



# СТАНДАРТИ ЯКОСТІ обслуговування споживачів по телефону

КОЛ ЦЕНТР ПрАТ «РІВНЕОБЛЕНЕРГО»



**КОЛ ЦЕНТР ПРАТ «РІВНЕОБЛЕНЕРГО»  
ЗДІЙСНЮЄ ІНФОРМАЦІЙНУ ПІДТРИМКУ З  
ПИТАНЬ ЕЛЕКТРОПОСТАЧАННЯ, МЕШКАНЦІВ  
РІВНЕНСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

## **ОСНОВНІ ОBOB'ЯЗКИ ФАХІВЦЯ З ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ**

**КОЛ ЦЕНТР ПРАТ «РІВНЕОБЛЕНЕРГО»**

- Консультує по телефону споживачів з питань електропостачання
- Повідомляє причини та терміни планових вимкнень електропостачання та аварійних відключень електроенергії
- Ознайомлює з порядком роботи, місцем розташування (адреси) структурних підрозділів Компанії. Відділень банків, з якими укладені договори на прийом платежів
- Інформує про структури Компанії, прийомні дні керівництва
- Знайомить з процесом видачі технічних умов, допуску, підключення, укладання і заміни договорів про надання послуг з розподілу електричної енергії
- Надає інформацію стосовно порядку встановлення, ремонту, заміни приладів обліку і проведення технічної експертизи
- Нагадує про права і обов'язки споживачів згідно договорів і діючого законодавства.
- Інформує щодо порядку розрахунків за електроенергію і припинення постачання у випадку заборгованості
- Консультує щодо виставлених рахунків, діючих тарифів за розподіл електроенергії
- Здійснює прийом самостійно знятих споживачем показів лічильників.
- Інші питання



**КОЛ ЦЕНТР ПРАТ «РІВНЕОБЛЕНЕРГО»  
ФУНКЦІОНУЄ СІМ ДНІВ НА ТИЖДЕНЬ, 24  
ГОДИНИ НА ДОБУ!**

## **ГОЛОВНІ ПРАВИЛА ФАХІВЦЯ З ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ**

**КОЛ ЦЕНТР ПРАТ «РІВНЕОБЛЕНЕРГО»**

- 1. Доброзичливість.** Фахівець, обслуговуючи споживача по телефону, формує враження про Компанію в цілому. Позитивний настрій, привітність, повага до співрозмовника є основою в розмові зі споживачем.
- 2. Активність.** Співробітник Компанії повинен проявляти ініціативу в розмові, попереджати запитання і побажання споживача. Він не чекає запитань - він відразу дає максимально повну інформацію.
- 3. Уважність.** Фахівець з обслуговування споживачів повинен « підлаштовуватись » під споживача - говорити швидше або повільніше в залежності від того, наскільки швидко співрозмовник сприймає почуте, дати можливість законспектувати інформацію, якщо є необхідність.
- 4. Коректність.** Співробітник Компанії зобов'язаний зберігати спокій у складних ситуаціях . У голосі не повинно бути і натяку на втому, грубість, роздратування, тон не повинен бути повчальним.
- 5. Виразність.** Інформація повинна подаватись абоненту з емоційним забарвленням.



*КОЛ ЦЕНТР ПРАТ «РІВНЕОБЛЕНЕРГО»  
Додатково здійснює обслуговування  
споживачів за допомогою IVR-меню,  
електронної пошти та мобільних додатків.*

## **КОРПОРАТИВНИЙ ЕТИКЕТ**

### **КОЛ ЦЕНТР ПРАТ «РІВНЕОБЛЕНЕРГО»**

**Фахівець з обслуговування споживачів в розмові по телефону повинен дотримуватись таких принципів:**

- **впевнений голос;**
- **чітка дикція;**
- **спокійне дихання;**
- **правильний темп мовлення;**
- **посмішка;**
- **концентрація на розмові;**
- **правильна постава;**
- **відсутність непотрібних шумів.**

**Фахівець з обслуговування споживачів повинен керуватись в розмові наступними домінантами:**

- **привітатися із споживачем та назвати своє ім'я;**
- **у ввічливій формі дізнатися у споживача як до нього звертатися;**
- **уважно вислухати споживача;**
- **відповідати на запитання споживача ввічливо і доброзичливо, в коректній формі;**
- **виконати необхідну для вирішення питання роботу, ввічливо попросити споживача зачекати, або чітко, грамотно і доступно пояснити спосіб вирішення питання.**