

Приложение к приказу

от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

**СТАНДАРТ**  
**обслуживания клиентов**  
**АО «ОЭЗ «ТЕХНОПОЛИС МОСКВА»**

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Основы клиентского сервиса .....	4
1.1. Цели и задачи.....	4
1.2. Термины и определения .....	4
1.3. Область применения .....	6
2. Обслуживание клиентов.....	8
2.1. Предназначение обслуживания .....	8
2.2. Общие требования к обслуживанию клиентов .....	9
2.3. Правила обслуживания клиентов .....	9
2.4. Этикет и культура невербального общения .....	11
2.5. Порядок действий работников в конфликтных ситуациях.....	11
2.6. Порядок действий при правонарушениях (для работников, не относящихся к ЧОО) .....	12
2.7. Внешний вид работников.....	13
2.8. Порядок оценки качества обслуживания клиентов.....	14
3. Обслуживание клиентов.....	16
3.1. Обслуживание работниками ЧОО.....	16
3.2. Обслуживание работниками предприятий общественного питания.....	16
3.3. Обслуживание работниками консультирующими по телефонной связи	17
3.4. Обслуживание техническими специалистами .....	18
3.5. Обслуживание специалистами клининга.....	18
4. Развитие персонала .....	19
Приложение 1. Образец чек-листа тайного клиента для оценки качества обслуживания работниками ЧОО бюро пропусков контрольно-пропускного пункта, бюро пропусков АДЦ, контрольно-пропускного пункта и патрулирующие территорию .....	20
Приложение 2. Образец чек-листа тайного клиента для оценки качества обслуживания работниками предприятия общественного питания в зоне выдачи пищи.....	23

Приложение 3. Образец чек-листа тайного клиента для оценки качества обслуживания работниками пищеблока в зоне кассового обслуживания .....	26
Приложение 4. Образец чек-листа тайного клиента для оценки качества обслуживания работниками, консультирующими по телефонной связи (входящие вызовы).....	29
Приложение 5. Образец чек-листа тайного клиента для оценки качества обслуживания работниками, консультирующими по телефонной связи (исходящие вызовы).....	32
Приложение 6. Образец чек-листа тайного клиента для оценки качества обслуживания техническими специалистами .....	35
Приложение 7. Образец чек-листа тайного клиента для оценки качества обслуживания специалистами клининга.....	38
Приложение 8. Образцы консультаций работниками ЧОО, занятыми в обслуживании клиентов .....	40
Приложение 9. Образцы фраз и порядок действий работников, консультирующих по телефонной связи .....	43
Приложение 10. Образцы взаимодействия клиентами работников пищеблока (зоны выдачи и кассы) .....	48
Приложение 11. Образцы взаимодействия с клиентами технического специалиста.....	49
Приложение 12. Образцы взаимодействия с клиентами специалиста клининга .....	51

## **1. Основы клиентского сервиса**

### **1.1. Цели и задачи**

Целью Стандарта обслуживания клиентов Общества (далее – Стандарт) является повышение качества обслуживания клиентов в рамках деятельности Общества, включая территорию Общества, дистанционные каналы взаимодействия и точки обслуживания подрядчиками. Стандарт устанавливает правила обслуживания клиентов на контрольно-пропускных пунктах, в зонах стоек администрации, а также для работников частного охранного предприятия, обслуживающих территорию Общества, в зонах предприятий общественного питания, в процессе дистанционного консультирования (при помощи телефонной связи и иных каналов), в процессе обслуживания техническими специалистами, работниками службы клининга и другими работниками, предоставляющими сервисные услуги, обеспечивает оптимизацию и формализацию действий работников Общества и подрядчиков на территории Общества.

### **1.2. Термины и определения**

В Стандарте применяются термины в следующем значении, вне зависимости от указания с прописной или строчной буквы:

АДЦ – здания административно-делового центра на территории площадок Общества.

Апелляция – обращение работника с целью пересмотра результатов оценки качества обслуживания клиентов с обоснованием своей позиции.

Качество обслуживания – существенный признак, определяющий соответствие обслуживания работниками клиентов Стандарту и иным локальным нормативным актам, а также соответствие оказываемого сервиса уровню удовлетворённости клиентов.

Контрольно-пропускной пункт (КПП) – объект инфраструктуры Общества, обеспечивающий контроль и организацию доступа на территорию, включая проверку документов и учет прохода на территорию Общества.

Клиент – физическое лицо, взаимодействующее с Обществом через его сервисы, каналы связи или объекты инфраструктуры с целью получения услуг, консультаций, доступа к объектам инфраструктуры, участия в мероприятиях или иного сервиса.

Клиентский опыт – совокупность впечатлений клиента, формируемых в процессе взаимодействия с работниками, сервисами и инфраструктурой Общества.

Маркетинговое агентство – компания, специализирующаяся на исследовании рынка и разработке решений, позволяющих увеличить продажи, улучшить клиентский опыт в сервисе, повлиять на улучшение имиджа компании или бренда и привлекаемая для проведения маркетинговых исследований.

Маркетинговое исследование – форма исследования, которая фокусируется на понимании поведения, желаний и предпочтений клиентов.

Подрядчик – юридическое или физическое лицо, выполняющее работы или оказывающее услуги на основании договора с Обществом, включая организации, берущие в аренду помещения и оказывающие услуги неограниченному кругу лиц на территории Общества, включая обслуживание клиентов и обеспечение функционирования инфраструктуры как на территории Общества, так и через дистанционные каналы взаимодействия.

Работник – физическое лицо, выполняющее трудовые функции в структурных подразделениях Общества либо оказывающее услуги по договору (включая подрядчиков), непосредственно участвующее в обслуживании клиентов как на территории Общества, так и через дистанционные каналы связи.

КС – структурная единица Общества в составе Департамента по маркетингу и связям с общественностью, выполняющая функции по организации, контролю и развитию процессов обслуживания клиентов, а также по проведению мероприятий по оценке и повышению качества клиентского опыта.

Служба клининга – подрядная организация, осуществляющая профессиональную деятельность по уборке и санитарному содержанию, в зданиях и на территориях, находящихся в управлении Общества.

Стандарт обслуживания – набор правил взаимодействия с клиентами, составленный на основании потребностей клиентов, закрепленный внутренним локальным актом Общества.

Стойка администрации АДЦ – элемент инфраструктуры административно-делового центра, предназначенный для консультирования клиентов.

«Тайный клиент» (тайный или мнимый клиент) — метод исследования, который применяется как в рамках маркетингового исследования, направленного на оценку потребительского опыта, полученного клиентом в процессе приобретения товара или услуги, так и с целью решения организационных задач, например, измерения уровня соблюдения стандартов обслуживания клиентов работниками Общества и подрядчиками.

Технический специалист – работник, выполняющий работы по эксплуатации, обслуживанию, ремонту или монтажу инженерных и иных систем, оборудования и инфраструктуры, а также оказывающий техническую поддержку клиентам Общества в рамках заключённых договоров или служебных обязанностей.

Уровень качества сервиса – расчетная величина, определяющая, насколько качество предоставленного сервиса соответствовало ожиданиям клиентов, и насколько были соблюдены стандарты обслуживания.

Чек-лист – форма оценки, содержащая в себе все оцениваемые параметры и правила подсчета результата.

Частная охранная организация (ЧОО) – частная охранная организация, осуществляющая деятельность на территории Общества на основании договора, заключенного с Обществом.

Этикет невербального общения – требования к жестам, позам, мимике, дистанции, физическим контактам между собеседниками и прочее, которые должны соблюдаться в процессе общения, чтобы коммуникации между работниками Общества, подрядчиками и клиентами можно было считать вежливыми.

### **1.3. Область применения**

Стандарт является локальным нормативным актом Общества, разработанным в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации, потребностями и ожиданиями клиентов, выявленными в ходе многолетней работы Общества, на основе анализа обращений граждан и маркетинговых исследований. Основными задачами создания единого Стандарта являются:

- закрепление и систематизация правил и форм взаимодействия работников, занятых в обслуживании клиентов;
- закрепление общих форм и требований к форме общения с клиентами;
- упрощение и систематизация обучающих материалов по клиентскому обслуживанию;
- повсеместное применение лучших практик обслуживания.

Стандарт устанавливает единую систему общих принципов и правил обслуживания клиентов Общества.

Стандарт призван систематизировать накопленный опыт; объединить в едином документе требования к качеству взаимодействия с клиентами; определить зоны ответственности и способы контроля за соблюдением Стандарта; повысить эффективность труда работников,

участвующих в процессах обслуживания клиентов, путем соблюдения единых правил; минимизировать риски, возникающие при взаимодействии с клиентами.

Действие Стандарта распространяется на работников Общества, а также на работников подрядных организаций и иных лиц, указанных в таблице ниже:

№ п/п	Название должности или область применения	Ответственная служба Общества
1	Работник КПП	Дирекция ведомственного контроля
2	Работник стойки администрации АДЦ	Дирекция ведомственного контроля
3	Работник предприятия общественного питания	Контрактная служба
4	Работник, консультирующий по телефонной связи	Дирекция по развитию
5	Технический специалист	Дирекция административно-хозяйственной деятельности Департамент информационных технологий Дирекция ведомственного контроля
6	Специалист клининга	Дирекция административно-хозяйственной деятельности

Обязанность по соблюдению Стандарта включается в договоры, заключаемые с третьими лицами, оказывающими услуги и выполняющими работы на территории Общества.

## **2. Обслуживание клиентов**

### **2.1. Предназначение обслуживания**

Общество стремится предоставлять сервис, который полностью оправдывает ожидания и привлекает новых клиентов.

Для понимания потребностей и ожиданий клиентов СКС регулярно проводит маркетинговые исследования и изучает опыт, полученный клиентами в процессе обслуживания.

При разработке Стандарта учитывались следующие потребности клиентов:

- ощутить искреннее понимание и уважение к себе;
- получить исчерпывающее решение или квалифицированную консультацию;
- сэкономить время при получении сервиса.

В основу Стандарта легли принципы качественного обслуживания:

- клиентоориентированность – способность обеспечивать лояльность клиентов, проявляя заинтересованность, внимание, инициативность, помощь и поддержку при выполнении своих должностных обязанностей;
- уважение – уважительное отношение к каждому клиенту независимо от пола и возраста, внешнего вида, национальности, вероисповедания и других социально-демографических признаков;
- профессионализм – четкое и оперативное выполнение должностных обязанностей, процессов обслуживания, предоставления информации;
- оперативность и доступность – решение вопросов клиентов «здесь и сейчас» либо информирование о сроках решения; возможность обращения клиента к работнику во всех точках обслуживания;
- персонализация – обращение к клиентам по имени и отчеству; способность формулировать адресное персональное предложение или консультацию; умение подбирать индивидуальные аргументы при работе с сомнениями и возражениями клиентов;
- терпимость и компетентность – проявление сдержанности в случаях некорректного обращения со стороны клиентов, стремление обеспечить лучший сервис в любой ситуации.



Стандарт обслуживания описывает требования к параметрам работы, связанным с качеством коммуникации клиента с работниками и влияющим на впечатление клиента об уровне сервиса.

## **2.2. Общие требования к обслуживанию клиентов**

Устанавливается следующий общий подход к коммуникациям с клиентом:

- внимательно слушать клиента, не перебивать, не договаривать за него высказывание;
- обращаться к клиенту только в уважительной форме (на «Вы»), соблюдать правила и нормы делового общения;
- говорить грамотно, простым доступным языком, минимизируя использование узкопрофильных терминов или доходчиво объясняя их значение клиенту;
- использовать в общении дружелюбные и поддерживающие интонации и формулировки;
- учитывать культурные и языковые особенности отдельных клиентов. Уважительно относиться к каждому клиенту, независимо от пола, возраста, внешнего вида, национальности, вероисповедания и других социально-демографических признаков;
- проявлять терпимость в случаях некорректного обращения, стремясь обеспечить клиентов лучшим уровнем сервиса;
- быть компетентным в вопросах, относящихся к зоне ответственности, обозначенной должностными обязанностями и технологиями процессов обслуживания, предоставлять клиентам полную и достоверную информацию по указанным вопросам;
- решать вопросы клиентов незамедлительно, если это объективно возможно, или информировать о вариантах и сроках решения вопроса.

## **2.3. Правила обслуживания клиентов**

2.3.1. При обслуживании клиентов работником, занятым в обслуживании, необходимо соблюдать следующие правила обслуживания:

2.3.1.1. Установить визуальный контакт и доброжелательно, с улыбкой поприветствовать клиента.

2.3.1.2. Оставаться вежливым и дружелюбным с клиентом.

2.3.1.3. Уточнить вопрос клиента.

2.3.1.4. Предоставить консультацию, решить вопрос или предложить альтернативное решение.

2.3.1.5. Убедиться, что у клиента не осталось вопросов.

2.3.1.6. Попрощаться с клиентом.

2.3.1.7. Содержать в чистоте одежду и рабочее место.

2.3.1.8. В присутствии клиента решать только его вопросы, не отвлекаясь на другие задачи. При одновременном обращении двух и более клиентов необходимо исходить из условия: если вопрос клиента, обратившегося к работнику вторым, требует внимания и уточнения, то необходимо сообщить: «Я обязательно Вам помогу, как только закончу консультировать того, кто обратился первым»; если вопрос клиента, обратившегося к работнику вторым, предполагает короткий однозначный ответ, и первый обратившийся клиент не возражает, то можно дать краткую информацию по вопросу второго обратившегося. Если при увеличенном количестве запросов требуется однотипная консультация, допускается консультация и направление передвижения группы обратившихся клиентов одновременно.

2.3.2. При обслуживании клиентов недопустимо:

2.3.2.1. Отказываться предоставить информацию или услугу; отвечать «это не мое дело», «обратитесь к другому работнику, я не в курсе» и прочее.

2.3.2.2. Игнорировать обращение клиента, допускать грубое поведение либо высказывание.

2.3.2.3. Отвлекаться на посторонние дела: прослушивание аудио, просмотр видео, чтение, личный мобильный телефон.

2.3.2.4. Некорректно вести себя с коллегами: общаться на посторонние темы, проявлять чрезмерную эмоциональность (громко смеяться и говорить), использовать ненормативную лексику (мат, жаргон, сленг) или обсуждать других клиентов.

2.3.2.5. Принимать пищу на рабочем месте, жевать жевательную резинку.

2.3.2.6. Негативно отзываться об Обществе, его подразделениях и работниках, продуктах и сервисах.

2.3.2.7. Игнорировать возражения клиентов.

2.3.2.8. Проявлять незаинтересованность в клиенте, быть безынициативным, ожидать вопросов.

2.3.2.9. Обращаться на «ты» и давать оценку личности клиента.

2.3.2.10. Не называть себя по требованию клиента.

2.3.2.11. Курить в местах обслуживания клиентов.

2.3.2.12. Совершать умышленные действия, наносящие ущерб имиджу Общества и (или) влекущие за собой материальные потери со стороны Общества.

## **2.4. Этикет и культура невербального общения**

Всем работникам, занятым в обслуживании клиентов, при исполнении своих должностных обязанностей рекомендуется соблюдать этикет невербального общения:

2.4.1. Держать при общении личную дистанцию (50-120 см), наиболее комфортную при большинстве ситуаций взаимодействия в рамках обслуживания клиентов, за исключением чрезвычайных обстоятельств, случаев оказания физической помощи клиенту, помощи при потере клиентом ориентации в пространстве, в случае сопровождения.

2.4.2. Смотреть на собеседника, избегая длительного взгляда «глаза в глаза».

2.4.3. Выражать естественные эмоции, соответствующие ситуации общения, демонстрировать приветливость и готовность помочь.

2.4.4. Использовать умеренную мимику.

2.4.5. Избегать подмигивания, покусывания губ, предметов (ручек, блокнота и т.п.), зевания (в случае непроизвольной зевоты обязательно прикрывать рот), не сводить брови, не строить гримасы, не выражать эмоции тяжёлым глубоким вздохом.

2.4.6. Жестикулировать естественно, без напряжения.

2.4.7. Избегать закрытых поз (перекрещенные руки или ноги, руки в карманах), жестов превосходства (поднятый подбородок, акцентирование больших пальцев рук).

2.4.8. Не рекомендуется опираться на стены, колонны или оборудование во время общения с клиентом, говорить через плечо.

## **2.5. Порядок действий работников в конфликтных ситуациях**

Работникам Общества, занятым в обслуживании клиентов, необходимо действовать в интересах клиента, а именно:

2.5.1. Сохранять внимание к клиенту и его проблеме.

2.5.2. Выражать заинтересованность и готовность в решении вопроса клиента.

2.5.3. Сохранять спокойствие, даже если клиент обращается некорректно.

2.5.4. Слушать клиента до конца, задавать уточняющие вопросы.

2.5.5. Выражать сочувствие к проблеме, используя формулировки: «Я понимаю Ваше недовольство», «Приношу извинения за неудобства», «На Вашем месте я чувствовал бы то же самое», «Мне жаль, что Вы столкнулись с такой ситуацией» и прочие.

2.5.6. Разобраться в сути проблемы, задавать уточняющие вопросы и привлекать клиента к совместному поиску решения в сложившейся ситуации: «Давайте попробуем найти решение», «Давайте подумаем, какие могут быть в этой ситуации варианты», «Пожалуйста, уточните, правильно ли я понял (-а) (повторить суть вопроса) ... Вы имеете в виду ...» и прочие.

2.5.7. Разъяснять клиентам необходимость соблюдения действующих правил доступным для понимания языком (без профессиональных терминов и канцеляризмов), сообщая, какими нормативными правовыми актами они введены.

2.5.8. Предлагать варианты решения возникшего вопроса, помогать клиенту выбрать наиболее удобный: «Как Вам будет удобнее?», «Вам подойдет такой вариант?».

2.5.9. При первом требовании клиента работники должны предоставлять информацию о способах подачи обращения, стараясь найти решение на месте, не откладывая поиск решения на другой канал обслуживания.

2.5.10. Стремиться оставить благоприятное впечатление, в том числе по завершении контакта посредством выражений: «Спасибо, что обратили внимание на данный вопрос», «Сделаем все возможное, чтобы Вы были довольны обслуживанием», «Спасибо Вам за понимание».

2.5.11. Каналы подачи обращений:

- телефонный звонок в контакт-центр Общества по номеру: 8 (495) 647-08-18;

- обращение можно оставить в специальной форме на сайте:

<https://technomoscov.ru/rezidenty/poleznye-kontakty/>;

- если клиент настаивает на письменном обращении, предоставить почтовый адрес Общества: 109316, г. Москва, Волгоградский проспект, д. 42.

2.5.12. Работникам, занятым в обслуживании клиентов, недопустимо усиливать и провоцировать конфликт, а именно:

2.5.12.1. Учить клиентов хорошим манерам.

2.5.12.2. Говорить раздражённым, снисходительным или высокомерным тоном.

2.5.12.3. Повышать голос, оскорблять.

2.5.12.4. Перебивать, спорить, обвинять клиентов в чем-либо.

## **2.6.Порядок действий при правонарушениях (для работников, не относящихся к ЧОО)**

В случаях, когда клиенты допустили административное правонарушение и ведут себя агрессивно, работникам следует придерживаться правил, закрепленных локальными нормативными актами,

в том числе настоящим Стандартом и должностными инструкциями. Если правонарушитель оказывает сопротивление, работникам необходимо соблюдать выдержку и сосредоточиться на предотвращении несчастных случаев:

2.6.1. При обнаружении признаков правонарушения работник обязан:

- сохранять спокойствие и соблюдать дистанцию;
- предупредить нарушителя, что ведется видеонаблюдение:

«Обращаю Ваше внимание, что все действия и разговоры записываются системой видеонаблюдения».

- вежливо потребовать прекратить противоправные действия:

«Просим Вас соблюдать порядок на территории Технополиса. В противном случае мы будем вынуждены передать информацию в полицию».

2.6.2. Если ситуация развивается в сторону конфликта:

– не вступать в спор, не использовать угрожающих, уничижительных или оскорбительных выражений;

– при наличии угроз со стороны клиента, немедленно сообщить об инциденте руководителю смены.

2.6.3. В случае физической угрозы, попытки нападения или порчи имущества:

- отойти на безопасное расстояние;

– незамедлительно вызвать службу охраны или полицию (в зависимости от уровня угрозы);

– при необходимости — оказать содействие в оформлении служебной записки, предоставлении видеоматериалов и подготовке пояснений для уполномоченных органов.

2.6.4. Все инциденты, связанные с нарушением общественного порядка, подлежат обязательной фиксации и передаче ответственным работникам для дальнейшего разбирательства и принятия мер в рамках закона и внутренних регламентов.

## **2.7. Внешний вид работников**

2.7.1. Работникам, занятым в обслуживании клиентов, необходимо исполнять следующие требования и рекомендации к внешнему виду:

2.7.1.1. Одежда – чистая и опрятная, подогнана по размеру, подобрана по сезону.

2.7.1.2. Именной бейдж, закрепленный на видном для клиента месте.

2.7.2. Причёска для мужчин:

- волосы подстрижены, аккуратно причесаны;

– борода должна быть аккуратно подстрижена и ухожена, щетина запрещена.

### 2.7.3. Причёска для женщин:

- волосы любой длины, чистые и ухоженные, цвет волос – естественный, близкий к натуральному;
- длинные волосы должны быть убраны в хвост или пучок, короткие – аккуратно уложены.

### 2.7.4. Макияж – дневной, умеренный, допустимы только пастельные тона пудры, теней и помады, тонкая подводка ресниц, 1-2 слоя туши.

2.7.5. Маникюр – ногти всегда должны быть ухоженными и чистыми, выглядеть натурально, не привлекать к себе внимания; рекомендуется использовать декоративный лак для ногтей неярких оттенков, предпочтительны натуральные тона или прозрачный лак.

### 2.7.6. Украшения:

2.7.6.1. Для мужчин не более двух: часы в классическом стиле или аккуратные спортивные электронные часы (громоздкие гаджеты запрещены) и обручальное кольцо.

2.7.6.2. Для женщин: можно носить не более трех аккуратных аксессуаров одновременно (обручальные кольца входят в их число).

2.7.6.3. Нежелательны татуировки и пирсинг, которые невозможно скрыть одеждой.

2.7.7 Единый стиль фирменной (форменной) одежды устанавливается для каждой группы работников Общества в индивидуальном порядке.

## 2.8. Порядок оценки качества обслуживания клиентов

Оценка качества обслуживания клиентов осуществляется методами маркетинговых исследований: опросы, глубинные интервью и замеры качества с помощью инструмента «Тайный клиент».

Для оценки качества обслуживания методом «Тайный клиент» разрабатывается и утверждается чек-лист оценки качества в соответствии с требованиями, предусмотренными настоящим Стандартом. Образцы чек-листов отражены в приложениях 1-7 к настоящему Стандарту обслуживания.

Представитель СКС или маркетингового агентства, с которым заключен договор оказания услуг, в роли тайного клиента посещает точки обслуживания клиентов и т.п.

Оценка качества обслуживания клиентов проводится регулярно (ежемесячно), а также единовременными внезапными целевыми проверками.

За организацию, качество проведения исследований и предоставление результатов в формате оцифрованных отчетов отвечает СКС.

Оценку качества обслуживания клиентов могут проводить работники СКС с привлечением руководителей подразделений, а также силами маркетинговых агентств.

Оценка методом «Тайный клиент» может проводиться с сохранением фотографий и аудио- или видеозаписи контакта с работником. Работник имеет право запросить анкету и подробный отчёт тайного клиента, получить разъяснения по допущенным ошибкам коммуникации от непосредственного руководителя и оспорить оценку качества своей работы путем подачи апелляции. Способ и форма подачи апелляций формируются ответственным работником СКС.

Руководители подразделений должны своевременно информировать работников о правилах обслуживания, требованиях к внешнему виду и форме общения с клиентами, о способах и методах оценки качества обслуживания, о каналах получения информации о проведенных оценках и способах подачи апелляций. Для подрядных организаций и исполнителей результаты оценки могут являться основанием для применения штрафных санкций и (или) расторжения договора, что закрепляется соответствующими договорными положениями.

### **3. Обслуживание клиентов**

#### **3.1. Обслуживание работниками ЧОО**

Работники ЧОО, исполняющие свои должностные обязанности на территории Общества, должны вежливо обращаться к клиентам. Их поведение, внешний вид и профессионализм формируют первое впечатление у клиентов об Обществе.

Работники ЧОО осуществляют и контролируют пропуск клиентов на территорию Общества, при необходимости их консультируют.

При обращении клиента, работник ЧОО должен установить визуальный контакт и с улыбкой поприветствовать его, после консультации или взаимодействия попрощаться.

В случае, если у клиента возникли вопросы (касающиеся навигации, пропускного режима, ближайших мероприятий и других вопросов общего характера о деятельности Общества), работники КПП, стоек администрации АДЦ и обслуживающие территорию должны полностью выслушать вопрос, уточнить вопрос у клиента, постараться ответить на него, либо подсказать, где можно получить справочную информацию. После ответа необходимо убедиться в том, что у клиента не осталось вопросов.

В приложении 8 указаны образцы консультаций работниками ЧОО, занятыми в обслуживании клиентов.

#### **3.2. Обслуживание работниками предприятий общественного питания**

Работники предприятий общественного питания исполняющие свои должностные обязанности на территории Общества, должны вежливо обращаться к клиентам. При обращении клиента работник пищеблока должен установить визуальный контакт и с улыбкой поприветствовать клиента, после обслуживания попрощаться и (или) пожелать приятного аппетита.

В процессе обслуживания важно внимательно выслушивать заказы и вопросы, уточнять детали и предоставлять исчерпывающую информацию, включая сведения о блюдах, ингредиентах и возможных аллергенах. Блюда следует подавать быстро и аккуратно.

Работники обязаны поддерживать чистоту своей одежды и рабочего места, соблюдать гигиенические нормы, включая ношение специальной рабочей одежды, отказ от украшений, предотвращение контакта рук с лицом, чихания и кашля в сторону продуктов питания, а также отсутствие булавок на одежде и укладку волос таким образом, чтобы они не могли попасть в пищу.

При приеме оплаты работник обязан озвучить заказ и его сумму, и уточнить способ оплаты. При оплате банковской картой сообщить клиенту



порядок действий в процессе взаимодействия с терминалом, после оплаты выдать чек. При наличном расчете, одновременно с чеком выдать деньги и озвучить сумму сдачи (при наличии).

В приложении 10 указаны образцы взаимодействия работников предприятий общественного питания с клиентами.

### **3.3. Обслуживание работниками консультирующими по телефонной связи**

Работники, консультирующие по телефонной связи клиентов, на протяжении всего разговора должны соблюдать правила ведения диалога – согласно настоящему Стандарту:

- вежливо и доброжелательно поприветствовать клиента;
- внимательно слушать клиента, не перебивать, не договаривать за него фразы;
- обращаться к клиенту по имени и отчеству, только в уважительной форме (на «Вы»), соблюдать правила и нормы делового общения;
- сохранять приветливый тон на протяжении всего диалога;
- говорить бодро, заинтересованно, расставлять логические ударения;
- не проявлять в интонации усталость, безразличие, раздражение, монотонность;
- минимально использовать узкопрофильные термины или доходчиво объяснять их значение клиенту;
- быть компетентным в вопросах своей зоны ответственности, обозначенной должностными обязанностями;
- предоставлять клиенту полную и достоверную информацию, по вопросам, входящим в свою компетенцию;
- не разговаривать «в параллель» (одновременно с клиентом);
- уточнять детали и предоставлять исчерпывающую консультацию, решая вопрос или предлагая альтернативные решения;
- после ответа убедиться, что у клиента не осталось вопросов, и вежливо попрощаться по окончании разговора.

При исходящем звонке, например, после заполнения клиентом формы обратной связи, работник должен уточнить, удобно ли клиенту говорить в данный момент.

Подробный порядок действий работников, консультирующих по телефонной связи изложен в приложении 9.

### **3.4. Обслуживание техническими специалистами**

Технические специалисты, исполняющие свои должностные обязанности на территории Общества, должны вежливо обращаться к клиентам. При предварительной консультации по телефону или электронной почте работник обязан поприветствовать клиента, уточнить суть проблемы, договориться о времени визита, доброжелательно попрощаться. Подробный порядок действий работников, консультирующих по телефонной связи изложен в приложении 9.

Прибыв на место проведения работ, специалист должен постучать в дверь (при наличии) перед входом в помещение, установить визуальный контакт и доброжелательно, с улыбкой, уточнить, можно ли войти. Важно уточнить вопрос и проинформировать о длительности работы. Специалист обязан предоставить полную консультацию, решить вопрос или предложить альтернативные решения, а при запросе клиента также объяснять технические аспекты проблемы и способы решения доступным языком.

Работники обязаны поддерживать чистоту своей одежды. Если предусмотрена специальная рабочая форма, они обязаны её носить и поддерживать в чистоте. Важно своевременно прибывать на место оказания услуги и выполнять работы только после предварительного согласования с клиентом, оставляя рабочее место в порядке после завершения работ.

По окончании работы необходимо убедиться, что у клиента отсутствуют вопросы и его проблема решена, затем вежливо попрощаться. Необходимо закрыть дверь, если она была закрыта, и оставить открытой, если она была открыта в момент начала обслуживания.

В приложении 11 указаны образцы взаимодействия технических специалистов с клиентами.

### **3.5. Обслуживание специалистами клининга**

Работники службы клининга, исполняющие свои должностные обязанности на территории Общества, должны вежливо обращаться к клиентам. Прибыв на место уборки, работник должен постучать в дверь перед входом в помещение, установить визуальный контакт и доброжелательно, с улыбкой, уточнить, можно ли войти.

При проведении уборки работник должен уточнять у клиента, что можно убрать, протереть или выбросить, чтобы не помешать его работе. Работники обязаны поддерживать чистоту своей одежды. Если предусмотрена специальная рабочая форма, они обязаны её носить и поддерживать в чистоте.

Если в помещение заходит более одного работника, категорически запрещено разговаривать между собой на посторонние темы в присутствии клиента. При обслуживании также запрещено пользоваться телефоном, жевать жевательную резинку и иными способами отвлекать от работы клиентов.

Необходимо выполнять просьбы клиента или предлагать альтернативные решения. По окончании работ необходимо уточнить, нужно ли убрать что-то еще, далее попрощаться с клиентом, оставив его рабочее место в чистоте. Необходимо закрыть дверь, если она была закрыта, и оставить открытой, если она была открыта в момент начала обслуживания.

В приложении 12 указаны образцы взаимодействия работников службы клининга с клиентами.

#### **4. Развитие персонала**

Подход к обслуживанию, ориентированный на потребности и интересы клиента – одно из средств наращивания конкурентных преимуществ Общества. Стиль и качество общения работников с клиентами определяет его имидж во внешней среде, который, без сомнения, влияет на успешность деятельности Общества.

В течение первых двух недель работы работники, на которых распространяется данный Стандарт, должны изучить его и пройти аттестационное тестирование.

Работники, на которых распространяется действие данного Стандарта, получают памятки с краткой выдержкой настоящего Стандарта, разрабатываемые СКС, а также проходят аттестационное тестирование на знание требований настоящего Стандарта не реже одного раза в год, либо по запросу руководителя Службы или СКС.

На основании результатов аттестации работнику может быть поручено повторно изучить Стандарт с целью улучшения навыков коммуникации в ситуациях обслуживания и снова пройти аттестационное тестирование для закрепления знаний по настоящему Стандарту.

---

Приложение 1  
к Стандарту обслуживания  
клиентов в АО «ОЭЗ  
«Технополис Москва»

**Образец чек-листа тайного клиента для оценки качества  
обслуживания работника ЧОО КПП и стойки администрации АДЦ**

Дата и время оценки \_\_\_\_\_

Объект оценки (наименование площадки, локация (КПП/АДЦ, адрес) \_\_\_\_\_

Название Службы/подразделения \_\_\_\_\_

Ф. И. О. работника (информация с бейджа) \_\_\_\_\_

Ф. И. О. оценивающего \_\_\_\_\_

Название блока/параметра	ДА/НЕТ (где ДА – 1, НЕТ – 0)	Комментарий к оценке
<b>1. Вежливость и позитивный настрой</b>		
1.1. Установил визуальный контакт и доброжелательно, с улыбкой поприветствовал клиента	1/0	Оценивается при всех выполненных условиях (и установил контакт, и поздоровался). Необходимо дать время работнику на ответное приветствие.
1.2. Оставался вежливым и дружелюбным на протяжении всего обслуживания	1/0	
1.3. Проявил понимание в случае возникновения сложностей у клиента	1/0	
1.4. Вежливо попрощался	1/0	
<b>2. Решение вопроса</b>		
2.1. Внимательно и до конца выслушал вопрос	1/0	

2.2. Уточнил вопрос клиента	1/0	
2.3. Предоставил полную консультацию, решил вопрос, помог с навигацией или предложил альтернативное решение	1/0	
2.4. Убедился, что у клиента не осталось вопросов	1/0	
2.5. Демонстрировал знание внутренних процессов и правил	1/0	
<b>3. Дисциплина</b>		
3.1. Содержал в чистоте одежду и рабочее место (при наличии)	1/0	Оценивается при всех выполненных условиях
3.2. В присутствии клиента решал только его вопросы, не отвлекаясь на другие задачи	1/0	
<b>4. Недопустимые события</b>		
4.1. Ел на рабочем месте или жевал жевательную резинку	1/0	
4.2. Отсутствовал на рабочем месте	1/0	
4.3. Отказался предоставить информацию или услуги. Отвечал «это не моё дело», «обратитесь к другому сотруднику, я не в курсе» и т.п.	1/0	
4.4. Грубил или раздражался	1/0	
4.5. Отвлекался на посторонние дела: прослушивание аудио, просмотр видео, чтение, личный мобильный телефон	1/0	
4.6. Некорректно вёл себя с коллегами: общался на посторонние темы, выражал чрезмерные эмоции (ругался, громко смеялся) или обсуждал клиентов	1/0	
4.7. Негативно отзывался об АО «ОЭЗ «Технополис Москва», его подразделениях и работниках	1/0	

4.8. Игнорировал возражения клиента	1/0	
4.9. Проявлял незаинтересованность, был безынициативным, ожидал вопросов*	1/0	
4.10. Обращался на «ты», давал оценку личности клиента	1/0	

\*Недопустимое событие отмечается, если работник не реагирует более 15 секунд на подошедшего к нему клиента, в том числе выполняя операции. Объективность оценки по параметру обязательно должна быть подтверждена видео- или аудиозаписью.

В ходе проверки заполняется чек-лист. Каждому выполненному пункту присваивается 1 балл. Результат выводится в числовом формате: по количеству набранных баллов и в процентном соотношении выполненных и невыполненных параметров и блоков. Часть параметров по согласованию с руководителями подразделения, в котором работает работник, может замеряться, но не входить в расчёт итогового результата.

Если в ходе проверки выявлена хотя бы одна ситуация, описанная параметрами блока «Недопустимые события», то результат оценки чек-листа обнуляется, то есть числовой суммарный результат оценки по другим блокам умножается на «0» (ноль).

Приложение 2  
к Стандарту обслуживания  
клиентов в АО «ОЭЗ  
«Технополис Москва»

**Образец чек-листа тайного клиента для оценки качества  
обслуживания работника предприятия общественного питания в  
зоне выдачи пищи**

Дата и время оценки

Объект оценки (наименование площадки, адрес, название заведения)

\_\_\_\_\_

Название Службы/подразделения \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ф. И. О. работника (информация с бейджа) \_\_\_\_\_

Ф. И. О. оценивающего \_\_\_\_\_

Название блока/параметра	ДА/НЕТ (где ДА – 1, НЕТ – 0)	Комментарий к оценке
<b>1. Вежливость и позитивный настрой</b>		
1.1. Установил визуальный контакт и доброжелательно, с улыбкой поприветствовал клиента	1/0	Оценивается при всех выполненных условиях (и установил контакт, и поздоровался). Необходимо дать время работнику на ответное приветствие.
1.2. Оставался вежливым и дружелюбным на протяжении всего обслуживания	1/0	
1.3. Пожелал приятного аппетита/хорошего дня	1/0	
<b>2. Решение вопроса</b>		
2.1. Внимательно и до конца выслушал заказ или вопрос	1/0	

2.2. Предоставил полную консультацию, решил вопрос или предложил альтернативное решение, предоставил полную информацию о блюдах, ингредиентах или возможных аллергенах	1/0	
<b>3. Дисциплина</b>		
3.1. Содержал в чистоте одежду и рабочее место	1/0	Оценивается при всех выполненных условиях
3.2. В присутствии клиента решал только его вопросы, не отвлекаясь на другие задачи	1/0	
3.3. Быстро и аккуратно подавал блюда/напитки	1/0	
<b>4. Недопустимые события</b>		
4.1. Ел на рабочем месте или жевал жевательную резинку	1/0	
4.2. Отсутствовал на рабочем месте	1/0	
4.3. Отказался предоставить информацию. Отвечал «это не моё дело», «обратитесь к другому сотруднику, я не в курсе» и т.п.	1/0	
4.4. Грубил или раздражался	1/0	
4.5. Отвлекался на посторонние дела: прослушивание аудио, просмотр видео, чтение, личный мобильный телефон	1/0	
4.6. Некорректно вёл себя с коллегами: общался на посторонние темы, выражал чрезмерные эмоции (ругался, громко смеялся) или обсуждал клиентов	1/0	
4.7. Негативно отзывался о качестве пищи и/или сервиса АО «ОЭЗ «Технополис Москва», его подразделениях и работниках	1/0	
4.8. Игнорировал возражения клиента	1/0	
4.9. Проявлял незаинтересованность, был безынициативным, ожидал вопросов*	1/0	
4.10. Обращался на «ты», давал оценку личности клиента	1/0	



4.11. При контакте с едой не был одет в специальную рабочую одежду (перчатки, головной убор, фартук)	1/0	
4.12. Не соблюдал правила гигиены при контакте с пищей (носил украшения на работе; трогал лицо руками; чихал/кашлял в сторону еды; на одежде были булавки; волосы не убраны по правилам)	1/0	

\*Недопустимое событие отмечается, если работник не реагирует более 15 секунд на подошедшего к нему клиента, в том числе выполняя операции. Объективность оценки по параметру обязательно должна быть подтверждена видео- или аудиозаписью.

В ходе проверки заполняется чек-лист. Каждому выполненному пункту присваивается 1 балл. Результат выводится в числовом формате: по количеству набранных баллов и в процентном соотношении выполненных и невыполненных параметров и блоков. Часть параметров по согласованию с руководителями подразделения, в котором работает работник, может замеряться, но не входить в расчёт итогового результата.

Если в ходе проверки выявлена хотя бы одна ситуация, описанная параметрами блока «Недопустимые события», то результат оценки чек-листа обнуляется, то есть числовой суммарный результат оценки по другим блокам умножается на «0» (ноль).

Приложение 3  
к Стандарту обслуживания  
клиентов в АО «ОЭЗ  
«Технополис Москва»

**Образец чек-листа тайного клиента для оценки качества  
обслуживания работника пищеблока в зоне кассового  
обслуживания**

Дата и время оценки

Объект оценки (наименование площадки, адрес, название заведения)

Название Службы/подразделения \_\_\_\_\_

Ф. И. О. работника (информация с бейджа) \_\_\_\_\_

Ф. И. О. оценивающего \_\_\_\_\_

Название блока/параметра	ДА/НЕТ (где ДА – 1, НЕТ – 0)	Комментарий к оценке
<b>1. Вежливость и позитивный настрой</b>		
1.1. Установил визуальный контакт и доброжелательно, с улыбкой поприветствовал клиента	1/0	Оценивается при всех выполненных условиях (и установил контакт, и поздоровался). Необходимо дать время работнику на ответное приветствие.
1.2. Оставался вежливым и дружелюбным на протяжении всего обслуживания	1/0	
1.3. Пожелал приятного аппетита	1/0	
<b>2. Решение вопроса</b>		
2.1. Внимательно и до конца выслушал вопрос	1/0	
2.2. Предоставил полную консультацию, решил вопрос или предложил альтернативное решение	1/0	

<b>3. Дисциплина</b>		
3.1. Содержал в чистоте одежду и рабочее место	1/0	Оценивается при всех выполненных условиях
3.2. В присутствии клиента решал только его вопросы, не отвлекаясь на другие задачи	1/0	
3.3. Проговорил заказа и его сумму, уточнил способ оплаты, сообщил клиенту порядок действий в процессе взаимодействия с терминалом (при оплате банковской картой). Одновременно выдал чек и деньги (при наличной оплате) и озвучил сумму сдачи (если предусмотрено расчетом).	1/0	Оценивается при всех выполненных условиях
<b>4. Недопустимые события</b>		
4.1. Ел на рабочем месте или жевал жевательную резинку	1/0	
4.2. Отсутствовал на рабочем месте	1/0	
4.3. Отказался предоставить информацию. Отвечал «это не моё дело», «обратитесь к другому сотруднику, я не в курсе» и т.п.	1/0	
4.4. Грубил или раздражался	1/0	
4.5. Отвлекался на посторонние дела: прослушивание аудио, просмотр видео, чтение, личный мобильный телефон	1/0	
4.6. Некорректно вёл себя с коллегами: общался на посторонние темы, выражал чрезмерные эмоции (ругался, громко смеялся) или обсуждал клиентов	1/0	
4.7. Негативно отзывался о качестве пищи и/или сервиса АО «ОЭЗ «Технополис Москва», его подразделениях и работниках	1/0	
4.8. Игнорировал возражения клиента	1/0	

4.9. Проявлял незаинтересованность, был безынициативным, ожидал вопросов*	1/0	
4.10. Обращался на «ты», давал оценку личности клиента	1/0	

\*Недопустимое событие отмечается, если работник не реагирует более 15 секунд на подошедшего к нему клиента, в том числе выполняя операции. Объективность оценки по параметру обязательно должна быть подтверждена видео- или аудиозаписью.

В ходе проверки заполняется чек-лист. Каждому выполненному пункту присваивается 1 балл. Результат выводится в числовом формате: по количеству набранных баллов и в процентном соотношении выполненных и невыполненных параметров и блоков. Часть параметров по согласованию с руководителями подразделения, в котором работает работник, может замеряться, но не входить в расчёт итогового результата.

Если в ходе проверки выявлена хотя бы одна ситуация, описанная параметрами блока «Недопустимые события», то результат оценки чек-листа обнуляется, то есть числовой суммарный результат оценки по другим блокам умножается на «0» (ноль).

Приложение 4  
к Стандарту обслуживания  
клиентов в АО «ОЭЗ  
«Технополис Москва»

**Образец чек-листа тайного клиента для оценки качества  
обслуживания работниками, консультирующими  
по телефонной связи (входящие вызовы)**

Дата и время оценки \_\_\_\_\_

Объект оценки (наименование организации) \_\_\_\_\_

Название Службы/подразделения \_\_\_\_\_

Ф. И. О. работника (информация с бейджа) \_\_\_\_\_

Ф. И. О. оценивающего \_\_\_\_\_

Название блока/параметра	ДА/НЕТ (где ДА – 1, НЕТ – 0)	Комментарий к оценке
<b>1. Вежливость и позитивный настрой</b>		
1.1. Доброжелательно поприветствовал, представился, назвал компанию и уточнил, как можно обращаться к клиенту	1/0	Оценивается при всех выполненных условиях. Необходимо дать время работнику на ответное приветствие.
1.2. Оставался вежливым и дружелюбным на протяжении всего обслуживания	1/0	
1.3. Проявил понимание в случае возникновения сложностей у клиента	1/0	
1.4. Вежливо попрощался	1/0	
<b>2. Решение вопроса</b>		
2.1. Внимательно и до конца выслушал вопрос	1/0	
2.2. Уточнил вопрос клиента	1/0	
2.3. Предоставил полную консультацию, решил вопрос или предложил альтернативное решение	1/0	

2.4. Убедился, что у клиента не осталось вопросов	1/0	
2.5. Демонстрировал знание внутренних процессов и правил	1/0	
<b>3. Дисциплина</b>		
3.1. Речь четкая, понятная	1/0	
3.2. В течение разговора обращался к клиенту по имени (по запросу по отчеству) и только в уважительной форме (на «Вы»)	1/0	
3.3. Не использовал слова и звуки-паразиты, слова с уменьшительно-ласкательными суффиксами, ставил верные ударения и не использовал в разговоре просторечия	1/0	Оценивается при всех выполненных условиях
3.4. Во время разговора решал только вопросы клиента, не отвлекаясь на другие задачи	1/0	
<b>4. Недопустимые события</b>		
4.1. Ел на рабочем месте или жевал жевательную резинку	1/0	
4.2. Не ответил на входящий звонок в течение 60 секунд (в рабочие часы)	1/0	
4.3. Отказался предоставить информацию или услуги. Отвечал «это не моё дело», «обратитесь к другому сотруднику, я не в курсе» и т.п.	1/0	
4.4. Грубил или раздражался	1/0	
4.5. Негативно отзывался об АО «ОЭЗ «Технополис Москва», его подразделениях и работниках	1/0	
4.6. Игнорировал возражения клиента	1/0	
4.7. Проявлял незаинтересованность, был безынициативным, ожидал вопросов*	1/0	
4.8. Обращался на «ты», давал оценку личности клиента	1/0	
4.9. Разговаривал «в параллель»	1/0	

4.10. Не ставил звонок на удержание при поиске информации	1/0	
-----------------------------------------------------------	-----	--

\*Недопустимое событие отмечается, если работник не реагирует (молчит в трубку) более 15 секунд, за исключением согласованного ожидания (попросил подождать пока занимается решением вопроса). Объективность оценки по параметру обязательно должна быть подтверждена аудиозаписью.

В ходе проверки заполняется чек-лист. Каждому выполненному пункту присваивается 1 балл. Результат выводится в числовом формате: по количеству набранных баллов и в процентном соотношении выполненных и невыполненных параметров и блоков. Часть параметров по согласованию с руководителями подразделения, в котором работает работник, может замеряться, но не входить в расчёт итогового результата.

Если в ходе проверки выявлена хотя бы одна ситуация, описанная параметрами блока «Недопустимые события», то результат оценки чек-листа обнуляется, то есть числовой суммарный результат оценки по другим блокам умножается на «0» (ноль).

Приложение 5  
к Стандарту обслуживания  
клиентов в АО «ОЭЗ  
«Технополис Москва»

**Образец чек-листа тайного клиента для оценки качества  
обслуживания работниками, консультирующими  
по телефонной связи (исходящие вызовы)**

Дата и время оценки \_\_\_\_\_

Объект оценки (наименование организации) \_\_\_\_\_

Название Службы/подразделения \_\_\_\_\_

Ф. И. О. работника (информация с бейджа) \_\_\_\_\_

Ф. И. О. оценивающего \_\_\_\_\_

Название блока/параметра	ДА/НЕТ (где ДА – 1, НЕТ – 0)	Комментарий к оценке
<b>1. Вежливость и позитивный настрой</b>		
1.1. Доброжелательно поприветствовал, представился, назвал компанию и уточнил у клиента, удобно ли ему говорить в данный момент, а также спросил, как можно обращаться к клиенту	1/0	Оценивается при всех выполненных условиях. Необходимо дать время работнику на ответное приветствие.
1.2. Оставался вежливым и дружелюбным на протяжении всего обслуживания	1/0	
1.3. Проявил понимание в случае возникновения сложностей у клиента	1/0	
1.4. Вежливо попрощался	1/0	
<b>2. Решение вопроса</b>		
2.1. Внимательно и до конца выслушал вопрос	1/0	
2.2. Уточнил вопрос клиента	1/0	
2.3. Предоставил полную консультацию, решил вопрос или предложил альтернативное решение	1/0	



2.4. Убедился, что у клиента не осталось вопросов	1/0	
2.5. Демонстрировал знание внутренних процессов и правил	1/0	
<b>3. Дисциплина</b>		
3.1. Речь четкая, понятная	1/0	
3.2. В течение разговора обращался к клиенту по имени и только в уважительной форме (на «Вы»)	1/0	
3.3. Не использовал слова и звуки-паразиты, слова с уменьшительно-ласкательными суффиксами, ставил верные ударения и не использовал в разговоре просторечия	1/0	Оценивается при всех выполненных условиях
3.4. Во время разговора решал только вопросы клиента, не отвлекаясь на другие задачи	1/0	
<b>4. Недопустимые события</b>		
4.1. Ел на рабочем месте или жевал жевательную резинку	1/0	
4.2. Не позвонил по оставленной заявке через форму обратной связи в течение 1 рабочего дня после её поступления	1/0	
4.3. Отказался предоставить информацию или услуги. Отвечал «это не моё дело», «обратитесь к другому сотруднику, я не в курсе» и т.п.	1/0	
4.4. Грубил или раздражался	1/0	
4.5. Негативно отзывался об АО «ОЭЗ «Технополис Москва», его подразделениях и работниках	1/0	
4.6. Игнорировал возражения клиента	1/0	
4.7. Проявлял незаинтересованность, был безынициативным, ожидал вопросов*	1/0	
4.8. Обращался на «ты», давал оценку личности клиента	1/0	
4.9. Разговаривал «в параллель»	1/0	

4.10. Не ставил звонок на удержание при поиске информации	1/0	
-----------------------------------------------------------	-----	--

\*Недопустимое событие отмечается, если работник не реагирует (молчит в трубку) более 15 секунд, за исключением согласованного ожидания (попросил подождать пока занимается решением вопроса). Объективность оценки по параметру обязательно должна быть подтверждена аудиозаписью.

В ходе проверки заполняется чек-лист. Каждому выполненному пункту присваивается 1 балл. Результат выводится в числовом формате: по количеству набранных баллов и в процентном соотношении выполненных и невыполненных параметров и блоков. Часть параметров по согласованию с руководителями подразделения, в котором работает работник, может замеряться, но не входить в расчёт итогового результата.

Если в ходе проверки выявлена хотя бы одна ситуация, описанная параметрами блока «Недопустимые события», то результат оценки чек-листа обнуляется, то есть числовой суммарный результат оценки по другим блокам умножается на «0» (ноль).

Приложение 6  
к Стандарту обслуживания  
клиентов в АО «ОЭЗ  
«Технополис Москва»

**Образец чек-листа тайного клиента для оценки  
качества обслуживания техническими специалистами**

Дата и время оценки \_\_\_\_\_

Объект оценки (наименование площадки, адрес и точка оказания услуги) \_\_\_\_\_

Название Службы/подразделения \_\_\_\_\_

Ф. И. О. работника (информация с бейджа) \_\_\_\_\_

Ф. И. О. оценивающего \_\_\_\_\_

Название блока/параметра	ДА/НЕТ (где ДА – 1, НЕТ – 0)	Комментарий к оценке
<b>1. Вежливость и позитивный настрой</b>		
1.1. При предварительной консультации посредством телефонной связи/электронной почты доброжелательно поприветствовал клиента, уточнил проблему и договорился о времени визита	1/0	Оценивается при всех выполненных условиях (и уточнил проблему, и договорился о времени, и поздоровался). Необходимо дать время работнику на ответное приветствие.
1.2. Постучал в дверь перед входом в помещение. Закрыл дверь после обслуживания, если она была закрыта или оставил дверь открытой, если она была открыта до начала обслуживания (при наличии)	1/0	Оценивается при всех выполненных условиях (и постучал и закрыл/оставил открытой дверь после завершения обслуживания).
1.3. Установил визуальный контакт и доброжелательно, с улыбкой поздоровался и уточнил можно ли войти	1/0	

1.4. Оставался вежливым и дружелюбным на протяжении всего обслуживания	1/0	
1.5. Вежливо попрощался	1/0	
<b>2. Решение вопроса</b>		
2.1. Внимательно и до конца выслушал вопрос	1/0	
2.2. Уточнил вопрос клиента	1/0	
2.3. Проинформировал о длительности работы	1/0	
2.4. Предоставил полную консультацию, решил вопрос или предложил альтернативное решение	1/0	
2.5. При вопросе клиента, объяснил технические аспекты проблемы и способы решения доступным языком	1/0	
2.6. Убедился, что у клиента не осталось вопросов	1/0	
<b>3. Дисциплина</b>		
3.1. Содержал в чистоте одежду	1/0	
3.2. При оказании услуги решал только вопросы клиента, не отвлекаясь на другие задачи	1/0	
3.3. Своевременно прибыл на место оказания услуги	1/0	
<b>4. Недопустимые события</b>		
4.1. Ел во время оказания услуги или жевал жевательную резинку	1/0	
4.2. Отказался предоставить информацию или услуги. Отвечал «это не моё дело», «обратитесь к другому сотруднику, я не в курсе» и т.п.	1/0	
4.3. Грубил или раздражался	1/0	
4.4. Отвлекался на посторонние дела: прослушивание аудио, просмотр видео, чтение, личный мобильный телефон	1/0	

4.5. Некорректно вёл себя с коллегами: общался на посторонние темы, выражал чрезмерные эмоции (ругался, громко смеялся) или обсуждал клиентов	1/0	
4.6. Негативно отзывался об АО «ОЭЗ «Технополис Москва», его подразделениях и работниках	1/0	
4.7. Игнорировал возражения клиента	1/0	
4.8. Проявлял незаинтересованность, был безынициативным, ожидал вопросов*	1/0	
4.9. Обращался на «ты», давал оценку личности клиента	1/0	
4.10. Выполнял работы без предварительного согласования с клиентом	1/0	
4.11. Оставил рабочее место в беспорядке после завершения работ	1/0	

\*Недопустимое событие отмечается, если работник не реагирует более 15 секунд на обратившегося к нему клиента, в том числе в процессе оказания услуги. Объективность оценки по параметру обязательно должна быть подтверждена видео- или аудиозаписью.

В ходе проверки заполняется чек-лист. Каждому выполненному пункту присваивается 1 балл. Результат выводится в числовом формате: по количеству набранных баллов и в процентном соотношении выполненных и невыполненных параметров и блоков. Часть параметров по согласованию с руководителями подразделения, в котором работает работник, может замеряться, но не входить в расчёт итогового результата.

Если в ходе проверки выявлена хотя бы одна ситуация, описанная параметрами блока «Недопустимые события», то результат оценки чек-листа обнуляется, то есть числовой суммарный результат оценки по другим блокам умножается на «0» (ноль).

Приложение 7  
к «Стандарту обслуживания  
клиентов в АО «ОЭЗ  
«Технополис Москва»

**Образец чек-листа тайного клиента для оценки  
качества обслуживания специалистами клининга**

Дата и время оценки \_\_\_\_\_

Объект оценки (наименование площадки и точка оказания услуги) \_\_\_\_\_

Название Службы/подразделения \_\_\_\_\_

Ф. И. О. работника (информация с бейджа) \_\_\_\_\_

Ф. И. О. оценивающего \_\_\_\_\_

Название блока/параметра	ДА/НЕТ (где ДА – 1, НЕТ – 0)	Комментарий к оценке
<b>1. Вежливость и позитивный настрой</b>		
1.1. Постучал в дверь перед входом в помещение. Закрыв дверь после уборки, если она была закрыта или оставил дверь открытой, если она была открыта до начала обслуживания (при наличии)	1/0	Оценивается при всех выполненных условиях (и постучал и закрыл/оставил открытой дверь после завершения уборки).
1.2. Установил визуальный контакт, доброжелательно поприветствовал клиента и с улыбкой уточнил можно ли войти	1/0	Оценивается при всех выполненных условиях (и уточнил, и поздоровался).
1.3. Оставался вежливым и дружелюбным на протяжении всего обслуживания	1/0	
1.4. Вежливо попрощался	1/0	
<b>2. Решение вопроса</b>		
2.1. При необходимости во время проведения уборки уточнял, что можно убрать,	1/0	

протереть или выбросить, чтобы не помешать работе клиента		
2.2. Выслушал запрос, выполнил его или предложил альтернативное решение	1/0	
<b>3. Дисциплина</b>		
3.1. Содержал в чистоте одежду	1/0	
<b>4. Недопустимые события</b>		
4.1. Ел во время оказания услуги или жевал жевательную резинку	1/0	
4.2. Грубил или раздражался	1/0	
4.3. Отвлекался на посторонние дела: прослушивание аудио, просмотр видео, чтение, личный мобильный телефон	1/0	
4.4. Некорректно вёл себя с коллегами: общался на посторонние темы, выражал чрезмерные эмоции (ругался, громко смеялся) или обсуждал клиентов	1/0	
4.5. Негативно отзывался об АО «ОЭЗ «Технополис Москва», его подразделениях и работниках	1/0	
4.6. Игнорировал возражения клиента	1/0	
4.7. Обращался на «ты», давал оценку личности клиента	1/0	
4.8. Оставил грязное рабочее место после завершения работ	1/0	

В ходе проверки заполняется чек-лист. Каждому выполненному пункту присваивается 1 балл. Результат выводится в числовом формате: по количеству набранных баллов и в процентном соотношении выполненных и невыполненных параметров и блоков. Часть параметров по согласованию с руководителями подразделения, в котором работает работник, может замеряться, но не входить в расчёт итогового результата.

Если в ходе проверки выявлена хотя бы одна ситуация, описанная параметрами блока «Недопустимые события», то результат оценки чек-листа обнуляется, то есть числовой суммарный результат оценки по другим блокам умножается на «0» (ноль).

Приложение 8  
к Стандарту обслуживания  
клиентов в АО «ОЭЗ  
«Технополис Москва»

**Образцы консультаций работниками ЧОО, занятыми в обслуживании  
клиентов**

Часто работников, занятых обслуживанием клиентов, спрашивают о навигации, пропускном режиме, ближайших мероприятий и других вопросов общего характера о деятельности Общества, поэтому важно уметь хорошо ориентироваться. Нужно также оперативно находить информацию в компьютере, смартфоне, на схеме ОЭЗ «Технополис Москва» или предоставлять соответствующие памятки.

Вопрос клиента:

– *Добрый день! Подскажите, пожалуйста, как мне выйти к 3-му КПП?*

Поздороваться:

– *Добрый день!*

Дать понять, что услышали вопрос. Также на этом этапе важно уточнить запрос клиента – это поможет предоставить наиболее точную информацию:

– *Вам к 3 КПП, верно?*

Почему этот этап диалога очень важный?

Иногда клиенты путают названия или оговариваются. Уточнение помогает устранить возможные ошибки:

– *Да, 3 КПП.*

Исходя из уточнения, подробно проконсультировать клиента. Наглядно продемонстрировать на карте или схеме:

– *Удобнее всего будет пройти вдоль здания – доходите до угла, поворачиваете направо и идете прямо метров 100, там увидите здание с цифрой «3» на красном фоне, это и есть 3 КПП. Предлагаю Вам взять эту схему ОЭЗ «Технополис Москва», с ней будет проще ориентироваться на территории.*

Уточнить, не осталось ли у клиента вопросов. На этом этапе очень важно ориентироваться на его реакцию. После объяснения стоит выдержать небольшую паузу, далее спросить:

– *Объяснить подробнее? Возможно, есть ещё вопросы?*

Вежливо попрощаться, пожелать хорошего дня:

– *Всего доброго! Будем рады увидеть Вас снова.*

Или:



– *Всего доброго! Приятного Вам дня!*

**Клиент требует руководство Общества и хочет пожаловаться на действия других работников (конфликтная ситуация):**

Необходимо работать с клиентами, не допуская конфликтных ситуаций. В случае возникновения недовольства важно вникнуть в проблему и постараться найти решение.

Порядок действий в данной ситуации:

- 1) порекомендовать воспользоваться сайтом <https://technomoscow.ru/> и оставить обращение в специальной форме с описанием проблемы;
- 2) клиентам, которые настаивают на письменном обращении, предоставить почтовый адрес Общества: 109316, г. Москва, Волгоградский проспект, д. 42.

Если клиент настаивает на встрече с руководством, необходимо корректно разъяснить, что руководству передадут обращение.

Образец диалога:

Клиент: *Я хочу обратиться с жалобой к Вашему руководству!*

Необходимо уточнить, что именно клиент хочет сообщить руководству:  
*Скажите, пожалуйста, по какому вопросу Вы хотите связаться с руководством?*

Далее в зависимости от типа ситуации предложить:

Ответ: *Пожалуйста, оставьте официальное обращение по специальной форме обратной связи на сайте «technomoscow.ru».*

Клиент: *Когда я получу ответ на своё обращение?*

Ответ: *Ответ на Ваше обращение придёт в течение 30 календарных дней.*

Клиент: *У меня нет телефона/телефон разряжен/не могу оставить обращение сейчас!*

Ответ: *Вы можете написать письмо на адрес ОЭЗ «Технополис Москва»: 109316, г. Москва, Волгоградский проспект, д. 42.*

Если клиент спрашивает:

– *А Вы здесь зачем?*

Пояснить:

– *Мы помогаем клиентам ориентироваться в ОЭЗ «Технополис Москва». У нас нет технической возможности оперативно передать Ваше обращение руководству. Зато Вы легко и быстро можете оставить отзыв по специальной форме обратной связи на сайте «technomoscow.ru».*

**Назойливый клиент:**

Если обратился назойливый клиент, который препятствует выполнению должностных обязанностей работниками (не совсем трезв или хочет с Вами познакомиться), свести все его вопросы к профессиональным темам и напомнить, что Вы находитесь на рабочем месте:

– *На этот вопрос я ответить не могу, но могу подсказать Вам, как добраться до нужной Вам локации ОЭЗ «Технополис Москва».*

Важно помнить, что с клиентом всегда следует вести себя вежливо и тактично.

### **Клиент интересуется мероприятиями на территории Общества:**

Если клиент спрашивает о предстоящих мероприятиях в ОЭЗ «Технополис Москва», необходимо обратить его внимание на ежемесячные анонсы, расположенные на КПП и в АДЦ в виде афиш на стене или газет, расположенных на специальных стойках.

При дополнительных вопросах:

– *На этот вопрос я подробнее ответить не могу, но могу подсказать Вам, как найти информацию. У нас на официальном сайте ОЭЗ «Технополис Москва» ([technomoscow.ru](http://technomoscow.ru)) в верхней части экрана можно перейти в раздел «Мероприятия», далее выбрать «Афиша» и нажать на интересующее Вас мероприятие. Там будет подробное описание и контактная информация куратора выбранного мероприятия (при наличии выдать памятку).*

Приложение 9  
к Стандарту обслуживания  
клиентов в АО «ОЭЗ  
«Технополис Москва»

**Образцы фраз и порядок действий работников, консультирующих  
по телефонной связи**

1. При поступлении входящего вызова работник произносит фразу приветствия: «ОЭЗ «Технополис Москва», (имя работника), здравствуйте. Как могу к Вам обращаться?». Допускается перестановка слов в предложении, но необходимо произнести все части приветствия. При совершении исходящего вызова работник, помимо приветствия, должен уточнить, удобно ли клиенту говорить фразой: «Удобно ли Вам сейчас говорить?».

2. После приветствия работник уточняет запрос клиента фразой «Чем я могу Вам помочь?», внимательно слушает вопрос, при необходимости задает уточняющие вопросы: «Верно ли я понял/а...», «Ваш вопрос заключается в том, что...», «Уточните, пожалуйста, Вас интересует...». При исходящем звонке, необходимо сначала описать тему разговора: «Вы оставляли заявку на сайте [technomoscow.ru](http://technomoscow.ru) о необходимости произвести подключения стационарного компьютера, верно?».

3. Для ответа клиенту работник ищет информацию в базе знаний и/или специальных программах и на официальных сайтах. Найдя необходимую информацию, работник озвучивает ответ клиенту. При этом произносит каждое слово ясно и отчётливо. Ударения в словах – правильные, построения предложений грамматически корректны. Работник говорит в деловом стиле, по существу запроса, в доступной для клиента форме – без использования внутренних терминов; если же термины необходимы, разъясняет их. Работник не использует уменьшительно-ласкательных суффиксов и просторечных выражений.

4. Если необходимо время для уточнения информации или поиска ответа, работник сообщает клиенту об этом: «Оставайтесь, пожалуйста, на линии, я уточню информацию (звонок обязательно ставится на удержание)».

5. Если поиск информации затягивается более чем на 120 (сто двадцать) секунд, работник возвращается к клиенту и сообщает, что для поиска необходимой информации требуется дополнительное время: «Спасибо за ожидание. Для уточнения информации мне потребуется ещё некоторое время. Оставайтесь, пожалуйста, на линии».

6. Найдя информацию, работник возвращается с ответом к клиенту, благодарит его за ожидание, используя одну из фраз: «Спасибо за ожидание», «Благодарю за ожидание».

7. Работник предоставляет достоверную, максимально полную информацию по всем вопросам клиента и, при необходимости, озвучивает дополнительную, логически связанную информацию. Работник говорит развёрнуто, предлагает альтернативные варианты решения проблемы, если они есть, стараясь решить проблему клиента в рамках одного звонка, исключая повторное обращение на телефон горячей линии.

8. Если клиент желает оставить обращение по проблемам в работе Общества, работник принимает обращение со слов клиента и вносит его в систему, заполняя все необходимые поля. Обращение нужно вносить без ошибок, опечаток и искажения смысла информации, которую сообщает клиент, в том числе его Ф. И. О. и адрес электронной почты. Если работнику нужно время для заполнения полей формы обращения, он сообщает об этом клиенту фразой: «Оставайтесь, пожалуйста, на линии, я подготовлю форму для обращения». После фиксации обращения работник зачитывает текст клиенту, при необходимости внося правки.

9. Предоставив всю необходимую информацию по запросу клиента, работник уточняет: «Остались ли у Вас ещё вопросы?». Если клиент задаёт дополнительный вопрос (вопросы), работник предоставляет информацию согласно пунктам 2-6 настоящего Приложения.

10. Если у клиента нет дополнительных вопросов, работник прощается с ним, используя фразы: «Спасибо за обращение, всего доброго, до свидания», «Спасибо за обращение, всего доброго», «Спасибо за обращение, до свидания».

11. Вызов завершает сам клиент, за исключением следующих случаев:

- клиент прямо попросил работника завершить диалог;
- клиент попрощался, но не завершил вызов;

12. Если вопрос клиента требует переадресации на другого специалиста, работник переводит звонок, уведомляя об этом клиента: «Оставайтесь, пожалуйста, на линии, я перевожу Ваш звонок на ... (уточнить к кому)».

13. Если в ходе диалога (любой его части) возникают помехи или проблемы со слышимостью, работник использует фразы для проверки слышимости: «Вас плохо слышно, повторите, пожалуйста», «Вас не слышно, говорите, пожалуйста», «Уточните, пожалуйста, Вы меня слышите?». Такие фразы работник повторяет не менее двух раз с паузой в две-три секунды. Если после двух фраз проверки слышимости клиент не отвечает, работник

произносит: «Вас не слышно, перезвоните, пожалуйста». После этого работник может завершить звонок.

14. Если клиент использует ненормативную лексику или прямо оскорбляет работника, работников Общества, иных лиц, работник уведомляет клиента о недопустимости ведения диалога в подобном тоне: «Пожалуйста, выражайтесь корректно, в противном случае я буду вынужден(а) прекратить разговор». Если после уведомления клиент продолжает вести диалог в недопустимом тоне, использует ненормативную лексику, продолжает оскорблять работника или иных лиц, работник повторно уведомляет клиента: «Пожалуйста, выражайтесь корректно, в противном случае я буду вынужден(а) прекратить разговор». Если клиент после второго уведомления продолжает диалог в том же тоне, работник сообщает: «К сожалению, я вынужден(а) завершить разговор. До свидания».

15. Если клиент задаёт вопрос, не имеющий отношения к компетенции работника (нецелевой вопрос, хулиганство), работник сообщает клиенту об этом: «Ваш вопрос не относится к компетенции работников ОЭЗ «Технополис Москва». Скажите пожалуйста, у Вас есть вопросы, касающиеся деятельности ОЭЗ «Технополис Москва»?». Если клиент продолжает задавать нецелевой вопрос/вопросы, работник сообщает: «Ваш вопрос не относится к компетенции работников ОЭЗ «Технополис Москва». Если у Вас нет вопросов, касающихся деятельности ОЭЗ «Технополис Москва», я вынужден(а) прекратить разговор. Всего доброго, до свидания».

После этой фразы, если клиент не задал вопроса по тематике контакт-центра, работник может вежливо попрощаться и завершить разговор.

16. Если клиенту была дана полная и исчерпывающая консультация, озвучены все возможные варианты решения его вопроса, но клиента не удовлетворяет способ, метод решения, и он продолжает задавать вопрос/вопросы, на которые уже получил ответ, работник повторяет ответ, после чего задаёт уточняющий вопрос: «Я предложил(а) Вам все возможные варианты решения этого вопроса. Я могу Вам ещё чем-нибудь помочь?». Если клиент вновь повторяет тот же вопрос, работник сообщает: «Я понимаю Ваше желание решить этот вопрос в ходе текущего разговора. Я предоставил(а) Вам всю имеющуюся информацию. Если у Вас не осталось других вопросов, я вынужден(а) прекратить наш разговор». После этого оператор может вежливо попрощаться и завершить звонок.

17. Если клиент отклоняется от первоначальной темы диалога, сообщает информацию, не относящуюся к вопросу, затягивает разговор, работник может перебить клиента для сокращения времени диалога и возвращения разговора в конструктивное русло. Прерывать нужно строго в паузу, когда клиент замолкает (на вдохе) фразой: «Извините, пожалуйста, я

Вас перебую». В других случаях перебивание, как и разговор «в параллель», не допускается.

18. Если клиент настроен негативно, не удовлетворён способом решения его вопроса, работник проявляет эмпатию, сочувствие для предотвращения эскалации конфликта фразой: «Я Вас понимаю, ситуация действительно неприятная, для решения Вашего вопроса необходимо ... (далее предлагаются вариант(ы) решения проблемы клиента)».

### **Недопустимые действия работника, консультирующего по телефонной связи:**

При входящем вызове, не допускается его игнорирование - необходимо ответить на звонок в течение 60 секунд. Если клиент оставил заявку на звонок через форму обратной связи, работник должен позвонить клиенту в течение 1 рабочего дня после её поступления.

Во время консультации работник не должен:

- использовать ненормативную лексику;
- использовать слова, оскорбляющие клиента и выражающие сомнение в его дееспособности;
- использовать повелительное наклонение, например, «Вы должны», «Вы обязаны», «Успокойтесь», «Слушайте, что Вам говорят», «Услышьте меня» и т. п.;
- повышать голос.

Во время консультации работник должен проявлять клиентоориентированность:

- владеть инициативой в разговоре, не допускать необоснованные паузы, быть внимательным, не переспрашивать уже озвученную информацию или не задавать лишние уточняющие вопросы, которые не относятся к теме разговора и не нужны для консультации клиента;
- не игнорировать вопросы клиента и не уходить от ответа на прямые или косвенные вопросы, предоставлять полную и развёрнутую консультацию;
- производить логическое завершение диалога, за исключением случаев, описанных в п. 11 настоящего Приложения;
- не уклоняться или прямо не отказывать клиенту в приёме обращения;
- клиенту не должны быть слышны звуки жевания, глотания, зевания, хихиканья, смеха. При этом, если работник чихнул или кашлянул, а после этого принёс клиенту извинения, это не считается ошибкой;
- не разговаривать «в параллель» (одновременно с клиентом);

- не вести посторонние разговоры, не относящиеся к запросу клиента;
- не вести диалог в высокомерном, раздражённом тоне;
- не повышать голос;
- не перебивать, не спорить и не обвинять клиента.

Во время консультации работник предоставляет достоверную информацию, используя официальные источники информации, не направляет клиента для самостоятельного поиска информации на сторонние ресурсы.

Во время диалога работник управляет конфликтной ситуацией, не повышает голос, не оправдывается и не перекладывает ответственность на других лиц, использует фразы перекладывания вины: «А я тут при чём?», «Это не моя вина, это...», «Что вы от меня хотите, я всего лишь работник» и подобные, не использует обесценивающие высказывания в адрес коллег, самого клиента, других людей, организаций или государственных органов, например: «Вы сами всё неправильно сделали», «Вы не поняли», «Они плохо работают», «Туда бесполезно обращаться» и подобные.

При ведении диалога работник не должен использовать слова и звуки-паразиты («ну», «это», «в общем», «как бы», «так сказать», «эээ», «ааа», «ага», «эмм», «угу», «так сказать», «в общем» и т.п.), слова с уменьшительно-ласкательными суффиксами («телефончик», «минуточку», «секундочку» и т. п.), ставить верные ударения и не использует в разговоре просторечия («ихние», «нету», «тыща», и т. п.).

Работник обязан ставить звонок на удержание при поиске информации с использованием фразы согласно сценарию, говорить «пожалуйста», не употреблять неполные фразы и слова «подождите» или «ожидайте», «не кладите трубку».

**Образцы взаимодействия с клиентами  
работников пищеблока (зоны выдачи и кассы)**

**Приветствие и установление контакта**

Клиент подходит к стойке выдачи пищи. Действия работника:

- Установить визуальный контакт.
- Поприветствовать клиента с улыбкой.

Образцы фраз:

- *«Здравствуйте!»*
- *«Добрый день! Рад Вас видеть».*

**Прием заказа**

Клиент делает заказ. Действия работника:

- Внимательно выслушать заказ.
- Уточнить детали и предоставить исчерпывающую информацию о блюдах, ингредиентах и возможных аллергенах.

Образцы фраз:

- *«Какое блюдо Вы бы хотели заказать?»*
- *«Хотите добавить что-нибудь к Вашему заказу?»*

**Прием оплаты**

Клиент подошел для оплаты заказа.

Действия работника:

- Поприветствовать клиента.
- Озвучить заказ и его сумму, уточнить способ оплаты.
- При оплате банковской картой сообщить порядок действий в процессе взаимодействия с терминалом.
- После оплаты выдать чек и, при наличном расчете, сдачу.

Образцы фраз:

- *«Добрый день! У Вас кофе и сэндвич с курицей. Сумма Вашего заказа составляет ... рублей. Как Вы хотите оплатить?»*
- *«Пожалуйста, вставьте (приложите) карту в терминал.»*
- *«Вот Ваш чек и сдача. Приятного аппетита!»*



Приложение 11  
к Стандарту обслуживания  
клиентов в АО «ОЭЗ  
«Технополис Москва»

## **Образцы взаимодействия с клиентами технического специалиста**

### **Предварительное обсуждение по телефону**

Клиент обращается к техническому специалисту для решения проблемы.

Действия специалиста:

- Поприветствовать клиента.
- Уточнить суть проблемы.
- Договориться о времени визита.

Образцы фраз:

- *«Здравствуйте! Технический специалист ОЭЗ «Технополис Москва». Меня зовут ... (Фамилия, имя, отчество). Спасибо, что связались с нами. Как могу к Вам обращаться? Какая у Вас проблема?»*
- *«Пожалуйста, опишите подробнее, что именно не работает».*
- *«Мы можем договориться о визите на ... (указать время). Вам это удобно?»*

### **Прибытие на место проведения работ**

Действия специалиста:

- Постучать в дверь перед входом в помещение.
- Установить визуальный контакт и доброжелательно уточнить, можно ли войти.

Образцы фраз:

- *«Добрый день! Можно войти?»*
- *«Здравствуйте! Я технический специалист. Можно ли войти?»*

### **Взаимодействие с клиентом**

- Действия специалиста:
- Внимательно выслушать вопросы клиента.
- Уточнить детали и информировать о длительности работы.
- Предоставить полную консультацию и предложить альтернативные решения.

Образцы фраз:

- *«Пожалуйста, расскажите подробнее о проблеме.»*

– *«Я думаю, что работа займет около ... (указать время). Это Вас устраивает?»*

– *«Мы можем предложить следующие решения: ... Какое из них Вам подходит больше?»*

### **Завершение работы**

Действия специалиста:

- Убедиться, что проблема клиента решена.
- Вежливо попрощаться.

Образцы фраз:

- *«Работа завершена. Пожалуйста, проверьте, все ли в порядке.»*
- *«Спасибо за Ваше терпение. Хорошего дня!»*
- *«Если у Вас возникнут еще вопросы, не стесняйтесь обращаться.*

*Всего доброго!»*

## **Образцы взаимодействия с клиентами специалиста клининга**

### **Прибытие на место уборки**

Действия специалиста:

- Постучать в дверь перед входом в помещение.
- Установить визуальный контакт и доброжелательно, с улыбкой, уточнить, можно ли войти.

Образцы фраз:

- *«Добрый день! Можно войти?»*
- *«Здравствуйте! Можно ли войти для уборки?»*

Уточнение деталей уборки: специалист уточняет (при необходимости) у клиента, что можно убрать, протереть или выбросить.

Образцы фраз:

- *«Могу ли я убрать эти документы с подоконника, чтобы его протереть?»*
- *«Можно ли убрать эти коробки или они Вам еще понадобятся?»*

### **Выполнение просьб клиента**

Образцы фраз:

- *«Конечно, я могу это сделать. Есть ли еще какие-то пожелания?»*
- *«Я могу предложить следующее решение: ... Какое из них Вам подходит больше?»*

### **Завершение уборки**

Действия специалиста:

- Уточнить у клиента, нужно ли убрать что-то еще.
- Закрыть дверь, если она была закрыта, и оставить открытой, если она была открыта.
- Вежливо попрощаться с клиентом.

Образцы фраз:

- *«Уборка завершена. Нужно ли убрать что-то еще?»*
- *«До свидания. Хорошего дня!»*