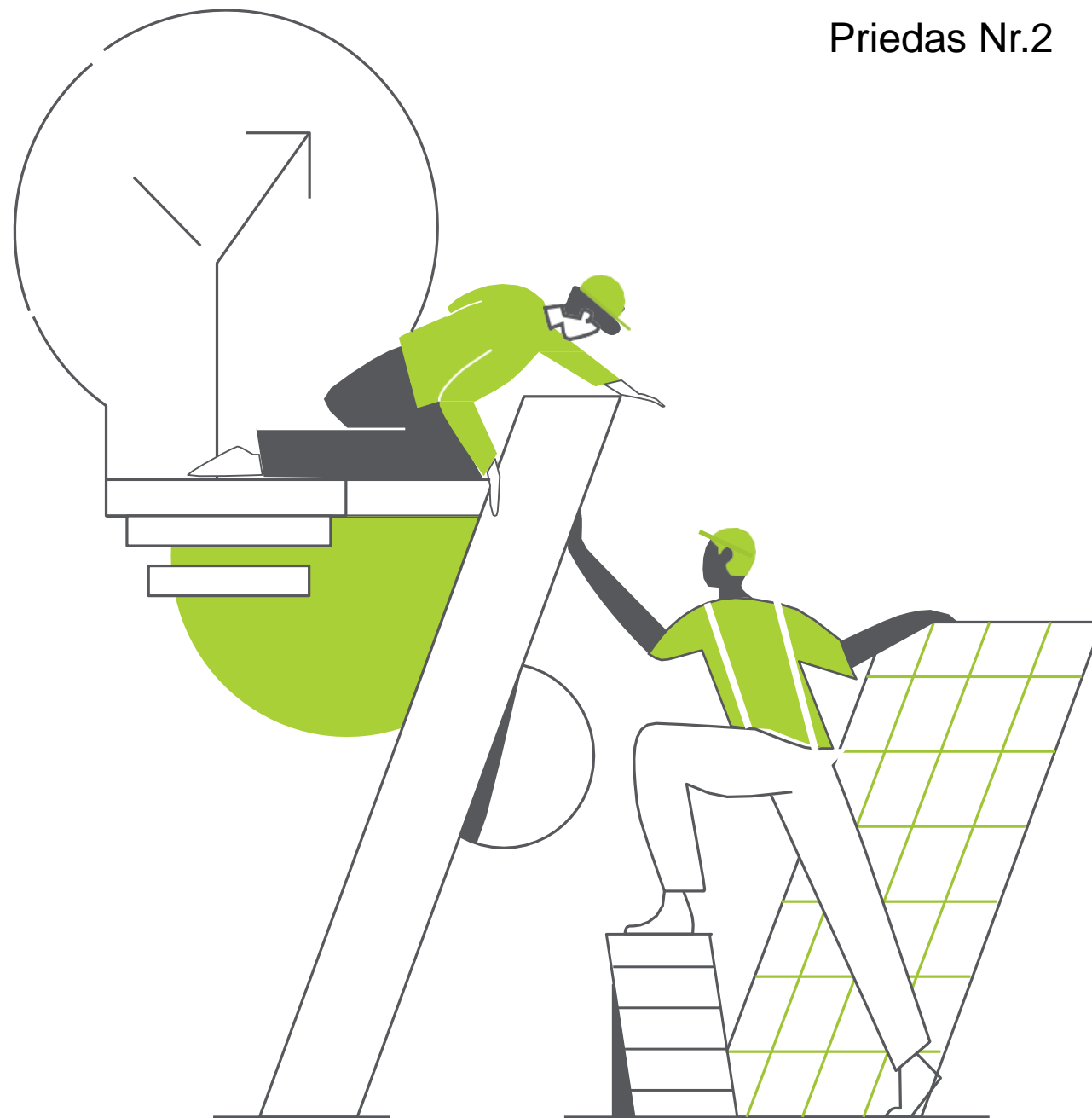


Apskaitos prietaiso rodmenų nurašymo procesas



1. Apskaitos prietaiso rodmenų nurašymas. Pokalbis telefonu (taisyklės)



PRIŠ SKAMBINANT

• Užtikrinkite, kad aplinka netrukdytų pokalbiui – nėra triukšmo aplink, pvz., gatvės remontas.

• Visą reikalingą medžiagą turite šalia, informacija apie klientą.

• Skambinimo laikas – nuo 8.30 iki 19.00 val., savaitgaliais skambiname tik jei tai pakartotinis skambutis. Pirminiai susitarimai savaitgaliui vykdomi tik darbo dienomis.

Jei AP **bendro naudojimo teritorijoje:**

NESKAMBINKITE, važiuokite į užduoties atlikimo vietą.



JEI KLIENTAS NEKELIA

Jei klientas neatsiliepia skambinant siunčiama **SMS** žinutė su tekstu:

Jei AP **viduje:**

Laba diena. Jums skambino ESO atstovas dėl atvykimo pas Jus laiko suderinimo. Planuoju atvykti X dieną X val. Prašome paskambinti arba patvirtinti, ar laikas tinkamas, žinute „TAIP“ arba „NE“*. Vardas Pavardė

*Jei klientas parašo „NE“ arba neatskambina per 4 valandas, paskambinti klientui dar kartą. Jei nekelia, tai ne anksčiau kaip po 4 darbo valandų važiuokite į užduoties atlikimo vietą.



1. PASISVEIKINKITE, PRISISTATYKITE IR

1.1. Pasisveikinkite.
1.2. Pristatykite pasakydami vardą, pavardę, bendrovės (kuriai atstovaujate bei kurioje dirbate) pavadinimą ir pareigas.



2. ĮSITIKINKITE, AR KALBATE SU REIKIAMU ASMENIU

Jei **skambinama** klientui arba **priimamas skambutis:**

2.1. Pasitikrinkite, ar kalbate su ponu/ponia vardas, pavardė.
2.2. Jei NE: – pasidomėkite, kaip galite susisiekti, gal yra šalia arba kaip galite rasti; – atsiprašykite už sutrukdyimą, palinkėkite gražios dienos/vakaro ir atsisveikinkite.
2.3. Važiuokite į užduoties atlikimo vietą.

Informaciją teikiame kliento objekto savininkui ar jo šeimos nariams. Kitiems – tik bendrojo pobūdžio informaciją, randamą viešai.



3. PASIKLAUSKITE, AR KLIENTAS GALI KALBĖTI

3.1. Pasiklauskite, ar klientas dabar gali kalbėti/ skirti keletą minučių/ ar patogų kalbėti.

3.2. Jei NE – pasiklauskite, kada galite perskambinti. Padėkokite ir patvirtinkite kada perskambinsite.
Perskambiname sutartu laiku.



4. PRISTATYKITE SKAMBINIMO TIKSLĄ IR IŠKLAUSYKITE KLIENTĄ

Jei AP **viduje:**

4.1. Informuokite, kodėl norite atvykti – nurašyti AP rodmenis.
4.2. Nurodykite planuojamą atvykimo datą ir laiką bei planuojamą darbų atlikimo trukmę.
4.3. Paklauskite, ar siūlomas laikas yra tinkamas. Susiderinkite.
4.4. Išklauskite klientą jo nepertraukite.
4.5. Parodykite, kad klausote ką klientas Jums sako.



5. SUREAGUOKITE Į KLIENTO INFORMACIJĄ

JEI SUTINKA SU NURAŠYMU:

5.1. Patvirtinkite susitartą atvykimo laiką.
5.2. Pasiteiraukite, ar AP yra prieinamoje vietoje.

Jei **NEPRIEINAMOJE:**

5.3. Sutarkite terminą, per kurį klientas turi sudaryti sąlygas AP patikrinimui.
5.4. Nesuderinus termino, informuokite, kad apie tai bus pranešta ESO ir dėl numatytų darbų atlikimo į klientą bus kreipiamasi raštu.

JEI NESUTINKA:

5.1. Dar kartą susiderinkite su klientu darbų atlikimo datą ir/ar laiką.
5.2. Nesuderinus laiko, informuokite, kad apie tai bus pranešta ESO ir dėl numatytų darbų atlikimo į klientą bus kreipiamasi raštu.



6. ĮSITIKINKITE, AR NELIKO NEATSAKYTŲ KLAUSIMŲ, ATSISVEIKINKITE

6.1. Įsitinkite, kad klientas **viską suprato.**

6.2. Mandagiai atsisveikinkite nepriklausomai nuo to kaip vyko pokalbis.

2. Apskaitos prietaiso rodmenų nurašymas. Pokalbis telefonu (pavyzdys)



PRIEŠ SKAMBINANT



• Užtikriname, kad aplinka netrukdytų pokalbiui – nėra triukšmo aplink, pvz., gatvės remontas.

• Visą reikalingą **medžiagą** turite šalia.
• Skambinimo **laikas** – nuo 8.30 iki 19.00 val., savaitgaliais skambiname tik jei tai pakartotinis skambutis. Pirminiai susitarimai savaitgaliui vykdomi tik **darbo dienomis**.

JEI KLIENTAS NEKELIA



Jei klientas neatsiliepia skambinant siunčiama **SMS** žinutė su tekstu:

Jei AP **viduje**:

Laba diena. Jums skambino ESO atstovas dėl atvykimo pas Jus laiko suderinimo. Planuoju atvykti š. m. liepos 5 dieną 9 val. Prašome paskambinti arba patvirtinti, ar laikas tinkamas, žinute „TAIP“ arba „NE“. Pranas Norkus*

*Jei klientas parašo „NE“ arba neatskambina per 4 valandas, paskambinti klientui dar kartą. Jei nekelia, tai ne anksčiau kaip po 4 darbo valandų važiuokite į užduoties atlikimo vietą.

PASISVEIKINKITE, PRISISTATYKITE IR

Labas vakaras, Jums skambina Energijos skirstymo operatoriaus atstovas vardas/pavardė.

ĮSITIKINKITE, AR KALBATE SU REIKIAMU ASMENIU



Jei **skambinama** klientui :

Ar kalbu su poniu Ona Mikšiene?

Jei NE –
Gal žinote, kaip būtų galima susisiekti su poniu Ona Mikšiene? Gal yra šalia?

Jei NE –
Atsiprašau už sutrukdyimą, gero vakaro.

Jeį priimamas kliento skambutis:

Jeį Klientas **neprisistato** –
Gal galėtumėte pasakyti savo vardą pavardę?

Jeį NE tas žmogus, su kuriuo norite kalbėti –
Gal žinote, kaip būtų galima susisiekti su poniu Ona Mikšiene? Gal yra šalia?

Jeį NE –
Atsiprašau už sutrukdyimą, gero vakaro.

PASIKLAUSKITE, AR KLIENTAS GALI KALBĖTI



Ar Jums patogiu dabar kalbėti?

Jeį NE –
Kada galėčiau Jums perskambinti? Ačiū, perskambinsiu Jums sutartu laiku. Viso gero.

PRISTATYKITE SKAMBINIMO TIKSLĄ IR IŠKLAUSYKITE KLIENTĄ



Jeį AP **viduje**:

Skambinu norėdamas suderinti atvykimo pas Jus laiką, nes norime nurašyti elektros/dujų apskaitos prietaiso rodmenis adresu – Šiauliai, Gėlių gatvė 7 namas 3 butas.

Pranešu, kad siekdami teisingai apskaityti klientų suvartojamas elektrą/dujas bei išvengti galimų Jūsų mokėjimų neatitikimų, reguliariai tikriname apskaitos prietaisų rodmenis.

Planuoju atvykti liepos 5 dieną 9 valandą.

Darbus planuojame atlikti maždaug per 10 minučių.

Ar Jums tinka šis atvykimo laikas?

SUREAGUOKITE Į KLIENTO INFORMACIJĄ



JEI SUTINKA SU NURAŠYMU

Kaip susitarėme, atvyksiu pas Jus liepos 5 dieną 9 valandą.

Ar Jūsų apskaitos prietaisas yra prieinama vietoje?

Jeį NE –

Prašau pasakykit, per kiek laiko galite sudaryti sąlygas priėti prie apskaitos prietaiso?

Jeį NE –

Primenu, kad siekdami teisingai apskaityti klientų suvartojamas elektrą/dujas bei išvengti galimų Jūsų mokėjimų neatitikimų reguliariai tikriname apskaitos prietaisų rodmenis.

Todėl noriu Jus informuoti, kad apie tai bus pranešta ESO ir dėl numatytų darbų atlikimo į Jus bus kreipiamasi raštu.

JEI NESUTINKA

Primenu, kad siekdami teisingai apskaityti klientų suvartojamas elektrą/dujas bei išvengti galimų Jūsų mokėjimų neatitikimų reguliariai tikriname apskaitos prietaisų rodmenis.

Gal galėtume suderinti kitą Jums priimtina darbų atlikimo laiką?

Jeį NE –

Tokiu atveju noriu Jus informuoti, apie tai bus pranešta ESO ir dėl numatytų darbų atlikimo į Jus bus kreipiamasi raštu.

ĮSITIKINKITE, AR NELIKO NEATSAKYTŲ KLAUSIMŲ, ATSISVEIKINKITE



Ar viskas aišku?

Ar dar turite klausimų?

Ačiū už pokalbį.

Viso gero.

3. Apskaitos prietaiso rodmenų nurašymas. Pas klientą (taisyklės)



1. Pasisveikinkite, prisistatykite ir parodykite pažymėjimą

- 1.1. Pasisveikinkite.
- 1.2. Prisistatykite pasakydami vardą, pavardę, bendrovės (kuriai atstovaujate) bei kurioje dirbate) pavadinimą ir pareigas.
- 1.3. Parodykite darbo pažymėjimą.

! JEI ATIDARO VAIKAS:

1. Neikite į kliento patalpas.
2. Pasiklauskite, ar tėvai ar kitas suaugęs yra namuose.
3. Palaukite už durų kol ateis suaugęs asmuo.
4. Pasisveikinkite ir prisistatykite.

Jei **NE**:

3. Paklauskite, kada tėvai bus namuose.
4. Pasižymėkite informaciją.

JEI NIEKAS NEATIDARO:

Jei turite kliento telefono numerį, paskambinkite ir suderinkite kitą atvykimo laiką.



2. PRISTATYKITE ATVYKIMO TIKSLĄ IR IŠKLAUSYKITE KLIENTĄ

2.1. Pristatykite tikslą:

- Priminkite, jei kalbėjote telefonu.
- Nurodykite priežastį (is), kodėl atlikste rodmenų nurašymo darbus.
- Nurodykite darbų atlikimo trukmę.

2.2. Išklauskite klientą jo nepertraukdami.

2.3. Parodykite, kad suprantate susidariusią situaciją.

Jei bendraujant su klientu suskamba tarnybinis telefonas, atsiprašome kliento prieš atsiliėpdami į skambučių. Telefonu bendraujame trumpai – pranešame, kad šiuo metu negalime kalbėti, sutariame, kad perskambinsime. Baigus pokalbį, padėkojame klientui, kad palaukė. Perskambiname vėliau.



3. SUREAGUOKITE PAGAL SUSIDARIUSIĄ SITUACIJĄ

SUTINKA SU NURAŠYMU:

3.1. Pasiteiraukite, ar AP yra prieinamoje vietoje.

Jei **NE**:

- 3.2. Sutarkite terminą, per kurį klientas sudarys sąlygas AP rodmenų nurašymui.
- 3.3. Pereikite prie etapų Nr. 4 ir 6.

NESUTINKA SU NURAŠYMU:

- 3.4. Dar kartą suderinkite su klientu darbų atlikimo datą ir/ar laiką.
- 3.2. Nesuderinus laiko, informuokite, kad kitu atveju bus kreipiamasi raštu. (Pažymėkite apie tai užduotyje).
- 3.5. Pereikite prie etapų Nr. 4 ir 6.

Informaciją teikiame tik objekto savininkui ar jo šeimos nariams. Kitiems – tik bendrojo pobūdžio informaciją, randamą viešai.



4. SURINKITE KONTAKTINIUS DUOMENIS

4.1. Pasitinkinkite, ar asmuo yra objekto savininkas.

Jei **TAIP**:

- 4.2. Patikslinkite kontaktinius duomenis (telefoną, el. pašto adresą).
- 4.3. Paimkite TR sutikimą, jei klientas sutinka užpildyti nustatytą formos dokumentą ir duokite Klientui pasirašyti.

4.4. Jei **NE** Patikslinkite objekto adresą.



5. DARBŲ ATLIKIMO METU SKIRKITE DĖMESIO KLIENTUI, JO APLINKAI

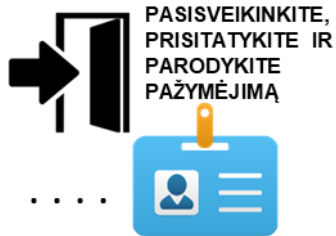
- 5.1. Jei apskaitos prietaisas viduje, paprašykite, kad klientas jį parodytų ir po to padėkokite, kad parodė.
- 5.2. Jei reikia patraukti daiktus, atsiklauskite kliento. Jei NELEIDŽIA – paprašykite, kad tai padarytų jis pats.
- 5.3. Jei klientas pageidauja, informuokite, pakomentuokite kokius, kodėl darbus atliekate.



6. ĮSITIKINKITE, KAD NELIKO KLAUSIMŲ IR ATSIŠVEIKINKITE

- 6.1. Įsitikinkite, kad klientas viską suprato.
- 6.2. Jei nepavyko atsakyti į visus kliento klausimus – . Informuokite apie klientų aptarnavimo telefoną 1852.
- 6.3. Mandagiai atsisveikinkite nepriklausomai nuo to kaip vyko pokalbis.

4. Apskaitos prietaiso rodmenų nurašymas. Pas klientą (pavyzdys)



PASISVEIKINKITE,
PRISITATYKITE IR
PARODYKITE
PAŽYMĖJIMĄ

Labą dieną ESO
atstovaujančios įmonės
„Imonė“ darbuotojas
(pareigos) Pranas Norkus.

JEI ATIDARO VAIKAS

Ar namuose yra tėvai ar kitas
suaugęs asmuo?

Jei TAIP –
Labą dieną ESO
atstovaujančios įmonės
„Imonė“ darbuotojas
(pareigos) Pranas Norkus.

Jei NE –
Kada tėvai bus namuose?

JEI NIEKAS NEATIDARO, PASKAMBINKITE

Labą dieną ESO
atstovaujančios įmonės
„Imonė“ darbuotojas
(pareigos) Pranas Norkus.
Esu atvykęs pas Jus atlikti
darbų. Jūsų namuose niekas
neatidarė durų.
Gal galėtume suderinti Jums
priimtina kitą mano atvykimo
laiką?

PRISTATYKITE ATVYKIMO
TIKSLĄ IR IŠKLAUSYKITE
KLIENTĄ



LAIKAS DERINTAS
TELEFONU

Kaip tarėmės telefonu,
atvykau nurašyti elektros/dujų
apskaitos prietaiso rodmenis.
Darbus planuoju atlikti
maždaug per 10 minučių.

LAIKAS TELEFONU
NEDERINTAS
(SUTIKOTE KLIENTĄ
NAMUOSE)

Atvykau nurašyti elektros/dujų
apskaitos prietaiso rodmenis.
Darbus planuoju atlikti
maždaug per 10 minučių.

SUREAGUOKITE PAGAL
SUSIDARIUSIĄ SITUACIJĄ



JEI SUTINKA SU NURAŠYMU

Ar Jūsų apskaitos prietaisas yra prieinamoje
vietoje?

Jei NE –
Prašau pasakykit, per kiek laiko galite sudaryti
sąlygas priėti prie apskaitos prietaiso?

Jei NE –
Primenu, kad siekdami teisingai apskaityti klientų
suvartotą dujų ir elektros energiją bei išvengti
galimų Jūsų mokėjimų neatitikimų reguliariai
tikriname apskaitos prietaisų rodmenis.
Todėl noriu Jus informuoti, kad dėl numatytų
darbų atlikimo į Jus kreipsimės raštu.

JEI NESUTINKA SU NURAŠYMU

Primenu, kad siekdami teisingai apskaityti klientų
suvartotą dujų ir elektros energiją bei išvengti
galimų Jūsų mokėjimų neatitikimų reguliariai
tikriname apskaitos prietaisų rodmenis.
Gal galėtume suderinti kitą Jums priimtina darbų
atlikimo laiką?

Jei NE –
Toku atveju noriu Jus informuoti, kad dėl
numatytų darbų atlikimo į Jus kreipsimės raštu.

SURINKITE
KONTAKTINIUS
DUOMENIS



Noriu sutikrinti turimus
kontaktinius duomenis.

Sakykite, ar Ona Mikšienė
yra šio buto savininkas?

Taip pat noriu pasitikslinti,
koks Jūsų telefono
numeris?

Ar turite el. paštą?
Koks adresas?

Noriu patikslinti, koks yra
tikslus adresas?

Taip pat norėčiau
pasiteirauti, ar sutiktumėte
gauti AB „Energijos
skirstymo operatorius“
(ESO) apklausas apie
mūsų aptarnavimą ir
informaciją apie teikiamas
paslaugas?

JEI SUTINKA

Labai malonu. Tuomet
paprąšysiu skirti pora
minučių, užpildant formą,
taip pat paprašysiu jūsų
pasirašyti dokumentą.

JEI NESUTINKA

Dėkoju.

DARBŲ ATLIKIMO METU
SKIRKITE DĖMESIO
KLIENTUI, JO APLINKAI



JEI APSKAITOS PRIETAISAS VIDUJE,
PAPRAŠYKITE, KAD KLIENTAS JĮ
PARODYTŲ:

Prašau parodykite, kur yra įrengtas
elektros/dujų apskaitos prietaisas.
Ačiū, (kad parodėte).

JEI REIKIA PATRAUKTI DAIKTUS

- Ar galiu patraukti šią kėdę į kitą vietą?
- Jei NE – Gal Jūs galėtumėt patraukti?

JEI KLIENTAS PAGEIDAUJA,
INFORMUOKITE APIE ATLIEKAMUS
DARBUS:

- Štai, kaip matote...;
- Dabar aš ...;

JEI NEPAVYKO ATSAKYTI | KLIENTO
KLAUSIMUS:

Atsiprašau, bet į šį klausimą atsakyti
negaliu. Tačiau paskambinus klientų
aptarnavimo telefonu **1852** Jums tikrai
atsakys į rūpimus klausimus.

ĮSITIKINKITE, KAD
NELIKO KLAUSIMŲ
IR ATSIŠVEIKINKITE



Ar viskas aišku?
Ar dar turite klausimų?

JEI NEPAVYKO ATSAKYTI
| VISUS KLIENTO
KLAUSIMUS

Atsiprašau, tačiau šio
klausimo dabar atsakyti
negaliu. Tačiau paskambinus
klientų aptarnavimo telefonu
1852 Jums tikrai atsakys į
rūpimus klausimus.

Ačiū už pokalbį.
Viso gero.