

„Profesjonalna obsługa klienta i radzenie sobie z trudnym klientem w urzędzie”

PROFESJONALNA OBŚŁUGA KLIENTA

i radzenie sobie
z trudnym klientem
w urzędzie



16 listopada ukazała się moja trzecia książka pt. „Profesjonalna obsługa klienta i radzenie sobie z trudnym klientem w urzędzie”. To propozycja dla wszystkich, którzy sami bezpośrednio obsługują klientów lub taką obsługę nadzorują jako bezpośredni przełożeni lub szefowie instytucji.

Twoja praca, polegająca na bezpośredniej obsłudze klienta, to ciężki kawałek chleba. I to wcale nie dlatego, że masz do czynienia z tzw. trudnymi klientami, choć i to stanowi o złożoności tego zajęcia. To ciężki kawałek chleba, bo jako pracownik „pierwszej linii frontu” podlegasz bezustannej ocenie swoich zachowań i postaw, które wpływają zarówno na stosunek klientów do Ciebie, jak i na wizerunek urzędu, którego jesteś pracownikiem.

Twoje obowiązki wymagają od Ciebie wyjątkowych umiejętności, ale także wiele wyczucia, koncentracji i odpowiednich postaw. W swojej pracy jesteś bowiem tłumaczem, bo tłumaczysz zawiłości urzędniczego języka, jesteś przewodnikiem, bo prowadzisz przez pola minowe przepisów i gąszcz procedur, które także Tobie mogą „urwać nogę”, jesteś opiekunem, bo ludzie, którzy przychodzą do urzędów, bardzo często potrzebują pomocy. Przy okazji jesteś także saperem, który musi co jakiś czas rozbrajać bomby ludzkich emocji, jakie narastają podczas kontaktu niektórych klientów z urzędem.

A jakby jeszcze tego było mało, jesteś także, a może przede wszystkim, pracownikiem swojej instytucji, która wymaga od Ciebie realizacji swoich zadań i osiągnięcia swoich celów. Dodatkowo, coraz częściej słyszysz słowa „bądź profesjonalny i przyjazny dla klientów” lub „musisz obsługiwać zgodnie ze standardami obsługi klienta”. I tu często pojawia się dylemat. Co tak naprawdę oznacza bycie profesjonalnym i przyjaznym? Czym są te wspomniane standardy i na czym polegają?

Problem polega na tym, że dotychczas na te pytania każdy mógł odpowiedzieć tak, jak mu się podoba. Zresztą nie znam nikogo, kto odpowiedziałby przecząco na pytanie, czy jego postępowanie cechuje profesjonalizm. A przecież żeby stwierdzić, że rzeczywiście tak jest, potrzebujemy jakiegoś obiektywnego i akceptowanego przez większość punktu odniesienia.

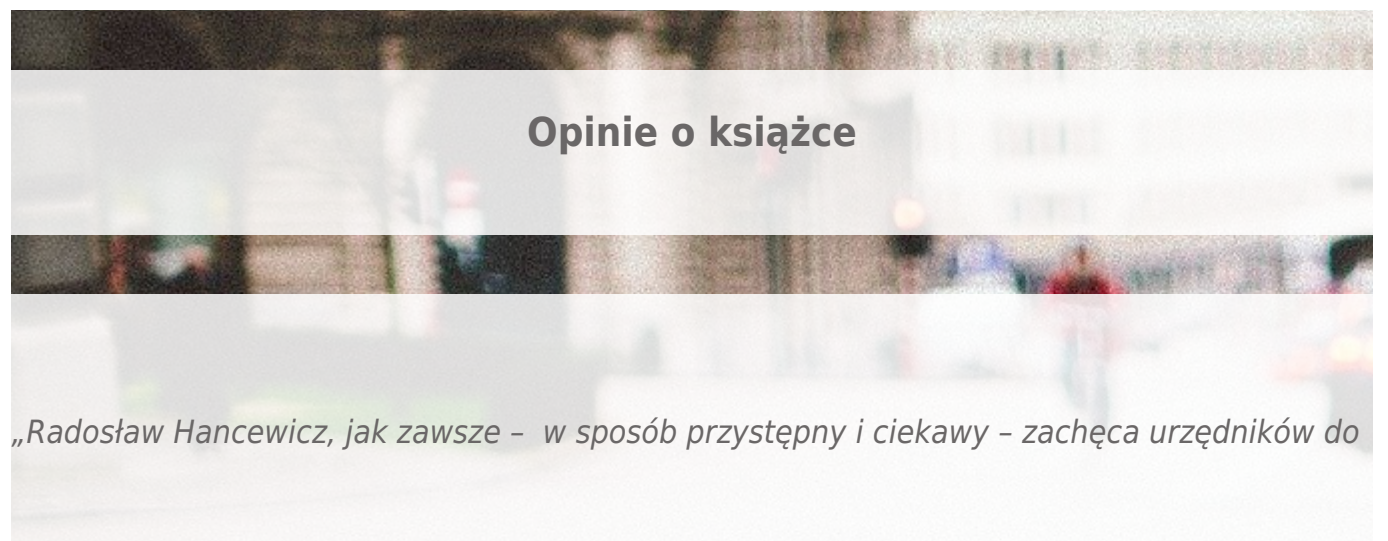
Nie oszukujmy się — nie każdy urzędnik jest przecież profesjonalistą i dobrze wykonuje swoje zadania w zakresie obsługi klientów. Pytanie brzmi, czy nie robi tego, bo nie widzi takiej potrzeby, czy dlatego, że nie wie, jak powinien się zachowywać i jakie postawy

wyrażać swoim zachowaniem. Ta książka powstała, żeby pomóc tym, którzy chcą. Być może nie wiedzą, jak to robić, ale chcą. I także dla tych, którzy chcą sprawdzić, czy to, co robią, jest obecnie akceptowalnym standardem. Książka ma pomóc w zrozumieniu, czego się dziś oczekuje od pracowników zajmujących się bezpośrednią obsługą w urzędzie. Znajdziesz w niej szereg narzędzi i proponowanych rozwiązań, które pozwolą Ci zwiększyć osobistą skuteczność obsługi klienta, w tym także tzw. klienta trudnego, a dzięki temu zyskasz także poczucie satysfakcji z wykonywania tej pracy, którą osobiście uważam za jedną z najtrudniejszych w każdym urzędzie.

Książka jest próbą nakreślenia standardów obsługi klienta zarówno w sferze działań każdego z pracowników indywidualnie, jak i w sferze działania instytucji jako całości. Staram się w niej zrobić to poprzez wskazanie przykładowych, pożądaných rozwiązań organizacyjnych służących obsłudze klienta. Stąd w drugiej grupie jej adresatów znajdują się wszyscy bezpośredni przełożeni, którzy organizują lub też nadzorują sferę obsługi klienta przez podległych im pracowników, a także szefowie instytucji odpowiadający za jakość obsługi w swoim urzędzie.

[\[ZOBACZ RECENZJE #1\]](#)[\[ZOBACZ RECENZJE #2\]](#)

[\[KUP KSIĄŻKĘ U WYDAWCY\]](#)



Opinie o książce

„Radosław Hancewicz, jak zawsze – w sposób przystępny i ciekawy – zachęca urzędników do

tego, aby lepiej pracowali. Jak podkreśla – obsługa klienta to nie tylko sprawa Pani (Pana) z okienka, ale pracowników urzędu na wszystkich szczeblach i stanowiskach. Dla mnie – urzędnika na co dzień – książka jest wspaniałą inspiracją, żeby się bardziej starać, doskonalić. Nie zawiera ona skomplikowanych i trudnych do użycia narzędzi – raczej przypomina o rzeczach najważniejszych, tworzących dzisiejszy standard obsługi, których przypomnienie, raz na jakiś czas, jest konieczne, żeby nie popaść w rutynę. Radosław Hancewicz przedstawia w niej stereotypowego „trudnego klienta”, który wzbudza uśmiech, i podpowiada jak z nim postępować, ale nie oszczędza też urzędników, bezlitośnie podając przykłady ich najczęstszych błędów. Autor wielokrotnie porusza ciekawy wątek relacji między urzędnikiem a klientem, zwracając uwagę na niestosowność wywyższania się urzędników, ale także nie zachęca do zbytnej uległości, w imię zasady „klient nasz Pan”. Książkę odradzam teoretykom, a szczerze polecam urzędnikom.” – **Pan Wojciech Zieliński, Zastępca Dyrektora Departamentu Służby Cywilnej w Kancelarii Prezesa Rady Ministrów**