STANDARD DLA PRACOWNIKÓW OCHRONY W URZĘDACH SKARBOWYCH

ZRÓB DOBRE PIERWSZE WRAŻENIE

Klient, który składa wizytę w urzędzie skarbowym, ocenia nas już od progu. Bardzo ważne jest, jakie będzie jego pierwsze wrażenie. Ogromny wpływ na budowanie pozytywnego doświadczenia klienta ma osoba, którą klient spotka na początku. Często jest to pracownik firmy ochroniarskiej, który postrzegany jest przez klientów jako pracownik urzędu skarbowego.

W tej broszurze przedstawimy najważniejsze aspekty tego, jak zachowanie i postawa pracowników ochrony łączą się z ogólnym wrażeniem, jakie ma klient, który odwiedza urząd skarbowy.

WYGLĄD, CZYLI PROFESJONALNY WIZERUNEK CIEBIE I URZĘDU

Zadbaj o Twój wizerunek – to potwierdzi Twój profesjonalizm:

1. bądź widoczny dla klientów i dla pracowników – Twoja obecność wśród klientów i pracowników będzie budować u nich poczucie bezpieczeństwa;
2. noś identyfikator tak, by był widoczny – klient powinien mieć możliwość odczytania Twoich danych osobowych i stanowiska pracy;
3. pamiętaj, żeby mieć odpowiednie wyposażenie i legitymację;
4. obowiązkowo zakładaj do pracy mundur lub odpowiedni strój służbowy – jeśli go masz;
5. jeśli nie masz munduru lub służbowego stroju, to dopasuj swoje ubranie do wykonywanych obowiązków; nie ubieraj się w stylu sportowym (możesz założyć na przykład: spodnie w ciemnym kolorze, koszulę w jednolitym kolorze, zakryte buty);
6. zadbaj o higienę osobistą, oraz o to, by Twój mundur lub ubranie było czyste i schludne.

Zadbaj o porządek i czystość w Twoim miejscu pracy:

1. monitor ustaw tak, żeby osoby postronne nie widziały treści na ekranie;
2. usuń ze stanowiska pracy rzeczy osobiste: zdjęcia, zabawki, pamiątki, kwiatki;
3. schowaj portfel, klucze, prywatny telefon itp.;
4. schowaj napoje i jedzenie przed wzrokiem klientów – nie jedz przy klientach;
5. od razu usuwaj śmieci i zbędne elementy.

POSTAWA POZYTYWNA, CZYLI TAK SIĘ ZACHOWUJ W URZĘDZIE

Reaguj w trudnych sytuacjach:

1. interweniuj w razie potrzeby i wspieraj pracowników urzędu;
2. wezwij pomoc, jeśli jest ryzyko, że nie możesz samodzielnie kontrolować sytuacji;
3. jeśli klient prowokuje awanturę, jest agresywny i nerwowy – koniecznie podejdź i zapytaj jak możesz pomóc;
4. na bieżąco informuj o potencjalnych trudnościach w obsłudze klienta te osoby, które powinny o tym wiedzieć np.: koordynatora sali obsługi lub kierownictwo urzędu. Takie sytuacje to nagły wzrost liczby klientów, klienci bez umówionej wizyty, zbyt mało krzeseł w poczekalni, zepsute drzwi, problemy z toaletą lub klimatyzacją i inne, które zauważysz lub zgłoszą Ci klienci.

Zachowaj kulturę osobistą na co dzień:

1. traktuj klientów i pracowników urzędu uprzejmie, z szacunkiem, uśmiechaj się na powitanie;
2. używaj zwrotów grzecznościowych (proszę, dziękuję, przepraszam);
3. patrz na osobę, z którą rozmawiasz, nie uciekaj wzrokiem;
4. pomagaj klientom, dopytuj, odpowiednio ich kieruj;
5. mów wyraźnie – dostosuj szybkość i sposób mówienia do rozmówcy;
6. nie pokrzykuj na klientów – w razie potrzeby mów stanowczo i zdecydowanie;
7. traktuj wszystkich klientów jednakowo, bez względu na to jak mówią, jak wyglądają i z jaką sprawą przychodzą;
8. pamiętaj o neutralności politycznej i światopoglądowej – nie wymieniaj poglądów na ten temat z klientami ani ze współpracownikami w obecności klientów;
9. nie wygłaszaj negatywnych uwag na temat urzędu i innych pracowników, nie przekazuj plotek.

Pomóż osobom, które tego potrzebują

Do urzędu przychodzi wielu klientów, którzy wymagają szczególnej uwagi i troski. Do tych grup zaliczymy:

1. osoby w podeszłym wieku;
2. kobiety w ciąży;
3. osoby z małymi dziećmi;
4. obcokrajowców;
5. osoby z niepełnosprawnościami – jeśli klient jest z opiekunem, to rozmawiaj z klientem, a nie z opiekunem; jeśli klient jest z psem przewodnikiem – wpuść psa do urzędu i nie dotykaj go, zadbaj o miskę z wodą – pies jest w pracy.

Przywitaj każdego klienta, który wchodzi do urzędu:

1. zawsze zwróć uwagę na klienta, który wchodzi do urzędu;
2. spójrz na niego, uśmiechnij się, przywitaj się lub odpowiedz na powitanie klienta;
3. do klientów zwracaj się formalnie – Pani, Pan, Państwo;
4. gdy zauważysz, że klient jest zagubiony, nieśmiały – podejdź i zaoferuj pomoc; wystarczy, że zapytasz „Jak mogę pomóc?" – jeśli klient będzie potrzebował pomocy, powie Ci o tym. Bez wyraźnego uprzedzenia i zgody klienta nie dotykaj go, nie chwytaj za rękę. Osoby niewidome informuj precyzyjnie o przeszkodach.
5. Zwróć uwagę, czy klient może samodzielnie wejść do obiektu (np.: wobec trudności z otwarciem drzwi, używaniem kul, wózka inwalidzkiego, wniesieniem wózka dziecięcego) – pomóż w razie potrzeby i przytrzymaj drzwi.

Wskazuj klientom:

1. gdzie mają się udać;
2. gdzie mogą usiąść i poczekać;
3. gdzie mogą złożyć lub pobrać ewentualne dokumenty, formularze.

Uwaga! Ważna wskazówka.

Jeśli klient zapyta o sprawy podatkowe, powiedz klientowi, że:

- *nie realizujesz spraw należących do kompetencji urzędu,*
- *nie przyjmujesz dokumentów,*
- *nie pomagasz przy wypełnianiu formularzy,*
- *nie doradzasz merytorycznie w zagadnieniach podatkowych,*
- *nie informujesz o ważnych terminach, potrzebnych dokumentach,*
- *nie weryfikujesz poprawności dokumentów,*
- *nie umawiasz wizyty w urzędzie,*
- *nie umawiasz spotkań z kierownictwem urzędu.*

Staraj się pożegnać klientów, którzy wychodzą z urzędu:

1. uśmiechnij się i powiedz „do widzenia";
2. jeśli zauważysz, że klient jeszcze potrzebuje pomocy, zapytaj czy możesz w czymś pomóc;
3. otwórz lub przytrzymaj drzwi, jeżeli zauważysz klienta z niepełnosprawnością ruchową, z wózkiem dziecięcym lub w innych okolicznościach utrudniających samodzielne wejście czy wyjście z obiektu;
4. wskaż wyjście, jeśli zauważysz, że klient błądzi.

POSTAWA NEGATYWNA, CZYLI TAK SIĘ NIE ZACHOWUJ W URZĘDZIE

Podczas dyżuru nie możesz:

1. **ignorować próśb naczelnika lub osób, które go zastępują – w ramach wykonywanych obowiązków;**
2. **ignorować ustaleń z naczelnikiem urzędu lub osobami, które go zastępują – w ramach wykonywanych obowiązków;**
3. **wzywać policji lub patrolu interwencyjnego bez wyraźnej przyczyny;**
4. spożywać napojów lub środków, które mogą mieć negatywny wpływ na to, jak wykonujesz zadania;
5. opuszczać stanowiska pracy bez uzasadnionej potrzeby;
6. zajmować się czynnościami, które nie są związane z wykonywaną pracą:
   - prowadzić prywatnych rozmów, w tym rozmów telefonicznych na sali obsługi i przed wejściem do urzędu;
   - oglądać telewizji oraz słuchać głośno radia;
   - przeglądać telefonu, internetu za pomocą urządzeń mobilnych, grać na telefonie.

SYTUACJA WYJĄTKOWA, SKORZYSTAJ ZE WSKAZÓWEK

Może się zdarzyć, że znajdziesz się w wyjątkowo trudnej sytuacji, w której klient:

1. obraża Cię, grozi Tobie lub pracownikowi urzędu;
2. jest pod wpływem alkoholu lub innych substancji pobudzających;
3. jest wyraźnie agresywny, nieprzyjemny, wulgarny;
4. mówi przesadnie podniesionym głosem, krzyczy.

Masz prawo zareagować stanowczo w takiej sytuacji. Ustal z przełożonym oraz kierownictwem urzędu, jak macie wówczas postępować. Jeśli wystąpi takie zdarzenie, zgłoś je koordynatorowi sali obsługi lub kierownictwu urzędu.

Uwaga! Ważna informacja. *Jeśli masz za sobą bardzo trudną sytuację z klientem, ustal z kierownictwem urzędu kilka minut dodatkowej przerwy. Odpocznij chwilę i odetnij się od złych emocji.*