

ПАМЯТКА
работникам Образовательного учреждения!
Дорогие коллеги!

В условиях жесткой конкуренции выигрывает тот, кто научился быть внимательным к потребностям своих посетителей, кто стремится к долгосрочным отношениям и постоянно совершенствуется в собственном профессионализме.

Для нашего образовательного учреждения такое же большое значение имеет качество обслуживания посетителей, как и качество обучения детей.

Уважительное отношение, грамотный и ответственный подход к своей работе, вызывает доверие, уважение у пользователей.

Предлагаем Вам некоторые советы, которые помогут эффективнее обслуживать посетителей нашего образовательного учреждения, будут способствовать повышению Вашего профессионального и личного статуса.

КАК ВСТРЕЧАТЬ И ПРОВОЖАТЬ ГОСТЕЙ И РОДИТЕЛЕЙ

- Когда Вы встречаете посетителя, посмотрите ему в глаза и улыбнитесь.
- Встречайте посетителя приветливыми словами и поинтересуйтесь, чем Вы можете ему помочь.
- Приветствуйте и прощайтесь с посетителем по имени и отчеству, если оно Вам известно.
- Здравуйтесь с каждым посетителем, ожидающим, когда Вы освободитесь. Периодически поддерживайте с ним контакт глазами, чтобы он понял, что Вы его видите.
- Предлагайте помощь в поиске нужной информации.
- При прощании, по возможности, добавьте личный комментарий, например, пожелайте гостю приятного дня или время препровождения и обязательно пригласите его вернуться.

Почему выгодно быть вежливым с гостями?

Для посетителей: они чувствуют, что о них заботятся.

Для работников: доброжелательное отношение к посетителю рождает позитивную ответную реакцию.

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ИМИДЖ

Выглядеть хорошо – чувствовать себя хорошо!

Приятный внешний вид – существенное условие для создания благоприятного впечатления о Вас и о нашем учреждении.

Важно: всегда выглядеть опрятно, уделять внимание своей внешности и личной гигиене.

Помните! Ваш внешний вид и индивидуальность так же важны, как Ваши умения и знания.

Слагаемые профессионального имиджа:

- Придерживайтесь делового стиля в одежде.
 - Чтобы посетителю было удобно к Вам обращаться - бейджи с именами всегда должны быть видимы для гостей.
 - Одежда и обувь должны быть чистыми и в хорошем состоянии.
 - Волосы и ногти должны быть чистыми и аккуратными.
 - Никогда не ешьте и не пейте в присутствии посетителей.
 - Находясь в зоне обслуживания, не ведите посторонних разговоров с коллегами.
 - Когда Вы проходите мимо посетителя, уступите ему дорогу и улыбнитесь.
 - Старайтесь быть доброжелательным, вежливым в общении со всеми посетителями.
- Улыбайтесь чаще!
- Будьте терпеливы, разговаривая с посетителями, когда существуют языковые и психологические сложности. Не стесняйтесь задавать наводящие вопросы.

➤ Поддерживайте порядок на рабочем месте.

Почему это выгодно?

Для пользователей: сотрудники, которые приятно выглядят и вежливо разговаривают, создают благоприятную среду для успешной коммуникации.

Для работников: забота о своем внешнем виде показывает, что Вы гордитесь своей работой и уважаете окружающих.

Для МБОУ: комфортная среда привлекает посетителей в учреждение, оставляет благоприятное впечатление о сотрудниках учреждения.

ОБЩИЕ ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ С ГОСТЯМИ

Помните!

- Обращаться к посетителю следует исключительно на «Вы».
- Если посетитель обращается к сотруднику образовательного учреждения с каким-либо вопросом, следует:
 - прервать работу, не связанную с обслуживанием другого посетителя;
 - внимательно выслушать вопрос и предоставить полный ответ.
- Если посетитель обращается к Вам, когда Вы заняты какой-то работой:
 - обозначьте, что видите его и готовы будете уделить ему внимание чуть позже (поднимите на него глаза, улыбнитесь, кивните головой);
 - спокойно, без излишней спешки закончите обслуживание посетителя, подошедшего ранее.

- Употребление грамматически правильных оборотов речи говорит о высоком уровне Вашего профессионализма, как представителя образовательного учреждения. Нарушение языковых норм, неправильное произношение слов вызывают негативное отношение к собеседнику.
- При беседе с посетителями старайтесь употреблять простые, общепринятые слова, не допуская сокращений (МБОУ).
- Избегайте многословия, постарайтесь выразить вашу мысль коротко, ясно, без излишних эмоций.
- Быстрая, многословная речь создает впечатление неуверенности в себе. Слишком медленная – наводит на мысль о недостатке деловых качеств.
- Не бывает глупых запросов. Если посетитель просит совет, избегайте «менторского», назидательного тона.
- Когда гость учреждения нарушает правила, надо показать ему, что этим он нарушает права других посетителей. Следите за тем, чтобы запрещающие слова звучали мягко, как просьба, а не как требование.
- Не навязывайте свои консультации! Обращайтесь к гостю тогда, когда он нуждается в получении информации. Позвольте ему присмотреться и освоиться. Наблюдайте за ним, и вы поймете, когда вы нужны.
- Во время беседы с гостем находитесь на расстоянии дружеского общения (50-120 см).

Недопустимо:

- Отворачиваться от посетителя или поворачиваться к нему спиной.
- Вести посторонние разговоры в присутствии посетителей.
- Позволять себе оценочные высказывания в адрес гостей, приказной тон.
- Инструктировать посетителей о правилах поведения в учреждении лучше в безличной форме («наше правило...», «у нас принято...», «всем удобнее, когда...» и пр.).

Общение по телефону

- Никогда не сообщайте важную информацию об учреждении незнакомым лицам. Адресуйте звонящего к директору или заместителям.
- При входящем звонке следует поднять трубку не позднее 3-го звонка.
- Ответ на входящий звонок должен начинаться стандартным приветствием: «Алексеевская школа, здравствуйте!»
- Звонящий должен получить следующую информацию без задержек на поиск и переключение на другого сотрудника.
 - адрес и время работы учреждения;
 - способы подъезда на личном и на общественном транспорте;

эту информацию Вы должны знать.
- Если телефонный звонок застал Вас во время разговора с посетителем, нужно:
 - предупредить посетителя, которого Вы обслуживаете очно: «Будьте добры, подождите одну минуту, пожалуйста!»;

- если предоставление информации, которую у Вас запросил звонящий может занять более одной минуты, вежливо попросите его подождать, либо пригласите к телефону другого сотрудника;
- время ожидания пользователя на линии не должно превышать 2-х минут;
- при возобновлении телефонного разговора – поблагодарить звонящего за ожидание: «Спасибо, что подождали!»
- В завершение разговора необходимо поблагодарить пользователя за звонок, попрощаться.
- Если звонок прервался, то перезвонить должен тот, по чьей инициативе состоялся разговор.
- Разговоры по телефону (в т.ч. по мобильному) личного характера в присутствии посетителей **запрещены**. А в отсутствие посетителей продолжительность личных звонков не должна превышать 2 -3 минут.

Самое главное – помните: Образовательное учреждение работает для обучающихся!

Их образовательные запросы – наша главная ценность.

Каждый сотрудник – это «лицо» нашего учреждения!