



## **ՀԱՍՏԱՏՎԱԾ Է**

«ԷՖԵՍ» ԱՊԱՀՈՎԱԳՐԱԿԱՆ ՓԲԸ-ի Խորհրդի  
2024 թվականի մայիսի 29-ի թիվ 2024/4 արձանագրությամբ

## **«ԷՖԵՍ» ԱՓԲԸ**

## **ԳՈՐԾԱՐԱՐ ԷԹԻԿԱՅԻ ԿԱՆՈՆՆԵՐ**

## ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ.....	3
ՄԱՐՔԵԹԻՆԳԱՅԻՆ ԵՎ ԳՈՎԱԶԴԿԱՅԻՆ ԳՈՐԾՈՒՆԵՈՒԹՅՈՒՆ.....	3
ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՄԱՆ ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ՍՏԱՆԴԱՐՏՆԵՐ.....	4
ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՈՒՄ ՀԵՌԱԽՈՍՈՎ.....	8
ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ՍՊԱՍԱՐԿՈՒՄԸ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԳՐԱՍԵՆՅԱԿՈՒՄ.....	9
ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ՀԵՐԹԵՐԻ ԿԱՌԱՎԱՐՈՒՄ.....	11
ԿՈՆՖԼԻԿՏԱՅԻՆ ԻՐԱՎԻՃԱԿՆԵՐԻ ՀԱՐԹՈՒՄ.....	12
ՇՓՈՒՄ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ՀԵՏ ԷԼԵԿՏՐՈՆԱՅԻՆ ՆԱՄԱԿԱԳՐՈՒԹՅԱՄԲ.....	14
ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻՆ ՀՐԱԺԵՇՏ ՏԱԼԸ.....	16

## ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

1. Գործարար էթիկայի կանոններով (այսուհետ՝ Կանոններ) սահմանվում են «ԷՖԵՍ» ԱՓԲԸ (այսուհետ՝ Ընկերություն) գործարար մոտեցումները, հաճախորդների հետ հաղորդակցման ընդհանուր ստանդարտները, հերթերի կառավարման և կոնֆլիկտային իրավիճակների հարթման գործընթացները:

2. Կանոնների նպատակն է սահմանել Ընկերության գործունեության և աշխատակիցների վարքագծի ընդհանուր չափանիշները՝ ուղղված Ընկերության բարի համբավի ձեռքբերմանը և պահպանմանը, հաճախորդների հետ հարաբերություններում վստահության բարձրացմանը, Ընկերության արդյունավետ գործունեության իրականացմանը:

3. Ընկերության կարգախոսն է՝ «Կարևորը Դո՛ւ ես», որը ենթադրում է առավելագույնս հաճախորդակենտրոն գործելաճ: Այդ նպատակով մենք.

- գնահատում ենք հաճախորդների ժամանակը և աշխատում սպասարկել արագ և որակով՝ գիտակցելով, որ նրանց պահանջների բավարարումը «ԷՖԵՍ» ապահովագրական ընկերության հիմնական նպատակն է,

- գիտակցում ենք, որ հաճախորդն ամենակարևոր անձն է Ընկերության յուրաքանչյուր աշխատակցի համար,

- ապահովում ենք նույնանման որակ բոլոր հաճախորդներին սպասարկելիս՝ անկախ նրանց սպասարկող աշխատակցից,

- ապահովում ենք հաճախորդների՝ Ընկերության տրամադրության տակ գտնվող անձնական տվյալների պաշտպանությունը,

- ապահովում ենք բարձրորակ ծառայություններ՝ ձգտելով գերազանցել հաճախորդների սպասելիքները,

- ապահովում ենք պատասխանատու և հոգատար վերաբերմունք. մեր արժեքների կենտրոնում մեր հաճախորդն է,

- առաջարկում ենք կոնկրետ իրավիճակին առավել համապատասխանող լուծումներ՝ ապահովելով անհատական մոտեցում,

- հարգանքով ենք վերաբերվում բոլոր հաճախորդներին և դիմում ենք «Դուք»-ով՝ անկախ տարիքից և սեռից,

- յուրաքանչյուր հաճախորդի հետ խոսում ենք քաղաքավարի և հանգիստ տոնով,

- պահպանում ենք բարեհամբույր և ուշադիր վերաբերմունք՝ անկախ սեփական տրամադրությունից և հույզերից:

## ՄԱՐՔԵԹԻՆԳԱՅԻՆ ԵՎ ԳՈՎԱԶԴԴԱՅԻՆ ԳՈՐԾՈՒՆԵՈՒԹՅՈՒՆ

4. Ընկերության մարքեթինգային գործունեությունը հիմնվում է հետևյալ սկզբունքների վրա.

- մարքեթինգային և գովազդային հաղորդակցությունը հաճախորդների հետ համապատասխանում է ՀՀ օրենսդրության պահանջներին, Ընկերության ներքին իրավական ակտերին,

- մարքեթինգային շփումը հասարակության հետ պետք է լինի հստակ, թափանցիկ և հաճախորդակենտրոն,

- գովազդային գործունեությունն անթույլատրելի է անճշտության, չափազանցության (օրինակ՝ Fake Review, Like և այլն), անորոշության կամ թերի տեղեկատվության մատուցման միջոցով,

- մարքեթինգային և գովազդային գործունեության ընթացքում օգտագործվող տեսագրություններում/լուսանկարներում մեծահասակների կամ երեխաների մասնակցությունը թույլատրվում է միայն նրանց (ծնողների/օրինական խնամակալների) համաձայնությամբ,

- հրապարակման ենթակա չէ պատերազմ, ազգային և կրոնական թշնամանք հրահրող և քրեորեն պատժելի այլ երևույթներ քարոզող, կեղծ և չստուգված տեղեկատվությունը,

- ծառայությունների մասին գովազդային և մարքեթինգային տեղեկատվությունը պետք է ձևավորի ու պահպանի կայուն և վստահելի հարաբերություններ հաճախորդների հետ:

5. Ընկերությունը մարքեթինգային գործունեության միջոցով նպատակ է դնում ապահովել շուկայում Ընկերության ծառայությունների և պրոդուկտների պատշաճ ներկայացումը, նոր հաճախորդների ներգրավումը և վաճառքների խթանումը:

### ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՄԱՆ ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ՍՏԱՆԴԱՐՏՆԵՐ

6. Հաճախորդների մեծամասնությունը դատում է ընկերության մասին մատուցված ծառայությունների ընդհանուր որակից ելնելով, այսինքն՝ ինչպիսի վերաբերմունք են ստացել, ինչ են տեսել ու լսել, ինչ են զգացել այցելության ընթացքում: Հաճախորդների առաջին տպավորությունն ապահովագրական ընկերության մասին հաճախ հիմնված է ենթագիտակցական տպավորությունների վրա: Եթե հաճախորդին չեն օգնել գտնել կամ չեն ուղղորդել համապատասխան մասնագետի մոտ, ապա նա դատում է ընդհանուր սպասարկման որակը, այլ ոչ թե տվյալ աշխատակցի մասնագիտական հմտությունները: Մեր աշխատակիցները ընկերության հետ շփման առաջին գիծն են, և այդ շփումը պետք է լինի հաճախորդի համար առավել հաճելի: Այդ պատճառով հաճախորդի հետ հաղորդակցվելիս անհրաժեշտ է.

- շփումը սկսել հայերեն, եթե հաճախորդը հաղորդակցման այլ լեզու չի ընտրել,
- խոսել հանգիստ, բարյացակամ և վստահ՝ ձայնի բարձրությունը մեկ տոն ցածր պահելով հաճախորդի ձայնի բարձրությունից,
- հարցնել հաճախորդին. «Ինչպե՞ս դիմեմ Ձեզ»,
- պատրաստակամությամբ պատասխանել հաճախորդի հնչեցրած բոլոր հարցերին:

7. Ընկերությունը կառուցում է հարաբերությունները հաճախորդների հետ՝ հիմնվելով հարգանքի, վստահության, արդյունավետ համագործակցության վրա:

8. Անթույլատրելի է վարկաբեկել այլ ֆինանսական կազմակերպությանը՝ ձևավորելով բացասական վերաբերմունք սպառողի մոտ ֆինանսական համակարգի և դրա կարգավորումների նկատմամբ:

9. Ընկերությունը չի կարող չափազանցեցնել իր կողմից մատուցվող ծառայությունների կարևորությունը՝ տրամադրելով կեղծ, ոչ հավաստի տեղեկատվություն:

10. Մինչև պայմանագրի կնքումը հաղորդակցության ընթացքում անհրաժեշտ է հաճախորդին բանավոր պարզաբանել հետաքրքրող ծառայության բնույթը, էական պայմանները, ներկայացնել մտածելու ժամանակից օգտվելու և իր այդ իրավունքի ընթացակարգի վերաբերյալ, եթե, համաձայն Հայաստանի Հանրապետության օրենքների, նա իրավունք ունի տվյալ պայմանագրի շրջանակներում օգտվել մտածելու ժամանակից: Ապահովագրության պայմանների ներկայացման ժամանակ՝ նախքան պայմանագրի կնքումը, պետք է մանրամասն նկարագրել պրոդուկտի առանձնահատկությունները՝ ապահովագրական գումարը, չհատուցվող գումարը՝ եթե կիրառելի է, ապահովագրավճարը, վճարման կարգը, ապահովագրվող ռիսկերը՝ բերելով հատուցվող պատահարների օրինակներ և ներկայացնելով ծածկույթից հաճախ հանդիպող բացառությունները, պատահարի պարագայում հաճախորդի քայլերը, հատուցում ստանալու կարգը և գործընթացը, ապահովագրավճարի չվճարման հետևանքները և պրոդուկտի այլ էական պայմանները: Նախքան պայմանագրի կնքումը հաճախորդին ընձեռվում է հնարավորություն և բավարար ժամանակ պայմանագրի դրույթներին ծանոթանալու համար: Հաճախորդին ներկայացվում են իրեն հասանելի զեղչերը և բոնուսները, տեղեկացվում է բոնուսային ծառայությունից հրաժարվելու իրավունքի մասին:

11. Պայմանագրի կնքման դեպքում ապահովագրության պայմանագիրը և պայմանագրին կից պայմանները պետք է ներառեն ապահովագրության տեսակը, դասը և (կամ) ենթադասը, ապահովագրավճարի վճարման կարգը, ապահովագրի վերաբերյալ, ինչպես նաև ապահովագրված անձի (անձանց) և շահառուի վերաբերյալ տվյալներ, լրացուցիչ փաստաթղթեր պահանջվելու դեպքում՝ նշում այդ մասին, հաճախորդի կողմից իր պարտականությունները չկատարելու կամ ոչ պատշաճ կատարելու հետևանքները, մտածելու ժամանակից օգտվելու իրավունքի մասին տեղեկատվություն, պայմանագրի անբաժանելի մաս կազմող պայմանների նույնականացման տվյալներ (նման պայմանների առկայության դեպքում): Եթե Ապահովագրության պայմանագրում նշվում է, որ պայմանագրի պայմանները կարող են միակողմանիորեն փոփոխվել, ապա նշվում են նաև այդ մասին սպառողին նախապես տեղեկացնելու կարգը և ժամկետները, ինչպես նաև տվյալ փոփոխության հետ համաձայն չլինելու դեպքում պայմանագիրն անմիջապես լուծելու ապահովագրի իրավունքը:

12. Պայմանագրի գործողության ընթացքում Ընկերությունը պարտավոր է ապահովագրական հատուցում ստանալու վերաբերյալ դիմումը ներկայացնելու պահին հաճախորդին տրամադրել հատուցման դիմումի, ինչպես նաև կից ներկայացված

փաստաթղթերի ստացման փաստը հավաստող փաստաթուղթ՝ թղթային կամ էլեկտրոնային, հատուցման մասին որոշումը՝ որոշումն ընդունելու օրվանից սկսված 5 աշխատանքային օրվա ընթացքում: Ընդ որում, հատուցման մասին որոշումն առնվազն պետք է պարունակի հետևյալ տեղեկատվությունը.

- նշում հատուցման որոշման մասին,
- ապահովագրության պայմանագրի համարը և հատուցման դիմումի համարը,
- ապահովագրի, ապահովագրված անձի, շահառուի վերաբերյալ տվյալներ,
- դիմումատուի տվյալները,
- պատահարի տեղի ունենալու ամսաթիվը, պատահարի մասին տեղեկացման ամսաթիվը,

• ներկայացված պահանջի չափը, հատուցման ենթակա գումարը, մերժված գումարի չափը (առկայության դեպքում), մերժման պատճառը (հիմնավորումները), այդ թվում հղում ապահովագրության պայմանագրի և/կամ պայմանների համապատասխան կետ(եր)ին,

- հատուցման վճարման ձևը, ժամկետները,
- նվազող ապահովագրական գումարի պարագայում, ապահովագրական գումարի վերջնական մնացորդը,

• կոնտակտային անձի հեռախոսահամարը, որով դիմումատուն կկարողանա լրացուցիչ տեղեկություններ ստանալ իր հատուցման որոշման վերաբերյալ:

13. Հատուցման վերաբերյալ որոշումը պետք է հաճախորդին տրամադրվի փոստային կապի միջոցով կամ սպառողի ցանկության դեպքում՝ սպառողի կողմից տրամադրված գործող էլեկտրոնային փոստով կամ կապի այլ միջոցով: Ընդ որում, ապահովագրական ընկերությունը չի կարող ուղղորդել սպառողին ծանուցման որևէ եղանակ ընտրելու հարցումը կամ սահմանափակել ծանուցման եղանակ ընտրելու հնարավորությունը:

14. Պայմանագրի գործողության դադարեցման դեպքում՝ պայմանագրի գործողության ավարտից 5 աշխատանքային օր առաջ Ընկերությունը ծանուցում է ապահովագրիին (այդ թվում՝ ապահովագրված անձանց) պայմանագրի ավարտի վերաբերյալ, իսկ ապահովագրության պայմանագրով նախատեսված ապահովագրական գումարի սպառվելու հիմքով ապահովագրության պայմանագրի գործողության ավարտի դեպքում՝ ապահովագրական գումարի սպառվելու օրվանից հետո 2 աշխատանքային օրվա ընթացքում: Սույն կետից բացառություն են կազմում այն պայմանագրերը, որոնք ավարտվում են որոշակի պայմանների ի հայտ գալու պարագայում (օրինակ՝ եթե աջակցության ապահովագրության պայմանագիրը դադարում է բնակության երկիր վերադառնալու օրը և այլն): Ծանուցումը հաճախորդին կարող է տրամադրվել էլեկտրոնային փոստով կամ կապի այլ միջոցներով:

15. Հաճախորդների հետ հաղորդակցման ընթացքում անթույլատրելի է.

• Օգտագործել խոսակցական, փաղաքշական կամ ժարգոնային բառեր (օրինակ՝ ընկեր, կյանք, ջան, ազիզ, եղբայր, անուշիկ և այլն),

- Ներկայանալ աշխատանքի վառ (երեկոյան) դիմահարդարմամբ և

մատնահարդարմամբ (սա վերաբերում է հատկապես հաճախորդների հետ անմիջականորեն շփվող աշխատակիցներին),

- Օձանելիքը չափից շատ օգտագործել. ուժեղ բույրը միայն վանում է շրջապատի մարդկանց,

- Ներկայանալ աշխատանքի առանց սափրվելու. թույլատրելի է միայն խնամված մորուքը,

- Անհարկի կիրառել ժխտական արտահայտություններ (օրինակ՝ «Չգիտեմ», «Չեմ կարող», «Դուք սխալ եք», «Չեմ անի», «Դիմեք համապատասխան բաժնին կամ բանկ», «Կարող եք դադարեցնել Ձեր պայմանագիրը» և այլն),

- Դժգոհություն արտահայտել հաճախորդի հարցերի բովանդակության շուրջ,
- Նյութին չվերաբերող հարցեր քննարկել հաճախորդների ներկայությամբ

### ՀԱՃԱԽՈՐԴԻ ՀԵՏ ԱՌԵՐԵՍ ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՈՒՄ

16. Ընկերության աշխատակցի կամ գործակալի կողմից շարժումների լեզվին՝ ժեստերին և միմիկային տիրապետելը, կարող է էականորեն հեշտացնել հաճախորդի հետ առերես շփումը: Ուստի հաճախորդի հետ շփվելիս անհրաժեշտ է.

- կանգնել կամ նստել հաճախորդին դեմ առ դեմ,

- հաստատել տեսողական կապ՝ թողնելով ընթացիկ գործերը. խոսակցության ընթացքում հաճախորդին չնայելն անուշադրության և անտարբերության նշան է,

- դիմավորել հաճախորդին թեթև, բնական ժպիտով՝ ցուցաբերելով նրան սպասարկելու պատրաստակամություն,

- սպասարկման ողջ ընթացքում պահպանել դեմքի բարեհամբույր արտահայտություն,

- օգտագործել բաց ժեստեր՝ ուղիղ մեջք, դեպի կողք տարածած ձեռքեր, ձեռքի բաց ափ և այլն,

- հաճախորդին ուղղորդելիս ուղղությունը ցույց տալ ձեռքի բաց ափով, այլ ոչ թե մատով:

17. Հաճախորդի հետ առերես շփման ընթացքում անթույլատրելի է.

- Հաճախորդի ներկայությամբ միմյանց հետ խոսել բարձր ձայնով,

- Քննարկել հաճախորդին կամ նրան դիտել գնահատող կամ քննող հայացքով,

- Հաճախորդի ներկայությամբ դժգոհություն արտահայտել որևէ երևույթի վերաբերյալ՝ հոգոցներով կամ դեմքի դժգոհ արտահայտությամբ,

- Հաճախորդի հետ համբուրվել կամ գրկախառնվել, անգամ եթե նրա հետ ձևավորվել են մտերիմ, բարիդրացիական հարաբերություններ,

- Հաճախորդի ներկայությամբ ողջունել միմյանց համբույրներով կամ գրկախառնություններով,

- Հաճախորդի ներկայությամբ ոչ գործնական բնույթի հեռախոսազրույցներ ունենալ,
- Հաճախորդի ներկայությամբ միմյանց դիմել մականուններով:

### ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՈՒՄ ՀԵՌԱԽՈՍՈՎ

18. Առաջին շփումը, որը հաճախորդները սովորաբար ունենում են ապահովագրական ընկերության հետ, հեռախոսի միջոցով է: Հեռախոսազրույցից ստացած տպավորությունը մեծապես կարող է նպաստել հաճախորդի մոտ Ընկերության մասին դրական կարծիք ձևավորելուն:

19. Հեռախոսազանգ ընդունելիս անհրաժեշտ է.

- վերցնել խոսափողն առավելագույնը երրորդ զանգից հետո,
- հեռախոսազանգին պատասխանել հանգիստ ձայնով՝ անկախ զբաղվածության աստիճանից կամ սպասարահում կուտակված հաճախորդների քանակից,
- ձայնի բարձրությունը մեկ տոն ցածր պահել հաճախորդի ձայնի բարձրությունից,
- հանգիստ ու բարեհամբույր ձայնով ասել «Թագուհին լսում է»,
- ձայնի տոնով ցույց տալ, որ հասկանում եք զանգողին,
- եթե հաճախորդի հարցին պատասխանելու համար ստիպված եք սպասեցնել հաճախորդին մոտավորապես 1-2 րոպե, ասել՝ «Ձեր հարցին պատասխանելու համար ինձ անհրաժեշտ է 1-2 րոպե ժամանակ: Կարո՞ղ եք սպասել կամ նշե՞ք հեռախոսահամար, ես հետ կզանգահարեմ Ձեզ 1-2 րոպեից, եթե հարմար է»,
- եթե անհարժեշտ ավելի երկար ժամանակ, ասել՝ «Թողե՛ք Ձեր համարը, ես հետ կզանգահարեմ (օրինակ՝ 5 րոպեից)»,
- պահպանել հետ զանգելու համար Ձեր կողմից նշված ժամանակահատվածը,
- եթե հաճախորդը չի ցանկանում թողնել հեռախոսահամար, ասել՝ «Խնդրում եմ նորից զանգահարել 5-10 րոպե հետո: Սիրով կպատասխանեմ Ձեր հարցերին»:

20. Զանգն ընդունած աշխատակիցը պատասխանատու է հաճախորդի բարձրացրած հարցին լուծում գտնելու և նրան այդ մասին տեղեկացնելու համար:

21. Եթե այդ ընթացքում որևէ պատճառով աշխատակիցը ստիպված է լքել աշխատավայրը, անհրաժեշտ է տեղեկացնել փոխարինող աշխատակցին ակնկալվող զանգի և դրա բովանդակության մասին: Խնդրի լուծումը գտնելու պարագայում այդ մասին պետք է տեղեկացնել փոխարինող գործընկերոջը, հակառակ դեպքում՝ գործը փոխանցել փոխարինողին՝ ներկայացնելով խնդրի էությունը և ձեռնարկված քայլերը: Աշխատավայր վերադառնալուց հետո անհրաժեշտ է տեղեկանալ գործի ընթացքի մասին՝ լուծվել է խնդիրը, թե՞ ոչ:

22. Խնդրի լուծումը և այն հաճախորդին հայտնելը Ձեզ հանձնարարվելու դեպքում անհրաժեշտ է զանգահարել հաճախորդին և բարեհամբույր ձայնով ասել՝ «Բարև Ձեզ: Ձեզ հետ Թագուհին է խոսում ԷՖԵՍ-ից: Ռուզաննան խնդրել է Ձեզ փոխանցել, որ .... (հաղորդեք հարցի պատասխանը)»: Խոսակցությունը պետք է ավարտել «Շնորհակալություն:



Ցտեսություն» բառերով:

23. Հեռախոսազանգ կատարելիս անհրաժեշտ է.

- Ներկայանալ «Ձեզ հետ (Թագուհին) է խոսում «ԷՖԵՍ»-ից» բառերով,
- Նշել զանգի նպատակը,
- Խոսակցությունն ավարտել «Շնորհակալություն: Ցտեսություն» բառերով:

24. Հեռախոսազանգ կատարելիս անթույլատրելի է.

- Հեռախոսազանգի ընդունումը սկսել «Ալլո», «Այո», «Դա» կամ սպասարկման ստանդարտներով չսահմանված այլ բառերով,
- Հեռախոսազանգն ավարտել «Առայժմ», «Պոկա», «Հաջող» կամ սպասարկման ստանդարտներով չսահմանված այլ բառերով,
- Խոսել նյարդայնացած կամ կոպիտ տոնով,
- Խոսել չափազանց արագ,
- Խոսել չափազանց դանդաղ,
- Ընդհատել կամ շտապեցնել զրուցակցին:

Դուք գիտե՞ք, որ.

- ✓ երբ լսափողը վերցնելիս ժպտում են, ձայնը հնչում է ավելի բարեհամբույր,
- ✓ երբ ներկայանալիս անունը վերջինն են ասում, զանգահարողն այն հիշում է,
- ✓ երբ նշում են անունը, զանգահարողն ասում է նաև իր անունը, և անմիջապես ստեղծվում է փոխըմբռնման մթնոլորտ,
- ✓ հաճախորդի համար շատ հաճելի է, երբ շփվելիս արտասանում են նրա անունը (ցանկացած մարդու համար հաճելի է լսել սեփական անունը):

### ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ՍՊԱՍԱՐԿՈՒՄԸ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԳՐԱՍԵՆՅԱԿՈՒՄ

25. Ընկերությունում հաճախորդների սպասարկումն իրականացվում է երկուշաբթից ուրբաթ՝ ժամը 9:00-18:00 :

26. Հաճախորդին ողջունում է ընդունարանի աշխատակիցը, որը կատարում է հետևյալ գործողությունները՝

- 1) բարձրացնում է գլուխը և հաստատում տեսողական կապ՝ թողնելով ընթացիկ գործերը,
- 2) ժպտում և ողջունում է հաճախորդին՝ «Բարև Ձեզ» խոսքերով,
- 3) միաժամանակ այցելած մի քանի հաճախորդներին հրավիրում է նստել սպասարահում,

4) հաճախորդին հրավիրում է նստել և հարցնում է՝ այցելություն նշանակված է, թե ոչ,

5) եթե հաճախորդի այցելությունը գրանցված է, պարզում է՝ արդյոք համապատասխան աշխատակիցը պատրաստ է նրան ընդունել,

6) եթե աշխատակիցն ազատ է, հրավիրում է այցելուին համապատասխան աշխատակցի մոտ,

7) հաճախորդի այցելությունը գրանցված չլինելու և այդ պահին սպասարկման անհնարինության դեպքում նրան տալիս է ընտրության հնարավորություն՝ սպասել (նշելով մոտավոր ժամանակը) կամ այցելել ավելի ուշ (նշանակելով հաճախորդին հարմար այցելության ժամ/օր),

8) եթե այցելուն առաջին անգամ է եկել Ընկերություն, ընդունարանի աշխատակիցը ժպտալով հարցնում է «Ինչո՞վ կարող եմ օգտակար լինել».

- եթե նա ցանկանում է հատուցման դիմում գրել, անհրաժեշտ է հրավիրել նրան նստել և ուղղորդել՝ կատարելու համապատասխան գործողությունները,

- եթե՝ ոչ, անհրաժեշտ է պատասխանել նրա հարցերին և տրամադրել տեղեկատվական նյութեր Ընկերության մասին, ընդ որում՝ տրամադրված տեղեկատվությունը պետք է լինի հնարավորինս պարզ և ըմբռնելի, առանց նեղ մասնագիտական տերմինաբանության:

27. Ընկերության գրասենյակում հաճախորդին սպասարկելիս անթույլատրելի է.

- Քննարկել հաճախորդի արտաքին տեսքը մեկ այլ հաճախորդի ներկայությամբ,
- Վարել երկարատև հեռախոսային խոսակցություններ հաճախորդի ներկայությամբ,
- Խմել, ուտել կամ ծամել այդ թվում՝ մաստակ, հաճախորդի ներկայությամբ,
- Անձնական թեմաներով զրույցներ վարել հաճախորդի կամ միմյանց հետ:

28. Ընկերության աշխատակիցները պետք է ուշադիր լսեն, թե ինչ է իրենց ասում հաճախորդը, պատասխանեն հաճախորդի հարցերին: Օտարալեզու հաճախորդի դեպքում անհրաժեշտ է խոսել այն լեզվով, որով խոսում է հաճախորդը (անգլերեն կամ ռուսերեն), իսկ վերջինիս չտիրապետելու դեպքում՝ խնդրել, որպեսզի մոտենա նման հմտություններ ունեցող աշխատակից, որը կապահովի սպասարկող աշխատակցի և հաճախորդի միջև արդյունավետ հաղորդակցություն:

29. Օգնե՛ք հաճախորդին արտահայտելու իր մտավախությունները: Ուշադիր լսելով ու մանրամասն հարցեր տալով՝ սպասարկողը խրախուսում է հաճախորդին արտահայտելու իր անհանգստությունը: Օրինակ՝ «Դա կարևոր է. կարո՞ղ եք ավելի մանրամասն պատմել», «Ե՞րբ ու ինչպե՞ս դա տեղի ունեցավ»:

30. Հաճախորդի համար պետք է լինել ակտիվ ունկնդիր, որը ենթադրում է.

- 1) հաճախորդին լսելու ընթացքում դադարել այլ աշխատանք կատարելը, օրինակ՝ գրելը կամ փաստաթղթեր դասավորելը,
- 2) համբերատար լսել այնքան ժամանակ, քանի դեռ հաճախորդը ամբողջությամբ

չի արտահայտվել. ընդհատել հաճախորդին միայն պարզաբանում տալու անհրաժեշտության դեպքում,

3) հետևել հաճախորդի ձայնի տոնին և բառերին, որոնք բացահայտում են նրա պահանջները,

4) հետևել հաճախորդի շարժումներին, որոնք կարող են հուշել նրա զգացմունքների մասին (օրինակ՝ հաճախորդը նայում է ներքև, թե՛ ժպտում է Ձեր խոսելու ընթացքում),

5) տալ հարցեր և համոզվել, որ ամբողջությամբ հասկացել եք հաճախորդի խնդիրը,

6) վերաձևակերպել հաճախորդի ասածը և հարցնել, արդյո՞ք ճիշտ եք հասկացել:

### ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ՀԵՐԹԵՐԻ ԿԱՌԱՎԱՐՈՒՄ

31. Երկարատև սպասելը և այլ անհարմարություններ հաճախորդների մոտ կարող են ստեղծել տպավորություն, որ իրենց ժամանակը չի գնահատվում կամ որ ապահովագրական ընկերության աշխատանքը վատ է պլանավորված ու կազմակերպված:

32. Աշխատակցի դերը կարևոր է հաճախորդների հերթի գոյացումը կանխելու և կառավարելու հարցում: Ստորև բերված են տարածված իրավիճակների որոշ օրինակներ և դրանց արդյունավետ լուծման ձևերը:

***Եթե հաճախորդի հետ խոսակցության ընթացքում այլ հաճախորդ խախտում է հերթը և կանգնում կամ նստում ընդունարանում արդեն սպասարկվող հաճախորդի կողքին, կամ միջամտում է խոսակցությանը, անհրաժեշտ է.***

• Երկուսի հետ տեսողական կապ պահպանելով՝ ճշտել «Ներեցեք, Դուք միասի՞ն եք»:

Դրական պատասխան ստանալու դեպքում՝ ժպտալ և շարունակել սպասարկումը,

• Բացասական պատասխանի դեպքում ներողություն խնդրել առաջին հաճախորդից՝ տեսողական կապ հաստատելով միջամտած հաճախորդի հետ, բարյացակամ տոնով ասել՝ «Խնդրում եմ սպասեք, մինչև ես ավարտեմ խոսակցությունը հաճախորդի հետ:

Շնորհակալություն»,

• Չշարունակել սպասարկումը, մինչև միջամտած հաճախորդը հետ չկանգնի,

• Անդրադառնալ առաջին հաճախորդին, ժպտալ և շարունակել խոսակցությունը:

***Միաժամանակ երկու հաճախորդի սպասարկման դեպքում (մի հաճախորդի հետ առերես և մեկ այլ հաճախորդի հետ միաժամանակ հեռախոսազանգի միջոցով) անհրաժեշտ է՝***

• դիմել առաջին հաճախորդին՝ ասելով «Ներեցեք, ես պետք է պատասխանեմ հեռախոսազանգին», վերցնել հեռախոսափողը, ողջունել զանգահարողին՝ ընդունված ստանդարտներին համապատասխան, հեռախոսային խոսակցության ընթացքում պահպանել տեսողական կապ առաջին հաճախորդի հետ,

- ներքին հեռախոսազանգի (աշխատակցից) դեպքում, ասել՝ «Այս պահին ես հաճախորդ եմ սպասարկում», լսել պատասխանը (եթե հարցը հրատապ չէ, նա ինքը կառաջարկի ավելի ուշ զանգահարել), արագ պայմանավորվել նորից զանգահարելու մասին և վերադառնալ սպասող հաճախորդին,

- դրսից հեռախոսազանգի (հաճախորդից) դեպքում լսել հարցը և մոտավորապես հաշվարկել խոսակցության տևողությունը: Եթե խոսակցությունը կտևի 1 րոպեից պակաս, պատասխանել հարցին: Եթե խոսակցությունը կտևի ավելի երկար, ասել՝ «Ներեցեք, այս պահին ես խոսում եմ հաճախորդի հետ: Խնդրում եմ թողեք Ձեր հեռախոսահամարը, ես կզանգահարեմ 5-10 րոպեից»,

- եթե զանգահարողը չի ցանկանում թողնել հեռախոսահամար, անհրաժեշտ է ասել՝ «Խնդրում եմ նորից զանգահարել 5-10 րոպե հետո: Սիրով կպատասխանեմ Ձեր հարցերին»

### **Հաճախորդի հետ շփման ընդհատումը**

Եթե հաճախորդի սպասարկման նպատակով անհրաժեշտ է ժամանակավորապես բացակայել, պետք է հաճախորդին ասել՝ «Ձեր հարցին սպառիչ պատասխանելու համար ես պետք է 2-3 րոպեով բացակայեմ: Խնդրում եմ սպասել: Շնորհակալություն»: Վերադառնալուց հետո ժպտացեք, ասելով՝ «Շնորհակալություն սպասելու համար» և հաղորդեք պատասխանը: Համոզվեք, որ հաճախորդը հասկացել է ձեզ, անհրաժեշտության դեպքում պատասխանեք նրա լրացուցիչ հարցերին:

## **ԿՈՆՖԼԻԿՏԱՅԻՆ ԻՐԱՎԻՃԱԿՆԵՐԻ ՀԱՐԹՈՒՄ**

33. Ընկերության աշխատակիցները ժամանակ առ ժամանակ ստիպված են լինում գործել ոչ ստանդարտ իրավիճակներում: Նման դեպքերում անհրաժեշտ է պահպանել չեզոք կեցվածք, օգտագործել չանձնավորված բառեր, զուսպ ձայնի տոն և հավասարակշռված վերաբերմունք ողջ ընթացքում: Ստորև բերված են տարածված իրավիճակների որոշ օրինակներ և դրանց արդյունավետ լուծման ձևերը:

### **Իրավիճակ 1**

Եթե հաճախորդն ապահովագրական ընկերության վերաբերյալ դժգոհություն կամ վրդովմունք է արտահայտում, անհրաժեշտ է կիրառել «բարդ իրավիճակի հարթման տեխնիկա» հետևյալ սխեմայով՝

### **Քայլ 1՝ Ներածական խոսք**

Ներողություն խնդրե՛ք. «Ներողություն եմ խնդրում պատճառված անհարմարության համար»:

### **Քայլ 2՝ Ունկնդրում**

- Թույլ տվե՛ք հաճախորդին արտահայտել իր զայրույթը, մի՛ ընդհատեք նրան,
- Լսելու ընթացքում պահպանե՛ք տեսողական կապ և դրական կերպով գլխի շարժումով արտահայտե՛ք Ձեր համաձայնությունն ու կարեկցանքը,
- Ասե՛ք՝ «Հասկանում եմ, Դուք վրդովված եք: Հավաստիացնում եմ, որ այս խնդրի էությունը հասկանալի չունենալու կարևոր է ինձ համար, որքան Ձեզ համար»:

### **Քայլ 3՝ Վերլուծում**

- Տվե՛ք հարցեր դժգոհության մանրամասներն իմանալու համար, դիմե՛ք հաճախորդին ճշգրտող հարցերով. օրինակ՝ «Ես ճի՞շտ հասկացա Ձեզ...», ապա հակիրճ վերաշարադրե՛ք նրա խոսքերը՝ դժգոհության առաջացման պատճառների մասին,
- Վերջում ևս մեկ անգամ ամփոփե՛ք հաճախորդի խնդիրը միմյանց ճիշտ հասկանալու համար:

### **Քայլ 4՝ Գործողությունների պլանի առաջարկ և համաձայնեցում**

- Հնարավորության դեպքում առաջարկե՛ք խնդրի լուծման մի քանի տարբերակ. օգտագործեք այսպիսի արտահայտություններ՝ «Կարող ենք այսպես անել (լուծման տարբերակներ)», «Եթե դա Ձեզ կգոհացնի, կարող ենք...»,
- Եթե հաճախորդը մերժում է առաջարկված բոլոր տարբերակները, ասե՛ք՝ «Առաջարկում եմ կրկին անդրադառնանք խնդրին» (սկսեք քայլ 2-ից):

### **Քայլ 5՝ Եզրափակում**

- Շնորհակալություն հայտնե՛ք. «Շնորհակալություն, որ արտահայտեցիք Ձեր դժգոհությունը: Ձեր կարծիքը կարևոր է մեզ համար»:

### **Իրավիճակ 2**

Հաճախորդը ծայրաստիճան զայրացած է, և Դուք չեք կարող վերահսկել/հարթել իրավիճակը.

- Պահպանե՛ք դեմքի բաց արտահայտություն, հանգիստ ձայն և տեսողական կապ հաճախորդի հետ,
- Ասե՛ք՝ «Ներեցեք, այս հարցը իմ իրավասություններից դուրս է: Խնդրում եմ մեկ րոպե սպասել, ես կիրավիրեմ իմ ղեկավարին»,
- Մոտեցե՛ք ղեկավարին, ներկայացրեք իրավիճակը,
- Ղեկավարին մոտենալու և իրավիճակը ներկայացնելու անհնարինության դեպքում անմիջապես վերադարձե՛ք հաճախորդի մոտ և ասե՛ք՝ «Ներեցեք, տվյալ պահին ղեկավարս զբաղված է: Խնդում եմ մի փոքր սպասել, նա կմոտենա մի քանի րոպեից»,
- Հաճախորդի կողմից անպարկեշտ վերաբերմունքի դեպքում հանգիստ և վստահ տոնով ասե՛ք՝ «Խնդրում եմ հանգստացե՛ք, այլապես ստիպված կլինեմ կանչել անվտանգության աշխատակցին»:

34. Կոնֆլիկտային իրավիճակների ժամանակ անթույլատրելի է.

- եզրակացություններ անել և բացառել հարցի դրական լուծումը, նախքան հաճախորդի

տեսակետը լսելը,

- ասել՝ «Այս պահին հարմար չէ այդ մասին խոսել»,
- ասել՝ «Դա Ձեր մեղքով է», «Ձեր պատճառով է» կամ «Ձեր սխալն է»,
- տալ բացասական հիմնավորումներ, ինչպիսիք են՝ «Այստեղ դա չեն անում» կամ «Ներեցեք, բայց մենք չենք կարող Ձեզ օգնել», «Մեզ մոտ այդպես է ընդունված»,
- պատասխանել Ձեր իրավասություններից դուրս հարցերի,
- ձայնը բարձրացնել հաճախորդի վրա,
- վիճաբանել հաճախորդի հետ, հակաճառել նրան,
- արհամարհական վերաբերմունք դրսևորել հաճախորդի նկատմամբ,
- հաճախորդին հասցնել անձնական վիրավորանքներ,
- ֆիզիկապես դիպչել հաճախորդին:

Դուք գիտե՞ք, որ.

- ✓ Նոր հաճախորդ գրավելը վեցից տասն անգամ ավելի թանկ է նստում, քան արդեն եղած հաճախորդին պահպանելը,
- ✓ Միայն մեկ գոհ հաճախորդն այդ մասին պատմում է ևս 5 հոգու,
- ✓ Մեկ դժգոհ հաճախորդն այդ մասին պատմում է մոտավորապես 20 հոգու,
- ✓ Միայն 30 վայրկյան է պետք հաճախորդին կարծիք կազմելու համար:

### ՇՓՈՒՄ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ՀԵՏ ԷԼԵԿՏՐՈՆԱՅԻՆ ՆԱՄԱԿԱԳՐՈՒԹՅԱՄԲ

35. Ընկերությունն ապահովում է հաճախորդների հետ շփվելու ընդհանուր էլեկտրոնային հարթակ՝ [info@efes.am](mailto:info@efes.am) էլեկտրոնային հասցեի միջոցով, որի հիմնական նպատակը սպասարկման, մարքեթինգի, վաճառքների բաժինների համակարգված կապն է առկա և պոտենցիալ հաճախորդների հետ: Այն օգնում է բարձրացնել հարցումներին պատասխանելու և տեղեկատվության շրջանառության արագությունը, ապահովել հարմար և մատչելի շփում Ընկերության աշխատակիցների և հաճախորդների միջև: Ընկերության պաշտոնական էլեկտրոնային հասցեից բացի, հաճախորդների հետ շփումն իրականացվում է նաև աշխատակիցների էլ.հասցեների, կայքէջի չաթի և հաճախորդներին ուղարկվող ծանուցումների միջոցով, որոնց նկատմամբ կիրառվում են նույն պահանջները (սույն կանոնների 37-րդ կետ):

36. Եթե որևէ համակարգի գործաձուլության ընթացքում էլեկտրոնային սարքավորումների պատճառով որոշ գործարքներ ձախողվել են կամ ընդհատվել է էլեկտրոնային կապը հաճախորդների հետ, Ընկերությունը պարտավոր է ձեռնարկել բոլոր

հնարավոր օրինական միջոցները՝ անսարքությունները վերացնելու և հաճախորդների անձնական տվյալները պաշտպանելու համար:

37. Քանի որ, ի տարբերություն առերես շփմանը կամ հեռախոսի միջոցով հաղորդակցմանը, էլեկտրոնային նամակագրությամբ շփվելիս հաճախորդը չի տեսնում ժպիտ և չի լսում Ձեր բարեհամբույր խոսքը, ուստի անհրաժեշտ է էլեկտրոնային շփման ընթացքում ապահովել մաքսիմալ սիրալիր և հավասարակշռված, համբերատար ու պատասխանատու վերաբերմունք, որպեսզի հաճախորդը (օգտատերը) զգա, որ պատրաստ եք պատասխանել նրա բոլոր հարցերին և անել ամեն հնարավորը՝ նրա խնդրին լուծում տալու համար: Դրա համար անհրաժեշտ է.

- հաճախորդի էլեկտրոնային նամակին արձագանքել հնարավորինս շուտ,
- նամակագրության ողջ ընթացքում (չաթերում, հանրային ծանուցման տեքստերում) հաճախորդին դիմել բացառապես «Դուք»-ով,
- հարցնել հաճախորդին. «Ինչպե՞ս դիմեմ Ձեզ»,
- հաղորդակցության ժամանակ օգտագործել նրա անունը՝ 3-4 անգամից ավելի,
- եթե հաճախորդի հարցի պատասխանը տեղադրված է կայքում, կարելի է նրան տրամադրել համապատասխան հղումը՝ պայմանով, որ հաճախորդին հարմար է այդ տարբերակը,
- հաճախորդի հարցերին պատասխանել գործնական գրելաոճով՝ միաժամանակ խուսափելով նեղ մասնագիտական տերմինաբանությունից,
- հաճախորդի մի քանի նույն բովանդակությամբ էլեկտրոնային հաղորդագրություններ ուղարկելիս օգտվել բացառապես «Պատասխանել բոլորին» (replay all) եղանակից,
- համոզվել, որ հաճախորդը ճիշտ է հասկացել Ձեզ, բավարարված է Ձեր պատասխանից,
- եթե հաճախորդի հարցին պատասխանելու համար անհրաժեշտ է ինֆորմացիա փնտրել կամ նրա հարցը դուրս է Ձեր իրավասության շրջանակներից և պետք է կատարել որևէ հավելյալ ճշտում, պատասխանել. «Ձեր հարցին ճշգրիտ պատասխանելու համար ինձ անհրաժեշտ է 5-10 րոպե, կարո՞ղ եմ Ձեզ գրել քիչ հետո»,
- եթե հաճախորդի համար հարմար կլինի, կարելի է առաջարկել տրամադրել հեռախոսահամար՝ զանգի միջոցով նրա հարցին պատասխանելու համար,
- խոսակցությունն ավարտելուց առաջ ճշտել՝ արդյոք հաճախորդի մոտ մնացել են անհասկանալի հարցեր, կարելի է հարցնել՝ «Ուրիշ ինչո՞վ կարող եմ Ձեզ օգնել» կամ «Եթե ունեք այլ հարցեր, սիրով կպատասխանեմ»,
- հաճախորդի հարցին պատասխանելուց հետո շնորհակալություն հայտնել, լավ օր մաղթել,
- եթե էլեկտրոնային հաղորդակցության ավարտից հետո նկատել եք հարց, որին պատասխան չի տրվել, անհրաժեշտ է զանգահարել հաճախորդի նշած հեռախոսահամարով, նշել զանգի նպատակը և պատասխան տալ բաց մնացած հարցին,
- եթե նամակագրության ընթացքում առաջացել է կոնֆլիկտային իրավիճակ,

անհրաժեշտ է կիրառել սույն կանոններով սահմանված «բարդ իրավիճակի հարթման տեխնիկան»,

- էլեկտրոնային հաղորդակցության բոլոր ձևերում պահպանել ճիշտ շարադրված, ճիշտ կետադրությամբ և ուղղագրությամբ գրագետ խոսք (սա նույնպես վկայում է Ընկերության պրոֆեսիոնալ թիմի մասին),

- էլեկտրոնային նամակագրություններում պահպանել պատշաճ էլեկտրոնային ստորագրություն:

38. Հաճախորդների հետ գրավոր շփման ընթացքում անթույլատրելի է.

- հաճախորդի հետ էլեկտրոնային նամակագրության ժամանակ օգտագործել ժարգոնային, ոչ գործնական արտահայտություններ՝ OK, Bye և այլն,

- հաճախորդին պատասխանել «Դուք սխալ հասկացաք», «Ես կրկնում եմ ևս մեկ անգամ», «Ոչ, այդպես չէ» և այլ ժխտական արտահայտություններով, նույնիսկ եթե հաճախորդն իրոք սխալ է հասկացել որևէ բան,

- արհամարհական վերաբերմունք դրսևորել նամակագրության ընթացքում՝ չպատասխանել, ուշացումներով պատասխանել նամակներին,

- պատասխանել շատ հակիրճ, տրամադրել թերի տեղեկատվություն կամ էլեկտրոնային նամակը (ծանուցման տեքստը) ծանրաբեռնել ավելորդ տեղեկատվությամբ՝ մեծ տեքստերով:

### ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻՆ ՀՐԱԺԵՇՏ ՏԱԼԸ

39. Հաճախորդներին հրաժեշտ տալիս անհրաժեշտ է.

1) ժպտալ և հաստատել տեսողական կապ (առերես հաղորդակցման դեպքում),

2) անհրաժեշտության դեպքում տեղեկացնել հաճախորդին նրա հետագա այցելության օրվա և ժամի մասին,

3) հրաժեշտ տալ սիրալիր կերպով՝ ասելով (գրելով) «Շնորհակալություն: Ցտեսություն»: