę mojemu przełożonemu. Dziękuję za rozmowę".*
   Postępuj zgodnie z przyjętą procedurą przejmowania rozmów przez supervisora od konsultantów.
8. Dokonaj podsumowania rozmowy, aby była pewność, że Mieszkaniec wszystko, zrozumiał i uzyskał informacje, o które prosił lub że właściwie zostało przyjęte jego

zgłoszenie.

9. Poinformuj, że Mieszkaniec może otrzymać numer zgłoszenia po zakończeniu rozmowy, w formie sms lub e-mail (ustał którą formę wybiera), a status zgłoszenia może sprawdzić, dzwoniąc pod numer Miejskiego Centrum Kontaktu Warszawa 19115, który jest dostępny 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu lub na stronie Warszawa19115.
10. Przed zakończeniem rozmowy zapytaj: *Czy mogę jeszcze w czymś Pani/Panu pomóc?*
11. Zakończ rozmowę: podziękuj, pożegnaj się, ewentualnie zaproś do ponownego kontaktu i poinformuj o dostępności MCK 7dni/24 h.

    Np. „Dziękuję za rozmowę, do widzenia, życzę miłego dnia. W razie, gdyby była potrzebna pomoc, zapraszamy, jesteśmy do Państwa dyspozycji 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu."
12. Rozłącz się dopiero wtedy, gdy Mieszkaniec odłoży słuchawkę (wyjątek stanowi rozmowa z agresywnym/wulgarnym Mieszkańcem, którego prosimy o zmianę formy rozmowy w oparciu o zasadę wzajemnego szacunku.)