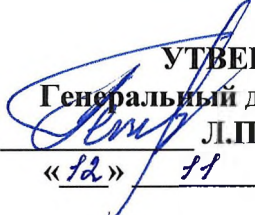




УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор  
  
Л.П. Петров  
«12» 11 2020

**Стандарт  
качества обслуживания  
граждан-потребителей  
ПАО «Кузбассэнерго»**

2020 год

## ПРЕДИСЛОВИЕ

Любой бизнес может существовать и развиваться только благодаря своим клиентам. Поэтому чем больше клиентов удовлетворены качеством работы и обслуживания, тем больше шансов на успех у всей компании. В условиях нарастающей конкуренции клиентов можно привлечь только безупречным сервисным обслуживанием.

Стандарт качества обслуживания - это своего рода свод правил обращения с клиентом. Эти правила должны гарантировать, что взаимодействие с клиентом будет обеспечиваться на высшем уровне, запросы будут обрабатываться своевременно, каждому клиенту будет гарантирована реакция на его запрос, а также удобство обслуживания. И, наконец, Стандарт качества обслуживания гарантирует компетентность услуг, предоставляемых компанией.

Стандарт содержит в себе широчайший перечень правил, устанавливающих порядок очного и заочного обслуживания граждан-потребителей, ведение переписки с клиентами, способы контроля за исполнением настоящего стандарта и многое другое.

## СОДЕРЖАНИЕ

1.	Общие положения.....	4
2.	Цели и задачи.....	4
3.	Принципы взаимодействия с гражданами-потребителями.....	4
4.	Организационное обеспечение.....	5
5.	Основные критерии и параметры взаимодействия с клиентами.....	6
6.	Организация очного обслуживания.....	8
6.1.	Организация инфраструктуры при очном обслуживании.....	8
6.2.	Требования к помещениям для приема граждан-потребителей...	10
6.3.	Требования к персоналу, осуществляющему прием граждан...	11
6.4.	Организация приема граждан.....	12
6.5.	Принципы урегулирования конфликтов.....	14
7.	Организация заочного обслуживания.....	15
7.1.	Порядок заочного обслуживания граждан посредством телефонной связи.....	15
7.2.	Порядок заочного обслуживания граждан-потребителей ПАО «Кузбассэнергосбыт» посредством переписки.....	17
8.	Организация интерактивного обслуживания.....	18
8.1.	Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания...	18
8.2.	Организация обработки обращений граждан с использованием электронной почты.....	19
9.	Организация обратной связи с гражданами-потребителями.....	20
10.	Информационное обеспечение граждан-потребителей.....	20
11.	Контроль и анализ качества обслуживания граждан-потребителей...	22
12.	Заключение.....	22

Приложение №1 – Памятка сотрудникам фронт-офиса как вести себя с потребителями

Приложение №2 – Анкета для граждан-потребителей

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий стандарт качества обслуживания граждан-потребителей ПАО «Кузбассэнергосбыт» (далее – Стандарт) является нормативным документом, устанавливающим базовые требования по взаимодействию с гражданами-потребителями (далее по тексту - Клиентов) при оказании услуг в сфере электроснабжения.

1.2. Стандарт обязателен для исполнения персоналом всех обособленных подразделений ПАО «Кузбассэнергосбыт».

1.3. В Стандарте учтены требования следующих нормативно-правовых актов:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Жилищный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон Российской Федерации от 26 марта 2003 г. №35-ФЗ «Об электроэнергетике»;
- Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утв. Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 N 354;
- Основные положения функционирования розничных рынков электрической энергии, утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.05.2012г. № 442;
- Федеральный Закон от 27.12.2018г. №522-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ в связи с развитием систем учёта электрической энергии (мощности) в Российской Федерации».

## 2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

2.1. Целью данного Стандарта является установление норм и правил взаимодействия с гражданами-потребителями, единых требований к качеству обслуживания.

2.2. Установленные в настоящем Стандарте нормы и правила направлены:

- на создание комфортных условий и доброжелательного отношения к клиенту;
- на сохранение и расширение клиентской базы;
- на формирование и поддержание положительного имиджа ПАО «Кузбассэнергосбыт» в глазах клиентов, акционеров и сотрудников.

## 3. ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ГРАЖДАНАМИ-ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

### 3.1. Территориальная доступность.

Клиентам гарантируется качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений независимо от удаленности места проживания.

### 3.2. Организационная доступность.

Правила пользования услугами должны быть прозрачны и исполнимы.

### 3.3. Информационная доступность.

Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с ПАО «Кузбассэнергосбыт» носит публичный характер и предоставляется в доступной форме. Клиенты надлежащим образом информируются о договорных условиях электроснабжения, стоимости услуг, порядке формирования цен (тарифов) на оплату электроэнергии, а также о наборе сервисных услуг, предоставляемых компанией.

#### 3.4. Принцип «обратной связи».

Осуществление изменений в деятельности компании в ответ на потребности и ожидания клиентов.

#### 3.5. Принцип «объективности».

Клиентам обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб в установленные сроки, с учётом уровня добросовестности клиента, если в установленном законом порядке не установлено обратное. При рассмотрении обращений граждан-потребителей учитывается, что у большинства клиентов данной группы нет юридических и технических знаний по вопросам электроснабжения.

#### 3.6. Защита персональных данных.

Компания использует полученные от клиентов персональные данные, такие как имя и фамилия, адрес, номер телефона и т.д., исключительно с целью исполнения договора энергоснабжения в соответствии с положениями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О защите персональных данных».

### **4. ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

4.1. Система обслуживания клиентов в ПАО «Кузбассэнергосбыт» организуется таким образом, чтобы обеспечить оптимальный баланс качества обслуживания и стоимости услуг, а также удовлетворение требований клиентов в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договора энергоснабжения.

4.2. Для обеспечения территориальной доступности в ПАО «Кузбассэнергосбыт» функционируют 4 межрайонных отделения с общим количеством обособленных подразделений - 43.

4.3. Координацию, методическое руководство деятельностью подразделений ПАО «Кузбассэнергосбыт» по работе с гражданами-потребителями осуществляет отдел по работе с гражданами-потребителями под руководством директора департамента по реализации электроэнергии гражданам-потребителям.

4.4. ПАО «Кузбассэнергосбыт» предоставляет клиентам возможность свободного выбора любого из трех типов каналов информационного взаимодействия (очного, заочного и виртуального) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений клиента.

4.5. Для создания и поддержания системы централизованного обслуживания клиентов ПАО «Кузбассэнергосбыт» обеспечивает наличие:

- квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с клиентами и организацию клиентского обслуживания;

- помещений (центров очного обслуживания) для приема клиентов;
- компьютерного оборудования и программного обеспечения для осуществления расчётов с потребителями, а также регистрации, обработки обращений клиентов и формирования отчетов;
- формализованных в соответствующей регламентирующей документации бизнес-процессов взаимодействия компании с клиентами.

4.6. С учетом настоящего Стандарта в ПАО «Кузбассэнергосбыт» разработаны следующие внутренние локальные документы:

- Регламент взаимодействия при рассмотрении обращений потребителей–граждан, в т.ч. по вопросам, связанным с поставкой электроэнергии ненадлежащего качества;
- Положение о форме одежды специалистов по работе с потребителями, кассиров (г. Белово, г. Новокузнецк, г. Анжеро-Судженск), контролеров, контролеров-кассиров и электромонтеров обособленных подразделений и участка электромонтажа (г. Новокузнецка) ПАО «Кузбассэнергосбыт»;
- Должностные и иные инструкции сотрудников ПАО «Кузбассэнергосбыт», осуществляющих взаимодействие с гражданами-потребителями.

## **5. ОСНОВНЫЕ КРИТЕРИИ И ПАРАМЕТРЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ**

5.1. Эффективный процесс взаимодействия с клиентами характеризуется следующими параметрами:

- единообразии требований к качеству предоставления услуг, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;
- индивидуальный подход к клиентам, в том числе к инвалидам, ветеранам и различными социальными категориями населения;
- минимизация времени клиента, затраченного на получение услуги, в том числе посредством минимизации очных контактов клиентов и компании;
- оперативность реагирования на жалобы и устранения выявленных недостатков в работе с клиентами;
- полнота, актуальность и достоверность информации;
- мультиканальность предоставления информации.

5.2. Ключевыми критериями оценки качества взаимодействия с клиентами при оказании услуг электроснабжения являются:

5.2.1. Обеспечение качества электроснабжения.

С целью обеспечения качества электроснабжения в ПАО «Кузбассэнергосбыт» организован процесс приема обращений граждан-потребителей по вопросам поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки электрической энергии.

5.2.2. Обеспечение качества клиентского обслуживания.

Клиентское обслуживание включает в себя заключение (в том числе путем конклюдентных действий) и исполнение договора энергоснабжения, прием показаний приборов учета электрической энергии, начисление платы и сбор денежных средств с граждан-потребителей за отпущенную электроэнергию, организация приёма всех обращений потребителей в адрес

ПАО «Кузбассэнергосбыт», а также информирование граждан-потребителей по вопросам, связанным с процессом электроснабжения в соответствии с требованиями действующего законодательства.

С целью информирования граждан-потребителей по вопросам, связанным с процессом электроснабжения ПАО «Кузбассэнергосбыт» размещает в центрах обслуживания потребителей или на официальном сайте [кузбассэнергосбыт.рф](http://кузбассэнергосбыт.рф) следующую информацию:

- Перечень документов, необходимых для заключения договора энергоснабжения в письменной форме и порядке его заключения;
- Основные условия договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности));
- Типовые договоры энергоснабжения для различных категорий граждан-потребителей;
- Действующий Стандарт качества обслуживания граждан-потребителей и изменения к нему;
- Порядок и условия внесения платежей за электроэнергию;
- Порядок и условия приёма показаний приборов учёта и последствия вывода из строя приборов учёта, либо при их отсутствии;
- Возможные последствия в виде приостановления, полного или частичного ограничения режима потребления электрической энергии;
- Действующие тарифы на электрическую энергию;
- Действующие нормативы потребления коммунальных услуг по электроснабжению;
- Пункты приёма платежей, включая график обслуживания потребителей в офисах Гарантирующего поставщика;
- Порядок передачи обращений, претензий и жалоб на деятельность Гарантирующего поставщика;
- Часто задаваемые вопросы, возникающие у граждан-потребителей в ходе энергоснабжения и ответы на них;
- Перечень и стоимость реализуемых приборов учета, электротехнической продукции и услуг по установке, замене приборов учета, боксов (щитов), программированию однофазных и трехфазных приборов учета электроэнергии;
- Перечень проводимых акций и конкурсов для граждан-потребителей, условия акций и их итоги;
- Размер задолженности за электроэнергию (*предоставляется по запросу потребителя, а также указывается в счетах на оплату*).

Показания приборов учета электроэнергии принимаются от граждан-потребителей через очный, заочный и виртуальный каналы (посредством телефона, через сервис «голосовой портал» Единого контактного центра, через мобильное приложение «Платосфера», сайт [кузбассэнергосбыт.рф](http://кузбассэнергосбыт.рф), через SMS-сервис, при личном посещении центров обслуживания потребителей).

Гражданам-потребителям по итогам расчетного периода ПАО «Кузбассэнергосбыт» выставляет платежные документы (счета), которые доставляются по почте и на подтвержденный электронный адрес потребителя.

Также потребители имеют возможность самостоятельно распечатать счет через сервис самообслуживания «Личный кабинет гражданам-потребителям» на сайте [кузбассэнергосбыт.рф](http://кузбассэнергосбыт.рф). или посмотреть информацию в мобильном приложении «Платосфера».

Гражданину-потребителю предоставляется возможность внесения платы по договору энергоснабжения различными способами через интерактивные сервисы самообслуживания на сайте компании [кузбассэнергосбыт.рф](http://кузбассэнергосбыт.рф), через мобильное приложение «Платосфера» и напрямую в кассы ПАО «Кузбассэнергосбыт», расположенные в обособленных подразделениях, без оплаты комиссии или оплатить с комиссией через пункты приёма платежей сторонних организаций.

## 6. ОРГАНИЗАЦИЯ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

### 6.1. Организация инфраструктуры при очном обслуживании

1. Обособленные подразделения ПАО «Кузбассэнергосбыт» по административному и территориальному признакам:

	Обособленное подразделение	Место расположения
	Исполнительный аппарат ПАО «Кузбассэнергосбыт»	650036, город Кемерово, проспект Ленина, 90/4
	Северное межрайонное отделение ПАО «Кузбассэнергосбыт»	650036, город Кемерово, проспект Ленина, 90/4
1	Офисы: Обособленное подразделение по Кемеровскому району	650036, город Кемерово, проспект Ленина, 90/4
2	Обособленное подразделение г. Топки	652300, г. Топки, ул. Октябрьская, 2
3	Обособленное подразделение г. Юрга	652057, г. Юрга, ул. Волгоградская, 2
4	Обособленное подразделение пгт. Крапивинский	652440, пгт. Крапивинский, ул. Юбилейная, 11Б
5	Обособленное подразделение пгт. Зеленогорский	652449, Крапивинский район, пгт. Зеленогорский, ул. Центральная, 38, пом. 6
	Южное межрайонное отделение ПАО «Кузбассэнергосбыт»	654005, г. Новокузнецк, ул. Орджоникидзе, 18а
6	Офисы: Обособленное подразделение по Новокузнецкому району г. Новокузнецка	654005, г. Новокузнецк, ул. Орджоникидзе, 18
7	Обособленное подразделение по Центральному району г. Новокузнецка	654018, г. Новокузнецк, ул. Кирова, 50, пом.1
8	Обособленное подразделение по Орджоникидзевскому району г. Новокузнецка	654002, г. Новокузнецк, ул. Разведчиков, 50
9	Обособленное подразделение по Заводскому району г. Новокузнецка	654031, г. Новокузнецк, ул. Горьковская, 35
10	Обособленное подразделение по Заводскому району г. Новокузнецка	654011, г. Новокузнецк, ул. Авиаторов, 94



11	Обособленное г. Междуреченск	подразделение	6528877, г. Междуреченск, пр-т Строителей, 41а
12	Обособленное г. Междуреченск	подразделение	652888, г. Междуреченск, пр. Шахтеров, 23
13	Обособленное	подразделение г. Мыски	652840, г. Мыски, ул. Первомайская, 11
14	Обособленное	подразделение г. Мыски	652845, г. Мыски, поселок ГРЭС, ул. Мира, 5
15	Обособленное г. Осинники	подразделение	652811, г. Осинники, ул. Победы, 36
16	Обособленное	подразделение г. Калтан	652740, г. Калтан, ул. Горького, 32, пом. 65
17	Обособленное п. Малиновка	подразделение	652831, г. Калтан, п. Малиновка, ул. 60 лет Октября, 32
	<b>Центральное межрайонное отделение ПАО «Кузбассэнергосбыт»</b>		<b>652612, г. Белово, пер. Почтовый, 49</b>
18	Офисы: Обособленное	подразделение по Беловскому району и г. Белово	652612, г. Белово, пер. Почтовый, 49
19	Обособленное пгт. Инской	подразделение	652644, г. Белово, пгт. Инской, ул. Инская, 11
20	Обособленное г. Ленинск-Кузнецкий	подразделение	652507, г. Ленинск-Кузнецкий, ул. Спасстанция, 15
21	Обособленное г. Ленинск-Кузнецкий	подразделение	652515, г. Ленинск-Кузнецкий, пр. Кирова, 108
22	Обособленное г. Полысаево	подразделение	652560, г. Полысаево, ул. Космонавтов, 92, пом. 183
23	Обособленное г. Прокопьевск	подразделение	653039, г. Прокопьевск, пр. Ленина, 14, пом. 1п
24	Обособленное г. Прокопьевск	подразделение	653000, г. Прокопьевск, ул. Космонавта Волынова, 11б, пом. 2п
25	Обособленное г. Киселевск	подразделение	652700, г. Киселевск, ул. Ленина, 59
26	Обособленное г. Киселевск	подразделение	652723, г. Киселевск, ул. 50 лет города, 27а
27	Обособленное г. Гурьевск	подразделение	652780, г. Гурьевск, ул. 30 лет Победы, 4
28	Обособленное г. Гурьевск	подразделение	652780, г. Гурьевск, пер. Щорса, 1
29	Обособленное	подразделение г. Салаир	652770, г. Салаир, ул. Д. Попова, 11
30	Обособленное пгт. Промышленная	подразделение	652380, пгт. Промышленная, ул. Механическая, 4/7, пом.2
31	Обособленное пгт. Промышленная	подразделение	652380, пгт. Промышленная, ул. Тельмана, 2
32	Обособленное пгт. Краснобродский	подразделение	652640, пгт. Краснобродский, ул. Гагарина, 15

	<b>Восточное межрайонное отделение ПАО «Кузбассэнергосбыт»</b>	<b>652470, г. Анжеро-Судженск, ул. имени 50-летия ВЛКСМ, 2</b>
33	Офисы: Обособленное подразделение г. Анжеро-Судженск	652470, г. Анжеро-Судженск, ул. имени 50-летия ВЛКСМ, 2
34	Обособленное подразделение г. Анжеро-Судженск	652470, г. Анжеро-Судженск, ул. Желябова, 6а, пом. 2
35	Обособленное подразделение пгт. Яя	652100, пгт. Яя, ул. Школьная, 10
36	Обособленное подразделение г. Мариинск	652150, г. Мариинск, ул. Ленина, 49, пом. 57/4
37	Обособленное подразделение пгт. Верх-Чебула	652270, пгт. Верх-Чебула, ул. Советская, 107
38	Обособленное подразделение пгт. Ижморский	652120, пгт. Ижморский, ул. Стадионная, 2а
39	Обособленное подразделение пгт. Тисуль	652210, пгт. Тисуль, ул. Трухницкого, 1
40	Обособленное подразделение пгт. Белогорск	652238, Тисульский район, пгт. Белогорск, ул. Юбилейная, 10а
41	Обособленное подразделение пгт. Тяжинский	652240, пгт. Тяжинский, ул. Первомайская, 13
42	Обособленное подразделение г. Тайга	652401, г. Тайга, пр-т Кирова, 25
43	Обособленное подразделение пгт. Яшкино	652010, пгт. Яшкино, ул. Суворова, 1

3. Количество и места расположения межрайонных отделений определяются исходя из принципа доступности очного обслуживания.

4. Главный центр очного обслуживания (г. Кемерово), помимо обслуживания клиентов, выполняет сбор и обработку информации по работе с гражданами-потребителями из межрайонных отделений для формирования сводных отчётов, а также осуществляет методическое руководство деятельностью межрайонных отделений при организации обслуживания граждан-потребителей.

## **6.2. Требования к помещениям для приема граждан-потребителей**

1. Помещения центров очного обслуживания клиентов должны быть организованы в максимально доступном для большинства граждан месте.

2. Помещения должны обеспечивать беспрепятственный доступ посетителей, в том числе граждан с ограниченными возможностями.

3. При невозможности оборудовать помещение надлежащим образом должно быть организовано обслуживание граждан с ограниченными возможностями на дому или использован другой способ обеспечения доступности обслуживания.

4. Необходимо размещение информационных вывесок, оформленных в едином корпоративном стиле:

- у центрального входа в помещение (вывеска с названием, табличка с информацией о режиме работы);

- у входа в каждое из внутренних помещений (табличка с наименованием обособленного подразделения ПАО «Кузбассэнергосбыт»; перечень вопросов, по которым ведется прием; табличка на столе с указанием должности, фамилии, имени и отчества принимающего).

5. Вход и выход (включая аварийный) из помещения должны быть оборудованы указателями с автономными источниками бесперебойного питания.

6. В целях безопасности сотрудников и клиентов помещения оборудуются:

- охранно-пожарной сигнализацией и средствами пожаротушения;

- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, тревожной кнопкой;

- касса оснащена системой видеонаблюдения.

7. Зал обслуживания клиентов должен быть выполнен в корпоративном стиле и соответствовать следующим требованиям:

- рабочие места специалистов по работе с потребителями, осуществляющих приём граждан, выполнены в виде общей стойки приёмной с изолированными окнами для приема посетителей;

- ширина коридора не менее 1,7 м для свободного прохода предполагаемого потока людей;

- обязательно наличие информационного стенда, расположенного на видном месте. Под стендом необходимо размещение стойки или столика для граждан, оборудованных пишущими ручками и бумагой.

- холл оснащен стойками (столами) с канцелярскими принадлежностями и местами для сидения.

8. Все помещения должны удовлетворять требованиям санитарной гигиены, постоянно поддерживаться в хорошем состоянии (ремонт, оформление), приветствуется размещение безопасных декоративных растений.

9. Ответственность за чистоту и порядок в офисном помещении несет непосредственный руководитель обособленного подразделения, работающего в данном помещении.

*Порядок, чистота, аккуратность офиса и рабочего места  
создают благоприятное впечатление о нашей компании.*

### **6.3. Требования к персоналу, осуществляющему прием граждан**

#### **6.3.1. Требования к содержанию рабочего места**

1. Каждый сотрудник поддерживает чистоту и порядок на своем рабочем месте и следит за порядком в помещении офиса.

2. На рабочем месте запрещен приём пищи. Исключение составляют напитки (чай, кофе, вода), конфеты.

3. Недопустимо держать на рабочем месте:

- рекламную продукцию фирм-конкурентов;
  - художественную литературу, журналы, газеты, не имеющие прямого отношения к служебной деятельности;
  - одежду, посуду, косметику.
4. На окне рабочего места должен располагаться бейджик, с указанием должности, фамилии, имени и отчества сотрудника, ведущего приём граждан.

### 6.3.2. Требования к внешнему виду

1. Внешний вид сотрудника ПАО «Кузбассэнергосбыт» не должен быть вызывающим или небрежным.
2. Общие требования к внешнему виду сотрудников закреплены - Положением о форме одежды специалистов по работе с потребителями, кассиров (г. Белово, г. Новокузнецк, г. Анжеро-Судженск), контролеров, контролеров-кассиров и электромонтеров обособленных подразделений и участка электромонтажа (г. Новокузнецка) ПАО «Кузбассэнергосбыт», а также Кодексом деловой этики ПАО «Кузбассэнергосбыт».

### 6.3.3. Требования по общению с гражданами

1. С любым посетителем сотрудники ПАО «Кузбассэнергосбыт» ведут себя уважительно и приветливо, согласно правилам, указанным в Приложении № 1.
2. В случае, когда гражданин пришел к специалисту, которого в настоящее время нет, необходимо вежливо перенаправить его, дав подробные объяснения о том, кто может решить возникшую у гражданина проблему.
3. Во время общения с гражданином необходимо хотя бы один раз обратиться к нему по имени.

*Сотрудники представляют облик ПАО «Кузбассэнергосбыт» для клиентов, поэтому от имиджа каждого отдельного сотрудника, его поведения на рабочем месте и работы с гражданами зависит имидж нашей компании и, в конечном счете, его коммерческий успех.*

### 6.4. Организация приема граждан

1. Прием граждан-потребителей организован в каждом обособленном территориальном подразделении.
2. Очное обслуживание клиентов производится в часы работы соответствующего обособленного подразделения ПАО «Кузбассэнергосбыт». В случаях если часы приема клиентов не совпадают с часами работы обособленного подразделения, об этом должно быть дополнительно указано на вывеске у входа в здание; информационном стенде, размещенном в обособленном подразделении ПАО «Кузбассэнергосбыт»; сайте ПАО «Кузбассэнергосбыт».
3. Типовой алгоритм обслуживания клиента:

3.1. Гражданин может самостоятельно знакомиться с информацией, размещаемой на информационных стендах в обособленных подразделениях компании. Перечень документов, которые являются обязательными для размещения в офисах ПАО «Кузбассэнергосбыт», утверждается внутренним локальным документом.

3.2. При необходимости гражданин обращается к специалисту по работе с потребителями в зале обслуживания клиентов.

3.3. В случае если гражданин не удовлетворен пояснениями специалиста по работе с потребителями, он обращается к ведущему специалисту по работе с потребителями обособленного подразделения, специалисту или ведущему специалисту отдела по работе с гражданами-потребителями межрайонного отделения, главному специалисту группы по работе с гражданами-потребителями или руководителю обособленного подразделения.

3.4. В случае если клиент остался недоволен ответами, полученными у сотрудников, перечисленных в п. 3.3 он имеет право обратиться к начальнику отдела по работе с гражданами потребителями межрайонного отделения, либо начальнику межрайонного отделения.

3.5. При необходимости получения информации и консультаций гражданин имеет право взаимодействовать с любым специалистом ПАО «Кузбассэнергосбыт». При этом специалист ПАО «Кузбассэнергосбыт», выслушав обращение клиента, обязан уведомить его, находится ли данный вопрос в его компетенции. Если нет – специалист ПАО «Кузбассэнергосбыт» обязан указать должностное лицо, к которому следует обратиться с данным вопросом. Если вопрос находится в компетенции специалиста ПАО «Кузбассэнергосбыт» - он обязан, либо предоставить полную информацию по данному вопросу обратившемуся, либо указать срок, в который соответствующая информация может быть подготовлена и предоставлена клиенту. Соответствующий срок подготовки информации не может превышать 15 календарных дней, в исключительных случаях срок может быть продлен, но не более чем на 15 календарных дней.

3.6. В соответствии с пожеланиями информация может быть представлена гражданину в устном или письменном виде, посредством телефонной связи, факсимильной связи, электронной почты или любым иным способом доступным для клиента.

4. Устанавливаются следующие типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с клиентами:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (среднее значение)
<b>Центр по обслуживанию клиентов</b>		
Обслуживание специалистом по работе с потребителями	Ожидание в очереди	Исходя из наличия очереди
	Обслуживание	5-10 мин.

Консультация ведущего специалиста по работе с потребителями, специалиста или ведущего специалиста группы по работе с гражданам-потребителям (в случае необходимости)	Обслуживание	5-10 мин.
Консультация руководителя обособленного подразделения, начальника отдела по работе гражданам-потребителям (в случае необходимости)	Обслуживание	5-10 мин.

5. Для отдаленных и труднодоступных районов территории обслуживания ПАО «Кузбассэнергосбыт» организует очное общение путем выезда в такие населенные пункты в соответствии с утверждёнными графиками (далее – передвижные пункты приёма платежей).

6. Графики работы передвижных пунктов приёма платежей размещаются и поддерживаются в актуальном состоянии на внешнем сайте компании [кузбассэнергосбыт.рф](http://кузбассэнергосбыт.рф).

7. При организации работы передвижных пунктов приёма платежей жители населенных пунктов заблаговременно предупреждаются об организации выездного обслуживания путем размещения объявлений в СМИ, местах большого скопления людей и на внешнем сайте компании.

8. Необходимость выездного обслуживания для каждого населенного пункта определяется руководством ПАО «Кузбассэнергосбыт» на основе анализа платежной дисциплины граждан-потребителей населенного пункта, наличия (отсутствия) иных пунктов приёма платежей на территориях, а также с учётом письменных пожеланий потребителей.

9. В случае если гражданин-потребитель зарегистрирован в базе ПАО «Кузбассэнергосбыт» как одинокопроживающее лицо, имеющее инвалидность или преклонный возраст (более 65-ти лет), ПАО «Кузбассэнергосбыт» может быть организован выезд на дом к данному гражданину (индивидуальное выездное обслуживание).

10. Индивидуальное выездное обслуживание гражданина производится на основании письменного или телефонного обращения клиента.

11. Конкретная дата индивидуального выездного обслуживания клиента определяется исходя из удаленности населенного пункта, в котором проживает гражданин, от отделения/ обособленного подразделения.

### **6.5. Принципы урегулирования конфликтов**

1. Недопущение возникновения конфликта является важным условием для обеспечения защиты интересов граждан-потребителей.

2. Во избежание конфликтных ситуаций сотрудники ПАО «Кузбассэнергосбыт» обязаны:

- стремиться действовать в интересах гражданина-потребителя, уметь распознать и избегать ситуаций, когда может возникнуть конфликт;

- не допускать возникновения ситуации, при которой в конфликте начинают участвовать другие потребители;

- соблюдать принцип конфиденциальности.

3. В случае возникновения обстоятельств, которые, по мнению сотрудника, могут привести к конфликту, он обязан срочно поставить в известность об этом своего непосредственного руководителя, который должен принять меры к урегулированию возникшей ситуации.

4. При разрешении конфликтных ситуаций с гражданами-потребителями действия сотрудников ПАО «Кузбассэнергосбыт», включая принимаемые ими решения, не должны преследовать личный интерес.

5. Сотрудники должны проявлять терпимость к фактам некорректного с ними обращения граждан, стремясь обеспечить граждан-потребителей наилучшим сервисом, так как предупредительное отношение к потребителям, создание наиболее благоприятных условий для них является залогом длительных партнерских отношений.

## **7. ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Инфраструктура заочного обслуживания включает в себя два канала связи: телефон и переписка.

### **7.1. Порядок заочного обслуживания граждан посредством телефонной связи:**

1. Гражданин-потребитель может воспользоваться следующими видами телефонной связи: прямой телефонный контакт и по телефону Единого контактного центра.

2. Все телефонные номера, по которым осуществляется телефонная связь с клиентами, указываются в договорах энергоснабжения; счетах на оплату; информационных стендах, размещенных в центрах обслуживания потребителей ПАО «Кузбассэнергосбыт»; сайте ПАО «Кузбассэнергосбыт».

3. По телефонам для прямого телефонного контакта гражданин должен в момент разговора получить ответ на свой вопрос. В случае если специалист, ответивший на телефонный звонок клиента, не может дать полный ответ в момент разговора или подготовка информации для клиента требует некоторого времени (более 2 минут), гражданину сообщается об этом, указывается дата и время, когда можно перезвонить для получения точной и полной информации (возможен вариант, когда по согласованию с клиентом перезванивает сотрудник ПАО «Кузбассэнергосбыт»).

4. Телефоны для прямого телефонного контакта доступны для звонков потребителей в часы работы соответствующего подразделения ПАО «Кузбассэнергосбыт».

5. В случае обращения потребителя по телефону для прямого телефонного контакта за получением информации о состоянии расчетов, уточнения количества проживающих и иной информации, которая носит конфиденциальный характер, клиент обязан представиться, назвать номер

лицевого счета или адрес. В случае если гражданин отказывается выполнить вышеуказанные требования, специалист ПАО «Кузбассэнергосбыт» имеет право отказать клиенту в предоставлении запрашиваемой информации.

6. В случае если обращение клиента содержит нецензурную брань, оскорбления или угрозы в адрес специалиста ПАО «Кузбассэнергосбыт» или организации, специалист ПАО «Кузбассэнергосбыт» имеет право прекратить телефонный контакт, прервав разговор.

7. Устанавливаются следующие параметры деятельности Единого контактного центра по номеру телефона **8-800-600-3660**;

7.1. Звонок на горячую линию бесплатен для потребителя-гражданина.

7.2. При осуществлении записи потребитель предупреждается в начале телефонного разговора.

8. При звонке на номер Единого контактного центра у граждан-потребителей есть возможность воспользоваться услугами автоответчика или автоматической системой обслуживания (узнать задолженность и передать показания) в тот момент, когда оператор не доступен или линия занята.

8.1. В случае обращения клиента по телефону с автоответчиком клиент обязан представиться, назвать номер лицевого счета или адрес и телефон или адрес для предоставления ответа.

8.2. При обращении на телефон с автоответчиком гражданин должен получить ответ в течение 5 рабочих дней - если клиентом оставлен телефон или в течение 20 рабочих дня – если клиентом оставлен адрес.

8.3. Ответные звонки после обращения на телефон с автоответчиком производятся специалистами Единого контактного центра ПАО «Кузбассэнергосбыт» ежедневно (пн - пт 8-00 до 19-00, сб - вс с 9-00 до 16-00)

9. Устанавливаются следующие типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с потребителем-гражданином:

<b>Форма взаимодействия</b>	<b>Критерий</b>	<b>Параметр</b>
Телефонное обслуживание клиента специалистом	Соединения со специалистом	40 сек.
	Предоставление информации специалистом	5-10 мин.

10. Требования к персоналу во время общения по телефону:

- впечатление об ПАО «Кузбассэнергосбыт» складывается у потребителя по первому телефонному разговору, поэтому каждый сотрудник обязан уметь грамотно общаться по телефону;
- недопустимо игнорирование телефонных звонков: не позднее, чем после третьего сигнала звонка должен следовать ответ;
- отвечая на телефонный звонок, необходимо вежливо поздороваться, произнести название нашей компании и свое имя;
- телефонные переговоры должны вестись громким четким голосом, речь должна быть внятной, доброжелательной;
- сотрудник, обслуживающий клиента по телефону, обязан дать консультацию по интересующему клиента вопросу, а в случае, если сотруднику для этого



требуется уточнение информации, он должен взять контактный телефон и перезвонить клиенту после выяснения всех обстоятельств.

- в случае, когда сотрудник, у которого звонит телефон, обслуживает присутствующего клиента, на телефонный звонок должен ответить кто-то из коллег: телефонный звонок не должен быть оставлен без внимания.

## **7.2. Порядок заочного обслуживания граждан-потребителей ПАО «Кузбассэнергосбыт» посредством переписки:**

1. Письменное обращение может быть направлено гражданином по адресу любого обособленного подразделения ПАО «Кузбассэнергосбыт» либо представлено лично в канцелярию любого обособленного подразделения межрайонных отделений ПАО «Кузбассэнергосбыт». Также потребитель может обратиться в исполнительный аппарат ПАО «Кузбассэнергосбыт», либо написать на сайт [kuzbassenergobyt.rf](http://kuzbassenergobyt.rf) в раздел «Интернет-приемная».

2. Любое письменное обращение в ПАО «Кузбассэнергосбыт» регистрируется.

3. После регистрации обращение, полученное исполнительным аппаратом либо через «Интернет-приемную», направляется Директору департамента по реализации электроэнергии гражданам-потребителям, который отписывает его для рассмотрения в соответствующее обособленное подразделение ПАО «Кузбассэнергосбыт». В обособленном подразделении назначается ответственный исполнитель за подготовку ответа на каждое конкретное обращение.

Если обращение было получено канцелярией межрайонного отделения, то после регистрации оно направляется начальнику межрайонного отделения, чтобы он назначил ответственного исполнителя за подготовку ответа на обращение.

4. Письменное обращение гражданина должно быть рассмотрено специалистами ПАО «Кузбассэнергосбыт» в течение 3 рабочих дней (*если требуется более детальное рассмотрение вопроса, срок может быть продлен, но не более чем на 15 календарных дней, с предоставлением промежуточного ответа в трехдневный срок*).

5. Ответ на письменное обращение гражданина должен содержать конкретную информацию о сути вопроса, заданного клиентом, Ф.И.О. и телефон исполнителя и подписан уполномоченным на то должностным лицом.

6. Действия по письменному обращению гражданина не производятся в случаях:

– если письменное обращение содержит нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника компании, а также членов его семьи;

– если текст письменного обращения не поддается прочтению;

7. Письменное обращение клиента не рассматривается и ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не указаны контактные данные гражданина.

## **8. ОРГАНИЗАЦИЯ ИНТЕРАКТИВНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

### **8.1. Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания**

1. Интерактивное обслуживание организуется на базе веб-сайта компании [кузбассэнергосбыт.рф](http://кузбассэнергосбыт.рф).
2. На Веб-сайте обслуживание граждан-потребителей осуществляется через вкладку «Граждане-потребители», которая содержит следующие разделы:
  - Тарифы - информация о тарифах, действующих в настоящий момент времени;
  - Договор энергоснабжения – в данном разделе размещены типовые формы договоров энергоснабжения;
  - Нормативы потребления – указаны действующие нормативы потребления для граждан.
  - Качество обслуживания граждан-потребителей – в данном разделе размещен Стандарт обслуживания граждан-потребителей;
  - Пункты приема платежей – указан список возможных мест оплаты в зависимости от места жительства потребителя и интерактивные способы оплаты;
  - Графики работы передвижных пунктов приема платежей – в данном разделе указаны графики работы мобильных касс по территориям, обслуживаемым ПАО «Кузбассэнергосбыт»;
  - Дополнительные услуги – в данном разделе представлены услуги по установке, замене приборов учета, боксов (щитов), программированию однофазных и трехфазных приборов учета;
  - Акции и конкурсы – описаны проводимые компанией акции и конкурсы для граждан-потребителей;
  - Часто задаваемые вопросы – в данном разделе приведены наиболее часто задаваемые вопросы граждан-потребителей и ответы на них;
  - Ввод показаний приборов учета электроэнергии – в данном разделе гражданин-потребитель может передать показания прибора учета;
  - Правила пользования SMS-сервисом;
  - Правила пользования мобильным приложением «Платосфера»;
  - Правила пользования сервисом самообслуживания «Личный кабинет гражданам-потребителям»;
  - Контактная информация – в данном разделе размещены контактные адреса и телефоны офисов компании;
  - Контактная информация для взаимодействия с сетевыми организациями.
3. С целью оперативного взаимодействия с клиентами на веб-сайте ПАО «Кузбассэнергосбыт» реализовано несколько способов систем самообслуживания:
  - 3.1. возможность использования сервиса самообслуживания «Личный кабинет гражданам-потребителям».

Порядок работы данного сервиса:

На вкладке «Личный кабинет гражданам-потребителям» на странице веб-сайта ПАО «Кузбассэнергосбыт» [кузбассэнергосбыт.рф](http://кузбассэнергосбыт.рф) гражданину-

потребителю нужно пройти регистрацию, указав номер лицевого счета, ФИО и адрес потребителя, а также такие контактные данные, как телефон и адрес электронной почты, который нужно подтвердить в своем электронном ящике в течение суток.

После подтверждения электронной почты гражданин-потребитель попадает на свою персональную страничку и может передать показания прибора учета, получить информацию о состоянии расчетов по лицевому счету, произвести оплату, распечатать счет за потребленную электрическую энергию за последний расчетный период.

3.2. Возможность использовать мобильное приложение «Платосфера».

Порядок работы данного сервиса:

Нужно скачать мобильное приложение «Платосфера» в Apple Store или Google Play, затем зарегистрироваться по номеру телефона, добавить один или несколько адресов, обслуживаемых в ПАО «Кузбассэнергосбыт». На вкладке «Профиль» заполнить ФИО, дату рождения и адрес электронной почты.

После гражданин-потребитель может передать показания прибора учета, получить информацию о состоянии расчетов по лицевому счету, произвести оплату без комиссии.

## **8.2. Организация обработки обращений граждан с использованием электронной почты**

1. Обращение может быть направлено клиентом по адресу электронной почты в канцелярию или приемную ПАО «Кузбассэнергосбыт», специалистам по документообороту отделений ПАО «Кузбассэнергосбыт».
2. Любое обращение посредством электронной почты, представленное в вышеуказанные обособленные подразделения ПАО «Кузбассэнергосбыт» регистрируется.
3. После регистрации электронное обращение направляется в соответствующее обособленное подразделение ПАО «Кузбассэнергосбыт». В обособленном подразделении назначается ответственный исполнитель за подготовку ответа на каждое конкретное обращение.
4. Обращение посредством электронной почты рассматривается специалистами ПАО «Кузбассэнергосбыт» в течение 3 рабочих дней. В случае если ответ на обращение требует более детальной проработки, после направления промежуточного ответа, срок ответа на обращение может быть продлен, но не более чем на 15 календарных дней.
5. Ответ на обращение посредством электронной почты должен содержать конкретную информацию о сути вопроса, заданного клиентом, Ф.И.О. и телефон исполнителя и подписан уполномоченным на то должностным лицом.
6. В случае предоставления гражданином адреса своей электронной почты ему будет предоставлен ответ в виде информационного сообщения.

## **9. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ С ГРАЖДАНАМИ-ПОТРЕБИТЕЛЯМИ**

1. При взаимодействии с гражданами-потребителями сотрудники обязаны руководствоваться действующим законодательством, а также действующими в компании внутренними локальными документами, в т.ч. «Регламентом взаимодействия (между обособленными подразделениями, сторонними организациями) при рассмотрении обращений граждан-потребителей, в том числе по вопросам, связанным с поставкой электроэнергии ненадлежащего качества».

2. По отношению гражданина и компании обратная связь подразделяется на:

- активную (выражается в самостоятельном проявлении инициативы гражданином в предоставлении своего мнения о качестве обслуживания, соблюдении процесса обслуживания в компании);
- пассивную (компания обращается к гражданину для выяснения степени удовлетворенности обслуживанием).

3. По способу выражения обратная связь подразделяется на:

- жалобы;
- предложения;
- отзывы о деятельности.

4. Обратная связь осуществляется по следующим каналам связи:

- устные и письменные обращения клиентов (включая записи в «Книге отзывов и предложений»);
- телефонные обращения, в том числе обращения, направленные факсимильной связью;
- интернет- приемная;
- электронная почта.

5. Обращение клиента по любым каналам связи является бесплатным.

6. Специалисты ПАО «Кузбассэнергообит» систематизируют и анализируют все направленные клиентами жалобы, предложения и отзывы.

7. По выбору гражданина ответ на его жалобу, предложение, обращение направляется посредством любого указанного гражданином канала связи (почта, телефон и т.д.). При этом сроки ответа на жалобу, предложение, обращение клиента соответствуют вышеуказанным срокам подготовки ответов на обращение гражданина.

8. Для изучения мнения граждан-потребителей о качестве обслуживания на регулярной основе (не реже 1 раза в год) проводятся опросы, анкетирование и т.д.

## **10. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ГРАЖДАН- ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

1. Информационное взаимодействие с клиентами имеет следующие формы:

- массовое информационное взаимодействие;
- индивидуальное информационное взаимодействие по запросу;

- предоставление информации по инициативе компании.

2. Массовое информационное взаимодействие заключается в размещении публикаций в СМИ о деятельности компании, информировании граждан-потребителей по вопросам, связанным с процессом электроснабжения ПАО «Кузбассэнергосбыт» путём размещения информации в центрах очного обслуживания, на официальном сайте [кузбассэнергосбыт.рф](http://кузбассэнергосбыт.рф) или в мобильном приложении «Платосфера» в разделе «Сообщения», а также размещение информации о проведении разнообразных PR-кампаний, направленных на информирование широкой общественности (настоящие и потенциальные клиенты, партнеры и сотрудники) о деятельности компании, возможных каналах связи и т.д.

3. Базовый инструмент массового информационного взаимодействия с аудиторией – СМИ, сайт компании [кузбассэнергосбыт.рф](http://кузбассэнергосбыт.рф) и мобильное приложение «Платосфера».

4. Индивидуальное информационное взаимодействие заключается в предоставлении консультаций по запросу потребителя-гражданина. Информация, имеющая прямое отношение к предоставляемым гражданину услугам, должна предоставляться ему по первому требованию вне зависимости от информационного канала и в удобной для гражданина форме.

5. Предоставление клиенту информации по инициативе компании осуществляется через очные, заочные и интерактивные каналы информационного взаимодействия.

5.1. По инициативе компании клиентам предоставляется два типа информации:

- справочная информация;
- напоминания/сообщения.

5.2. К справочной информации относятся:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность компании и представленных в нем компаний;
- настоящий Стандарт;
- образцы оформления документов и требования к ним;
- схема размещения специалистов и режим приема ими граждан;
- порядок получения консультаций;

5.3. К напоминаниям/сообщениям относится информирование:

- о наличии задолженности;
- о приближении срока оплаты за предоставленные услуги;
- об изменении тарифов или правил предоставления услуг.

5.4. Очное информирование включает информационные стенды, расположенные в центрах очного обслуживания клиентов, информационные листовки и буклеты.

5.5. На информационных стендах и в распространяемых в помещении центров обслуживания потребителей листовках и буклетах граждане могут ознакомиться со справочной информацией о деятельности компании.

## **11. КОНТРОЛЬ И АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРАЖДАН-ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.**

1. Для контроля качества обслуживания граждан-потребителей в ПАО «Кузбассэнергосбыт» проводятся профессиональные соревнования между обособленными подразделениями (в части работы с гражданами-потребителями) ПАО «Кузбассэнергосбыт» ежеквартально и по итогам года.
2. Для мониторинга и анализа качества обслуживания потребителей граждан предусмотрены следующие мероприятия:
  - 2.1. Анкетирование для оценки качества обслуживания и его улучшению гражданами-потребителями (Приложение №2) - 1 раз в год.
  - 2.2. Очный опрос граждан-потребителей по качеству обслуживания.
  - 2.3. В каждом зале обслуживания граждан-потребителей обособленных подразделений располагается книга отзывов и предложений (прошнурованная и пронумерованная).

## **12. ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

### **Десять правил общения с клиентами**

- ❖ Соблюдайте золотое правило – «Поступайте с другими так, как Вы бы хотели, чтобы поступали с Вами».
- ❖ Будьте искренними – Доверие клиента зависит от вашей искренности.
- ❖ Обращайтесь к клиенту по имени – Любому приятно, когда его узнают.
- ❖ Улыбайтесь – Это лучший способ услышать, что говорит клиент.
- ❖ Слушайте – Это самое короткое расстояние между двумя людьми.
- ❖ Заботьтесь о клиенте – Дела говорят больше слов.
- ❖ Думайте «вы» вместо «я» - Думайте о клиенте и всегда сохраняйте чувство юмора.
- ❖ Всегда будьте вежливыми.
- ❖ Уделяйте клиентам максимум внимания.
- ❖ Говорите клиентам спасибо.

## Как правильно вести себя с клиентами?

К основным правилам, которых рекомендуется придерживаться при общении с клиентами, относятся следующие.

- 1) **Встречая клиента - здоровайтесь.** Когда клиент подходит к Вам, всегда встречайте его с улыбкой и приветственными словами. Помните - Вы - лицо компании и от того, насколько доброжелательно Вы встретите клиента - зависит его настрой и тональность предстоящей беседы, а также общее впечатление о компании.
- 2) **Нельзя превращать разговор в допрос, задавать вопросы типа «Кто Вы такой?» или «Что Вам нужно?».** Вежливо спросите имя, отчество и фамилию клиента. Обращайтесь только на Вы. Узнайте цель визита и интересующие клиента вопросы. Следите за своей дикцией. Если вы говорите с акцентом, постарайтесь говорить отчетливее.
- 3) **Не давайте выхода Вашим отрицательным эмоциям.** Вашему собеседнику вряд ли будет интересно, что за пару минут до этого Вы имели неприятный разговор с шефом или просто встали не с той ноги. Если же плохое настроение не покидает Вас, сделайте глубокий вдох и сосчитайте до десяти, чтобы успокоиться.
- 4) **Убедитесь в точности сведений, которые намерены сообщить.** Если у Вас нет полной уверенности, лучше перепроверить. Практически невозможно восстановить доверие к компании, если клиент преодолел долгий путь до Вашего офиса и обнаружил, что Вы не располагаете теми сведениями, о которых ему сообщили.
- 5) **Если клиент высказывает жалобу, не говорите ему:** «Это не моя ошибка», «Я этим не занимаюсь», и т.д. Если Вы так скажете, Вы уроните репутацию фирмы и не сможете клиенту в решении его проблем. Поэтому дайте ему выговориться до конца; выразите сочувствие, а если виноваты Вы, извинитесь; запишите его имя и телефон, или другие данные. Если Вы обещали ему перезвонить, сделайте это как можно скорее, даже если Вам не удалось решить проблему к назначенному сроку.
- 6) **Получив резкое замечания от клиента Вы должны** заставить себя не воспринимать замечание клиента лично и сделать все, чтобы взять себя в руки и вернуть утраченное спокойствие.
- 7) **Принесите извинения и признайте правоту клиента.** Вы должны уметь взять ответственность на себя. Запомните, Вы не говорите, что это Ваша вина. Но, тем не менее, Вы проявляете понимание к чувствам Вашего клиента и тем самым помогаете ему успокоиться. В любой конфликтной ситуации лучше, если обе стороны будут спокойны, поэтому первые шаги чрезвычайно важны. Итак, теперь Вы спокойны. Самое время переходить к следующему шагу.

**8) Найдите “корень зла”.** Аккуратно задавайте наводящие вопросы, чтобы узнать, чем именно Ваш клиент недоволен. И не успокаивайтесь после заявлений типа “Мне просто не нравится и все”. Добивайтесь конкретики. Если ход мыслей непонятен, требуйте приведения наглядных примеров. Заверьте клиента, что данная процедура необходима, чтобы подобных ситуаций не возникало в будущем.

**9) Выясните, чего действительно хочет клиент.** Опять же задавайте побольше вопросов, разложите все по полочкам. Вы должны быть на 100% уверены, что знаете, чего он добивается в итоге. Обязательно расскажите ему, как Вы его поняли. К примеру, “Правильно ли я поняла, что мы должны сделать (а,б,в) и получить такой-то результат. Верно?”.

**10) В конце разговора обязательно выразите благодарность** за то, что клиент обратился к Вам с проблемой и укажите по какому телефону, в случае возникновения дополнительных вопросов, клиент может обратиться (телефон указан в том числе в расчетных книжках и счетах, направляемых в адрес потребителей). Вежливо закончите разговор, попрощавшись с клиентом.

***Существуют выражения, которых следует избегать при общении с клиентами, чтобы о Вашей компании не сложилось негативного представления. К такого рода табу, в частности, относятся:***

**1. «Я не знаю».** Никакой другой ответ не может подорвать доверие к Вашей компании столь быстро и основательно. Прежде всего, Ваша работа заключается в том, чтобы знать - именно поэтому Вы занимаете свое место. Если же Вы не в состоянии дать ответ вашему собеседнику, лучше сказать: «Хороший вопрос... Разрешите, я уточню это для Вас».

**2. «Мы не сможем этого сделать».** Если это действительно так, Ваш потенциальный клиент обратится к кому-то еще, и весьма вероятно, что новый его разговор сложится более удачно. Вместо отказа «с порога» предложите, например, подождать, прежде чем Вы поймете, чем можете оказаться полезными, и попытайтесь найти альтернативное решение.

**3. «Вы должны...».** Серьезная ошибка. Ваш клиент Вам ничего не должен. Формулировка должна быть гораздо мягче: «Для вас имеет смысл...» или «Лучше всего было бы...».

**4. «Подождите секундочку, я скоро вернусь».** Задумайтесь, Вы хоть раз в жизни успевали управиться со своими делами за «секундочку»? Вряд ли. Скажите вашему собеседнику что-то более похожее на правду: «Для того чтобы найти нужную информацию, может потребоваться две-три минуты. Можете подождать?»

**5. «Нет», произнесенное в начале предложения, невольно приводит к тому, что путь к позитивному решению проблемы усложняется.** Универсальных рецептов, чтобы избавиться от «отрицательного уклона», нет. Каждую фразу, содержащую несогласие с собеседником, следует тщательно обдумывать.



**АНКЕТА**  
**для граждан-потребителей**  
**<территория>**

**Уважаемый клиент!**

Предлагаем Вам принять участие в опросе.  
Заполнение анкеты займет не более 5 минут.  
Выберите подходящий вариант ответа или напишите свой.  
Данная работа ведется с целью улучшения качества обслуживания населения.  
Ваше мнение очень важно для нас.

**1. Довольны ли Вы качеством обслуживания в ПАО «Кузбассэнергосбыт» в целом?**

Да       Нет       Затрудняюсь ответить

**2. Оцените работу ПАО «Кузбассэнергосбыт» в баллах,**  
где 1 – самая низкая оценка, а 4 – самая высокая оценка

	Очень плохо			Очень хорошо		
Работа сотрудников в офисах	1	2	3	4	Не посещаю офисы	Затрудняюсь
Место расположения и график работы офисов компании	1	2	3	4	Не посещаю офисы	Затрудняюсь
Работа горячей линии	1	2	3	4	Не пользуюсь	Затрудняюсь
Удобство передачи показаний	1	2	3	4	Не пользуюсь	Затрудняюсь
Удобство оплаты	1	2	3	4	Не пользуюсь	Затрудняюсь
Работа сайта	1	2	3	4	Не пользуюсь	Затрудняюсь
Решение проблемных, сложных ситуаций, связанных с электроснабжением	1	2	3	4	Не обращался	Затрудняюсь

**3. Возникали ли у Вас когда-либо вопросы/проблемы, связанные с электроснабжением?**

- Проблем не возникало  
 Были проблемы с передачей показаний  
 Были проблемы с качеством электроэнергии  
 Были проблемы с внесением платы  
 Свой вариант:

**4. Обращались ли Вы в ПАО «Кузбассэнергосбыт» для решения Вашей проблемы?**

- Проблем не было, не обращался  
 Да, обращался, быстро решили вопрос, сложностей не возникло  
 Да, обращался, но возникли сложности:

Нет, для решения проблемы не стал обращаться в ПАО «Кузбассэнергосбыт»

**5. Как Вам удобно оплачивать электроэнергию?**

(возможно несколько вариантов ответа)

- В личном кабинете на сайте ПАО «Кузбассэнергосбыт»
- В приложении «Платосфера»
- В офисе ПАО «Кузбассэнергосбыт»
- Через банк (офис, приложение)
- На почте
- Другое:

○ ПРОДОЛЖЕНИЕ НА ОБОРОТЕ ○

**6. Готовы ли Вы оплачивать комиссию при оплате электроэнергии через банк?**

- Да
- Нет
- Не знаю

**7. Знаете ли Вы о существовании в ПАО «Кузбассэнергосбыт» следующих сервисов?**

	Знаю и пользуюсь	Знаю, но не пользуюсь	Не знаю
СМС-сервис			
Личный кабинет			
Передача показаний через сайт			
Быстрая оплата на сайте по номеру лицевого счета			
Мобильное приложение «Платосфера»			

**8. Пользуетесь ли Вы сайтом ПАО «Кузбассэнергосбыт»?**

- Да, регулярно, не реже 1 раза в месяц
- Да, иногда, не чаще 1 раза в 2 месяца
- Да, очень редко, 1-2 раза в год и реже
- Нет, не пользуюсь сайтом

**9. Для чего Вы используете сайт?**

- Получение оперативной информации о тарифах, услугах, сервисах
- Использую личный кабинет
- Слежу за новостями компании в целом
- Отслеживаю вакансии
- Проверяю задолженность
- Другое: \_\_\_\_\_

**10. Если у Вас возникали проблемы или Вы хотите сделать предложение по улучшению работы компании, напишите, пожалуйста, Ваше мнение и пожелания. Для оперативного реагирования просим указать населенный пункт, улицу, номер дома.**

---

---

---

---

11. Укажите, пожалуйста (возможно несколько вариантов ответа):

Какими мессенджерами  
Вы пользуетесь?

- WhatsApp  
 Telegram  
 Viber  
 Другое: \_\_\_\_\_  
 Не пользуюсь

Есть ли у Вас личная страница  
в социальных сетях?

- ВКонтакте  
 Instagram  
 Одноклассники  
 Другая: \_\_\_\_\_  
 Нет

Услугами каких банков  
Вы пользуетесь?

- Сбербанк  
 ВТБ  
 Альфа-Банк  
 Газпромбанк  
 Другое: \_\_\_\_\_

Ваш пол:

- Муж  
 Жен

Возраст:

- 18-30                       51-60  
 31-40                       61-70  
 41-50                       Старше 70 лет

Спасибо,  
что Вы нашли время для заполнения анкеты!  
Заполненную анкету просьба передать в кассу офиса