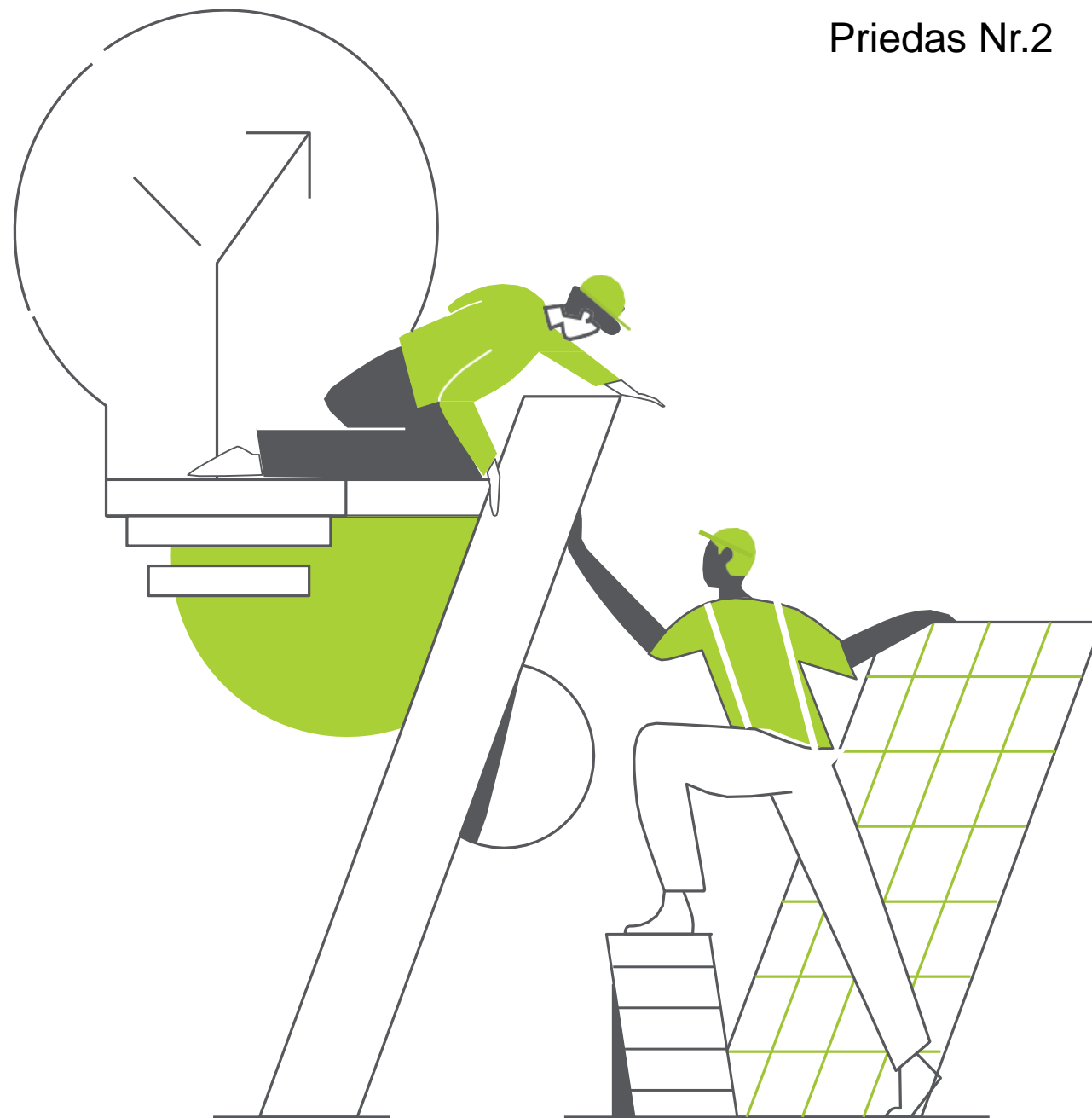


# Apskaitos prietaiso rodmenų nurašymo procesas



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



## PRIŠ SKAMBINANT

• Užtikrinkite, kad aplinka netrukdyt 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 tik 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 suderinkite 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. Pristatykite 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.

Jeį **NE:**

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

##### **JEI NIEKAS NEATIDARO:**

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



#### 2. PRISTATYKITE ATVYKIMO TIKSLĄ IR IŠKLAUSYKITE KLIENTĄ

2.1. Pristatykite tikslą:

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

2.2. Išklauskite klientą jeį nepertraukdami.

2.3. Parodykite, kad suprantate susidariusią situaciją.

Jeį bendraujant su klientu suskamba tarnybinis telefonas, atsiprašome kliento prieš atsiliepdami į skambutį.

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 prienamoje vietoje.

Jeį **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 jeį šeimos nariams. Kitiems – tik bendrojo pobūdžio informaciją, randamą viešai.



#### 4. SURINKITE KONTAKTINIUS DUOMENIS

4.1. Pasitikrinkite, ar asmuo yra objekto savininkas.

Jeį **TAIP:**

4.2. Patikslinkite kontaktinius duomenis (telefoną, el. pašto adresą).

Jeį **NE:**

4.3. Patikslinkite objekto adresą.



#### 5. DARBŲ ATLIKIMO METU SKIRKITE DĖMESIO KLIENTUI, JEį APLINKAI

5.1. Jeį apskaitos prietaisas viduje, paprašykite, kad klientas jeį parodytų ir po to padėkokite, kad parodė.

5.2. Jeį reikia patraukti daiktus, atsiklauskite kliento. Jeį **NELEIDŽIA** – paprašykite, kad tai padarytų jeį pats.

5.3. Jeį klientas pageidauja, informuokite, pakomentuokite kokius, kodėl darbus atliekate.



#### 6. ĮSITIKINKITE, KAD NELIKO KLAUSIMŲ IR ATSIŠVEIKINKITE

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

6.2. Jeį 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**



*Laba diena ESO  
atstovaujančios įmonės  
„Įmonė“ darbuotojas  
(pareigos) Pranas Norkus.*

### **JEI ATIDARO VAIKAS**

*Ar namuose yra tėvai ar kitas  
suaugęs asmuo?*

*Jei TAIP –*

*Laba diena ESO  
atstovaujančios įmonės  
„Įmonė“ darbuotojas  
(pareigos) Pranas Norkus.*

*Jei NE –*

*Kada tėvai bus namuose?*

### **JEI NIEKAS NEATIDARO, PASKAMBINKITE**

*Laba diena ESO  
atstovaujančios įmonės  
„Įmonė“ 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 prieiti 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 –*

*Tokiu 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. pašta?  
Koks adresas?*

*Noriu patikslinti, koks yra  
tikslus adresas?*

**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 Į 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  
Į 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.*