

КАК ПРАВИЛЬНО ОТВЕТИТЬ НА ЧАСТО ВСТРЕЧАЮЩИЕСЯ ВОПРОСЫ?



ГДЕ ВЫ НАХОДИТЕСЬ?

В первую очередь следует назвать адрес офиса УК/PCO/ТСЖ/ТСН и т.д. Если звонящего не устраивает ответ, и он требует ответить, где находится конкретно диспетчерская/оператор – необходимо сообщить, что вы работаете удаленно, из дома.

Если звонящий требует назвать ему город/адрес где вы живете/откуда работаете, можете смело сообщить, что вы имеете право не разглашать личную информацию о себе, т.к. работаете из дома. Город можно назвать тот, в котором находится УК.

Пример:

- Скажите, где вы находитесь?

- Управляющая компания «Комфортный дом» находится по адресу г. Рязань, ул. Стасовская 8, оф. 1

- А вы конкретно где сидите? Где ваша диспетчерская?

- Конкретно я работаю удаленно, из дома.

- Скажите, где вы живете?

- К сожалению, я не отвечу на ваш вопрос, т.к. я имею право не разглашать личную информацию, т.к. я работаю из своего дома.

- Мне нужно знать, откуда вы мне звоните, где вы живете?

- К сожалению, я не отвечу на ваш вопрос. Если вы имеете претензию, вы можете обратиться в офис Управляющей компании по номеру _____ или я могу зафиксировать от вас обращение с жалобой/претензией.

ПОЧЕМУ ВЫ ОТПРАВЛЯЕТЕ В ОФИС/ПОЧЕМУ ВЫ НЕ МОЖЕТЕ ОТВЕТИТЬ НА МОЙ ВОПРОС? (КАСАЕМО ВОПРОСОВ КОМПЕТЕНЦИИ ОФИСА

УК)

Необходимо отвечать: «Мы - аварийная диспетчерская служба. Мы можем зафиксировать от вас обращение в виде заявки на вызов определенного исполнителя (сантехника, электрика, плотника и т.д.). Ваш вопрос не относится к зоне ответственности аварийно-диспетчерской службы, поэтому ответить на него я вам не могу. Вы можете получить ответ на ваш вопрос в офисе УК по номеру _____ либо я могу зафиксировать от вас обращение с вашим вопросом и в порядке очереди с вами свяжется сотрудник офиса. Конкретно я, как оператор, к сожалению, дать ответ на ваш вопрос не могу.»

ПОЧЕМУ ВЫ НЕ МОЖЕТЕ СКАЗАТЬ, КОГДА КО МНЕ ПРИДЕТ ИСПОЛНИТЕЛЬ?

Необходимо ответить: «Я, как оператор, могу только зафиксировать ваше обращение в виде заявки и передать ее соответствующему специалисту. К сожалению, информацию по срокам исполнения нам не предоставляют. Если вы желаете, я могу продиктовать вам номер офиса УК для консультации, либо указать в вашей заявке дополнительный комментарий, чтобы с вами предварительно связались и проконсультировали по срокам.»

НЕЛЬЗЯ ГОВОРИТЬ:

- Я думаю, к вам должны прийти в течение 2-3 раб. дней (у нас никогда нет даже примерной информации по срокам исполнения, поэтому вводить заявителя в заблуждение нельзя)
 - я сейчас передам вашу заявку, наверное, она будет исполнена в течение дня
 - у нас нет информации по срокам, некоторые ждут и неделями, так что не могу сказать, когда к вам придут (нельзя выставлять УК в плохом свете)
- 

ПОЧЕМУ ВЫ НЕ ДАЕТЕ ТЕЛЕФОН
ИСПОЛНИТЕЛЯ? НУ ДАЙТЕ РАБОЧИЙ НОМЕР, НЕ

НАДО ЛИЧНЫЙ

Вариант ответа:

«К сожалению, я не имею права предоставить вам телефон исполнителя. Если вы желаете, я могу предоставить вам номер офиса УК, где вы сможете уточнить интересующую вас информацию.»

ПОЧЕМУ ВЫ НЕ МОЖЕТЕ ЗАПИСАТЬ МЕНЯ НА ПРИЕМ К ДИРЕКТОРУ УК/БУХГАЛТЕРУ И Т.Д.?

Ответ: «Мы – аварийная диспетчерская служба, мы можем зафиксировать от вас обращение в виде заявки на вызов конкретного специалиста – сантехника, электрика и пр. Если вам требуется попасть на прием к сотруднику офиса (директор, бух. и т.д.), пожалуйста, позвоните по номеру офиса _____.»

Если номера офиса нет, можно предложить оставить заявку с обращением, чтобы с заявителем связались и договорились об удобном времени визита, но не нужно указывать в заявке конкретные дату и время – их назначит ему сотрудник офиса, т.к. мы не владеем информацией о свободном времени приема.

ПОЧЕМУ МЕНЯ НЕ ПРЕДУПРЕДИЛИ ОБ ОТКЛЮЧЕНИИ ВОДЫ/СВЕТА И Т.Д.

Если отключение плановое: к сожалению, я не могу сказать, почему не было вывешено объявление об отключении, если вы желаете мы можем оформить обращение с претензией либо я могу продиктовать вам номер офиса. ____

Если авария: к сожалению, заранее информировать об аварийном отключении нет возможности, т.к. это не плановые работы и невозможно предугадать возникновение подобной ситуации. Пожалуйста, ожидайте до устранения проблемы.

НАЗОВИТЕ СВОЕ ФИО

Если заявитель требует назвать ваше ФИО – называйте. Не стоит бояться, что житель действительно может что-то вам сделать, если вы не допустили никакой критичной ошибки.

Отказ в просьбе заявителя назвать ваше ФИО скорее всего приведет к ненужному конфликту, который лишь усугубит ситуацию.

ПОМНИТЕ О ТОМ, ЧТО ИЗ ЛЮБОЙ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ
НУЖНО ВЫХОДИТЬ С ДОСТОИНСТВОМ: НИ В КОЕМ СЛУЧАЕ **НЕЛЬЗЯ**
ДОПУСКАТЬ ПОВЫШЕННЫЙ/РАЗДРАЖЕННЫЙ ТОН, ДАЖЕ ЕСЛИ
ЗАЯВИТЕЛЬ ЗАДАЕТ «ГЛУПЫЕ», «НАЗОЙЛИВЫЕ» ВОПРОСЫ ИЛИ НЕ
ПОНИМАЕТ С ПЕРВОГО РАЗА. ВСПОМНИТЕ, КАК ВЕЖЛИВО И
КОРРЕКТНО ОБЩАЮТСЯ СОТРУДНИКИ КРУПНЫХ КОМПАНИЙ,
ТАКИХ КАК СБЕРБАНК ИЛИ РОСТЕЛЕКОМ. НАША КОМПАНИЯ
СОЗДАНА ДЛЯ ТОГО, ЧТОБЫ РАЗРУШИТЬ СТЕРЕОТИП О
ДИСПЕТЧЕРАХ ЖКХ, КОТОРЫЕ ВОРЧАТ ПО ЛЮБОМУ ПОВОДУ И
ОТВЕЧАЮТ ГРУБОСТЬЮ НА ЛЮБОЙ ВОПРОС. ВЫ – ГОЛОС НАШЕЙ
КОМПАНИИ, А ПОТОМУ ИМЕННО ОТ ВАС ЗАВИСИТ ТО, КАК ЛЮДИ
БУДУТ ВОСПРИНИМАТЬ «НОВУЮ ДИСПЕТЧЕРСКУЮ ЖКХ»

