



Pigułka wiedzy szkoleniowej „Obsługa klienta w administracji publicznej”

Przygotowane przez:



ul. Mysłowicka 15
01-612 Warszawa

tel.: (+48) 22 266 08 48

e-mail: administracja@projektgamma.pl

WWW: www.projektgamma.pl

PROFESJONALNA OBSŁUGA KLIENTA

Szkolenia z zakresu profesjonalnej obsługi klienta to jeden z najczęściej wybieranych tematów przez instytucje reprezentujące administrację publiczną. Z jakiego powodu tak się dzieje?

Jedną z kluczowych przyczyn jest wzrost świadomości wagi zagadnienia w całej Polsce – wydaje się, że nie tylko biznes, lecz także polskie organizacje publiczne i non profitowe coraz mocniej doceniają niematerialny aspekt kontaktu ze swoimi klientami. Nie sposób dziwić się takiemu podejściu – jakość relacji ma dziś kluczowe znaczenie dla całokształtu prowadzonej działalności. Wyraźnie widać to w wynikach badań satysfakcji i lojalności klientów przeprowadzonych przez Nigela Hilla i Jima Alexandra. Wskazują oni w swoich badaniach główne przyczyny niezadowolenia klientów z usług danej organizacji – są to odpowiednio:

Przyczyna	%
Zła jakość obsługi klienta	68%
Zła jakość produktu/usługi	14%
Cena	9%
Zmiana przyzwyczajenia	5%

Wyniki pokazują zatem, że indywidualne umiejętności oraz predyspozycje pracowników danej instytucji dotyczące budowania relacji z klientem, a także odpowiednie wsparcie ze strony procedur obsługi odgrywają pierwszoplanową rolę.

Wydawać się może też, że pracownicy administracji publicznej znajdują się w uprzywilejowanej sytuacji – o ile niezadowolony z usługi czy produktu klient w sferze biznesu może po prostu zrezygnować z danej firmy, o tyle w przypadku kontaktów z instytucjami administracji jest na nie zwyczajnie skazany.

Paradoksalnie jednak tym ambitniejsze zadanie stoi przed pracownikami obsługi klienta w sferze administracji publicznej. Warto zastanowić się, jak reaguje źle potraktowany klient w obu tych przypadkach. Wiadomo powszechnie, że emocje towarzyszące obsłudze – zwłaszcza tej, której jakość pozostawia nieco do życzenia – muszą znaleźć swoje ujście. Ponieważ w kontakcie z administracją większość klientów nie może sobie pozwolić na rezygnację z załatwienia danej sprawy – złość, gniew czy też zwykła frustracja

przekształcone zostaną w ostry konflikt z pracownikami/instytucją i rozpowszechnianie niepochlebnych ocen wśród znajomych.

Szczególnie, zwłaszcza w dobie wszechpotężnych mediów cyfrowych i przeniesienia ciężaru przepływu informacji do internetu, wart jest uwagi ten drugi aspekt. W obliczu błyskawicznego przepływu danych wzmocnieniu ulega efekt przekazu zwłaszcza niezadowolonych klientów. Teoria mówiąca, że klient zadowolony z obsługi podzieli się pozytywną informacją z 3-4 osobami, a każda z nich jeszcze z 1 kolejną, natomiast niezadowolony opowie o tym fakcie 10 osobom, z których każda przekaze (mocno już zniekształconą informację) następnym 3-4, ulega dezaktualizacji. Informacja – często wyolbrzymiona – o złej jakości obsługi klienta w dzisiejszych czasach dociera błyskawicznie do setek, a nawet tysięcy osób.

Dalekosiężnym efektem takiej sytuacji mogą być kłopoty administracji publicznej w budowaniu marki pracodawcy (a zatem również kłopoty z rekrutacją) oraz znaczący spadek motywacji pracowników.

Jak zatem wygląda kwestia satysfakcji z jakości obsługi klienta w administracji publicznej? Pewne światło na ten aspekt rzucają badania satysfakcji przeprowadzane w ostatnich latach. Wyraźnie widać w nich trzy kwestie:

- Klienci różnych branż najniżej oceniają jakość obsługi klienta właśnie w sektorze publicznym (prawidłowość występująca również poza granicami Polski).
- Sytuacja powoli i systematycznie się poprawia – bardzo wiele jest jednak jeszcze w tej materii do zrobienia.
- Jakość kontaktu – jakość samej obsługi jest dla klientów znacznie istotniejsza od kwestii merytorycznych. Identyczna prawidłowość ma miejsce w każdym sektorze: klient kupujący kiepski produkt w wysokiej cenie może być bardzo zadowolony z wizyty w sklepie dzięki zachowaniu pracownika obsługi i analogicznie – klient administracji publicznej, którego sprawa nie została rozpatrzona pozytywnie, może pozostać w przekonaniu, że sama obsługa była bez zarzutu, a pracownik dołożył wszelkich starań, by jednak rozwiązać problem.



Pośród ankietowanych konsumentów z Polski...



osób w wieku 30-39 lat
umieszcza wypowiedzi
na Naszej Klasie



pisze komentarze na
Facebooku



pisze komentarze pod
publikacjami na
blogach



korzysta z YouTube'a

Wiele osób docenia obsługę

Obsługa ważniejsza niż cena



14%

wykorzystuje takie emocje, jak
gniew czy flirtuje, aby dostać
to, czego chcą.

Jakie jest rozwiązanie?



Usprawnienie
planowania zasobów
w back office i
contact center



Niech dewiza "zadziwiać
i zachwycać" stanie się
zasadą, a nie wyjątkiem



Nie zakładaj, że
bombardowanie klientów
ofertami specjalnymi
zapewni ci ich lojalność



Posłuchaj tego, co
mówią konsumenci – i
dopiero działaj

O badaniu

Badanie przeprowadzono z ośrodkiem Ipsos-MORI we wrześniu 2012 r. W ankiecie wzięło udział 7000 respondentów z następujących krajów: Wielka Brytania (2000), Stany Zjednoczone (1000), Francja (1000), Niemcy (1000), Polska (1000) i Rosja (1000).

JAKOŚĆ OBSŁUGI W POLSCE

Ogólnopolski wskaźnik jakości obsługi w % 2012-2014



Co nam w obsłudze klienta odpowiada? WYNIKI OGÓLNOPOLSKIE



Wojewódzkie wskaźniki jakości obsługi w % 2014



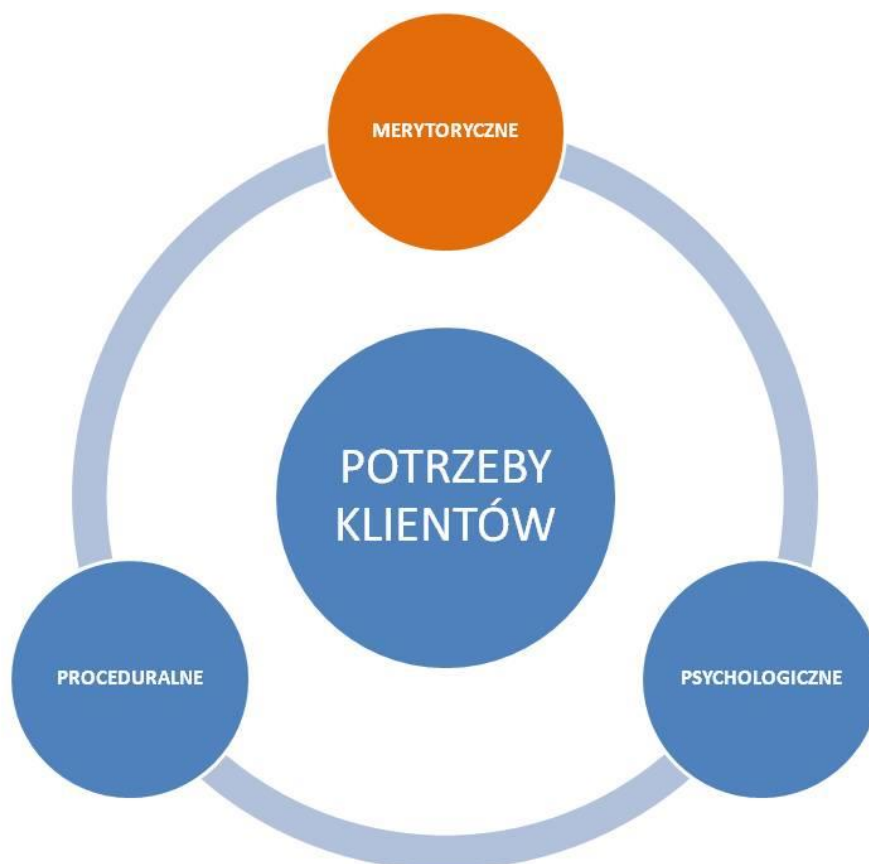
Wskaźniki branż z badania certyfikującego WYNIKI OGÓLNOPOLSKIE

Wskaźniki branż w %, 2014	Różnica w stosunku do 2013 r.
uroda, perfumerie	83,5 ↑ 2,0
turystyka, hotele	83,0 ↑ 7,8
rozrywka, hobby	81,3 ↓ -0,2
edukacja, szkoły, kursy	81,3 ↑ 10,0
motoryzacja	81,0 ↑ 3,3
zdrowie i medycyna	80,7 ↑ 1,2
restauracje, kawiarnie	80,5 ↑ 1,6
internetowe sklepy	79,9 ↓ -0,6
sport, rekreacja	79,5 ↑ 1,1
odzież, obuwie, dodatki	79,2 ↓ -0,7
rtv, agd, zabawki	76,9 ↑ 1,5
urzędy i instytucje	75,9 ↑ 4,8
dom, mieszkanie, ogród	75,8 ↑ 1,8
zakupy spożywcze	75,0 ↑ 3,0
banki, finanse, ubezpieczenia	72,1 ↑ 2,8
transport i komunikacja	69,3 ↑ 2,4
telekomunikacja, internet	69,3 ↓ -0,8
usługi pocztowe i kurierskie	69,1 ↓ -6,5
telewizja, radio, prasa	68,2 ↑ 1,4

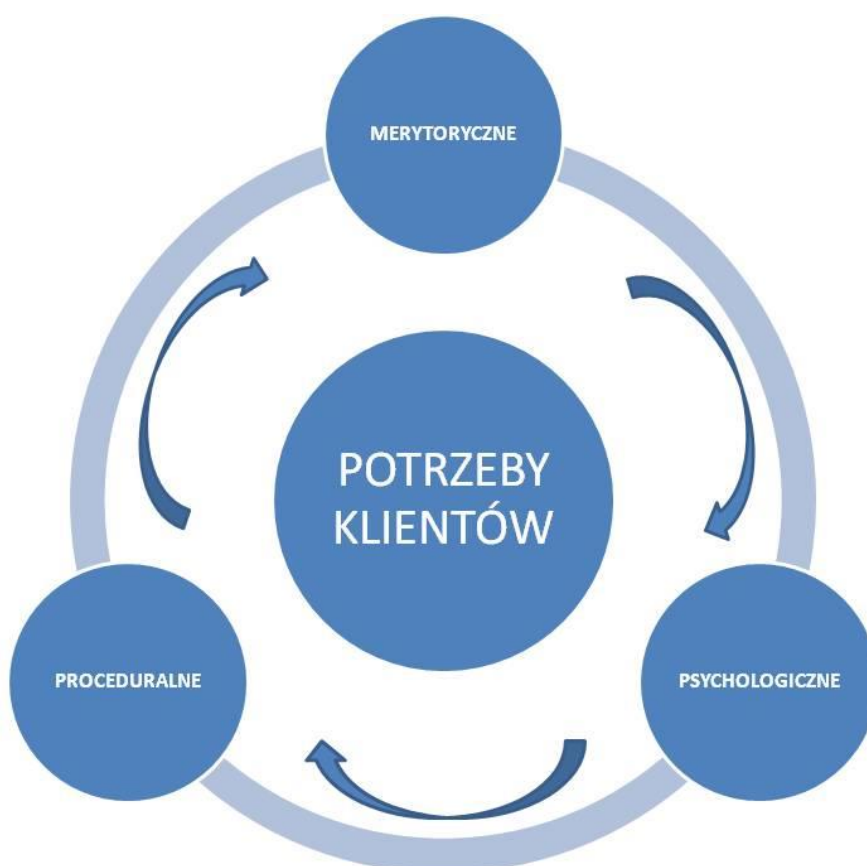
Świadomość tych prawidłowości zachęca do szczególnego, uważnego podejścia do kwestii realizacji szkoleń z zakresu profesjonalnej obsługi klienta administracji publicznej. Z tego też powodu proponowane przez Gammę warsztaty zawsze projektowane są z uwzględnieniem indywidualnych potrzeb i uwarunkowań towarzyszących każdej instytucji reprezentującej administrację publiczną. Prezentujemy poniżej bardzo ogólne i fundamentalne założenia każdego szkolenia z zakresu profesjonalnej obsługi klienta.

JAK ZDEFINIOWAĆ PROFESJONALNĄ OBSŁUGĘ KLIENTA?

Kluczową rolę w projektowaniu wspomnianych powyżej warsztatów odgrywa sposób postrzegania – rozumienia istoty profesjonalnej obsługi klienta. Zjawisko to można najcelniej zdefiniować, jako skomplikowany proces komunikacji, podczas którego pracownicy obsługi dążą do odkrycia i zaspokojenia złożonych potrzeb swojego klienta (tzw. triada potrzeb klienta).



Podczas szkoleń z profesjonalnej obsługi klienta skupiamy się nie tylko na rozwoju umiejętności rozpoznawania wszystkich trzech kategorii potrzeb, lecz także na ich wzajemnym przenikaniu się oraz niezwyklej relacji z technikami komunikacji interpersonalnej, które mają szczególny wpływ na jakość budowanego kontaktu, a co za tym idzie – również relacji z klientem.



Reasumując: podstawą rozumienia, a więc również szkoleń z zakresu obsługi klienta jest struktura odzwierciedlająca dualistyczne postrzeganie samego procesu z założeniem bardzo wnikliwego podejścia do każdego obszaru.

W obszarze postrzegania obsługi klienta jako zaspokajania potrzeb proponujemy w trakcie warsztatów autorskie techniki i narzędzia przeznaczone do diagnozy każdego elementu z osobna, a jednocześnie przydatne w rozpoznawaniu każdej z pozostałych kategorii. Techniki te, podobnie jak potrzeby, są ze sobą powiązane, a celem ich stosowania jest osiągnięcie efektu synergii.

- Potrzeby merytoryczne, czyli pozornie najistotniejszy element całej triady, to obszar najłatwiejszy do zdiagnozowania przez pracownika obsługi klienta, do jego diagnozy służą:
 - ◆ techniki zadawania pytań,
 - ◆ techniki aktywnego słuchania,
 - ◆ techniki potwierdzania zrozumienia.
- Potrzeby proceduralne, które odpowiadają na pytanie, w jaki sposób klient chciałby zostać obsłużony, stanowią już większe wyzwanie i są mocno związane ze stylem społecznym, cechami osobowości, a zatem również z potrzebami psychologicznymi klienta – w tym przypadku do ich zdefiniowania najlepiej nadają się:
 - ◆ techniki obserwacji ekspresji werbalnej i niewerbalnej,
 - ◆ techniki analizy ukrytego przekazu treści werbalnych,
 - ◆ sposoby definiowania systemu reprezentacji klienta.
- Potrzeby psychologiczne to obszar, który dla zdecydowanej większości pracowników obsługi klienta w administracji publicznej jest obszarem całkowicie nieświadomym, a paradoksalnie – najważniejszym, choć równie często nieświadomym dla samych klientów. Gamma wykorzystuje w tym zakresie niezwykle narzędzie oparte na metodologii Grega Morgenthama, które zaprojektowane zostało jako metoda wsparcia pracowników obsługi klienta w sytuacjach stanowiących największe wyzwania – w odpowiedzi na zasadnicze pytania:
 - ◆ Dlaczego dochodzi do nieporozumień, trudnych, często konfliktowych sytuacji w kontaktach z klientami?
 - ◆ Dlaczego klient jest nadal nieusatisfakcjonowany z obsługi pomimo zaspokożenia jego potrzeb merytorycznych?
 - ◆ Dlaczego przyjęta argumentacja nie odnosi pożądanego skutku i jakie są motywy działania klientów?

Odpowiedzi na te i wiele innych pytań może przynieść część warsztatów poświęcona praktycznemu zastosowaniu typologii stylów społecznych klientów wg Grega Morgenthama. Ludzie różnią się między sobą wieloma cechami zewnętrznymi i wewnętrznymi, a także pod względem sposobu działania i komunikowania się z innymi. W związku z tymi różnicami możemy mówić o różnych typach ludzi.

Niezrozumienie tych różnic i zakładanie, że wszyscy powinni zachowywać się i myśleć w ten sam sposób (a ściślej mówiąc: w jedyny słuszny sposób, czyli tak jak my 😊), jest często przyczyną powstawania konfliktów i trudności w obsłudze klienta administracji publicznej. Również liczne różnice między czterema typami ludzi wywołują nieporozumienia i przykre emocje między stronami.

CIEKAWOSTKA!

Dlaczego język urzędowy oficjalnych pism w naszym kraju tak często jest bardzo skomplikowany? Okazuje się, że przyczyna tkwi w naszej historii – wielu obywateli uważa, że urzędnicy mają niskie kompetencje językowe i źle piszą. To absolutnie nieprawda! Polscy urzędnicy piszą zgodnie z wypracowanymi przez lata konwencjami. Piszą jednak w stylu, który historycznie nie był przeznaczony do komunikacji na tak masową skalę, a jego celem była kontrola obywateli (zabory, okres PRL). I nie da się ukryć, że ten język musiał być skomplikowany. Dlaczego? Trudny i bezosobowy język pozwala budować powagę i autorytet, obiektywizować decyzje, kiedy trzeba – straszyć, kiedy można – pouczać. Pisma urzędowe są trudne także dlatego, że nieprzystępny jest język polskiego prawa, które urzędnik musi wiernie referować.

OBSŁUGA KLIENTA Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ

W Polsce żyje, według wyników Narodowego Spisu Powszechnego Ludności i Mieszkań z 2011 roku, około 4,7 mln osób niepełnosprawnych (dokładnie 4 697 000). Warto wspomnieć, że tym samym liczba osób niepełnosprawnych w Polsce stanowi 12,2% ogółu obywateli. To ogromna rzesza ludzi i jednocześnie klientów – również, często przede wszystkim, klientów administracji publicznej.

Najczęstszą przyczynę niepełnosprawności stanowią schorzenia układu krążenia, narządów ruchu oraz schorzenia neurologiczne. Relatywnie niższy udział procentowy osób z uszkodzeniami narządu wzroku i słuchu, chorobą psychiczną i upośledzeniem umysłowym w zbiorowości osób niepełnosprawnych dotyczy jednak tysięcy osób o obniżonej sprawności w codziennym funkcjonowaniu, a zatem i wymagających szczególnego podejścia w edukacji, na rynku pracy i w życiu codziennym.

Ludzie ci codziennie spotykają się z całym szeregiem przeciwności – od nieprzystosowanej do ich potrzeb infrastruktury, przez dyskryminację, aż po... nieumiejącą i często niepożądaną pomoc osób trzecich.

Szkolenia Gammy poświęcone obsłudze klienta niepełnosprawnego administracji publicznej pomagają we wzajemnych relacjach obu stronom – zarówno pracownikom, często odczuwającym dyskomfort w kontaktach z tego typu klientem (spowodowany zazwyczaj onieśmieleniem i nieznanymi zasadami kontaktu), jak i osobom niepełnosprawnym, spotykającym się z zachowaniami i traktowaniem, których nie oczekują (paradoksalnie – spowodowanymi dobrymi intencjami).

Nasze warsztaty wszechstronnie przygotowują uczestników do kontaktów z klientami niepełnosprawnymi dzięki trzem różnego rodzaju, synergicznie wprowadzanym obszarom rozwoju kompetencji realizowanym w trakcie ich prowadzenia:



- **ZROZUMIENIE NIEPEŁNOSPRAWNOŚCI** to fundament właściwej postawy wobec niepełnosprawnego klienta, dzięki naszym szkoleniom uczestnicy dowiadują się, czym jest niepełnosprawność, jakie są jej rodzaje, jakie bariery i ograniczenia spotykają osoby niepełnosprawne – to zaś przyczynia się do wzrostu empatii wobec nich;
- **TRENING EMPATII** to część warsztatów, w której stawiamy na specyficzny rozwój i doskonalenie inteligencji emocjonalnej uczestników; dzięki specjalnie zaprojektowanym miniwarsztatom odwołującym się do podstawowych zasad treningu interpersonalnego i idei asertywności uczymy budowania partnerskiej i transparentnej relacji łączącej pracowników administracji publicznej i klientów niepełnosprawnych;
- **ZASADY SAVOIR-VIVRE** to praktyczne wskazówki stosownego zachowania w kontakcie z klientami niepełnosprawnymi, rozwijane w szeregu ciekawych ćwiczeń, zabaw i gier, które pozwalają przełamać dotychczasowe, często nieprawidłowe przekonania.

Na koniec zapraszamy do małego testu – być może testu przydatności potencjalnego szkolenia. Przed Państwem trzy pytania z jednego z powyższych obszarów rozwoju kompetencji – ciekawe, czy uda się Państwu udzielić prawidłowej odpowiedzi na każde z nich.

1. Którą rękę należy podać na powitanie osobie niepełnosprawnej bez prawej ręki?
2. Czy można dotykać wózka osoby niepełnosprawnej?
3. W jakiej odległości powinno się stać od osoby niepełnosprawnej poruszającej się na wózku?

Jeśli znają Państwo wszystkie odpowiedzi – i tak serdecznie zapraszamy na warsztaty!