



Þjónustusamningur um Vettvangsþjónustu

Viðauki 2 Þjónustustaðlar

júní 2016

Þjónustustaðlar

Almennt

1. Starfsmenn skulu mæta tímanlega til verka og undirbúnir.
2. Starfsmenn skulu vera snyrtilega klæddir í einkennisfatnaði merktum Mílu.
3. Allar tafir eða breytingar á bókaðri heimsókn þarf að upplýsa viðskiptavini um og gera honum grein fyrir nýrri tímasetningu.

Móttaka og kveðja

Símtal og bókun

1. Starfsmenn skulu leitast við að hafa samband við viðskiptavin innan við 24 klst. frá því að þeir fá verk úthlutað og bóka með honum tíma.
2. Starfsmenn eiga ávallt að kynna sig með nafni í upphafi símtals.
3. Starfsmaður á að fara vel yfir málið með viðskiptavini og staðfesta allar upplýsingar sem tengjast málinu.
4. Starfsmaður bókar heimsókn til viðskiptavinar með góðum fyrirvara og á þeim tíma sem viðskiptavin hentar á dagvinnutíma. Starfsmaður skráir inn í kerfið dagsetningu og tíma bókunar.
5. Eftir að starfsmaður kemur á staðinn og fer yfir aðstæður þarf að fá viðskiptavin til þess að skrifa undir á þar til gert viðmót/skjál að hann samþykki kostnað sem ekki tengist bilun eða afhendingu hjá þjónustukaupa (aukaverk).

Kveðja

1. Áður en farið er frá viðskiptavin á starfsmaður að taka saman stutta samantekt á því hvað var gert og upplýsa um allan viðbótarkostnað ef einhver er.
2. Ávallt skal spyrja viðskiptavin í lok heimsóknar: „Er eitthvað fleira sem ég get gert fyrir þig?“
3. Ávallt skal upplýsa viðskiptavin hvert hann eigi að hafa samband ef að niðurstaða heimsóknar hefur ekki verið fullnægjandi.
4. Ávallt skal kveðja viðskiptavin með eftirfarandi hætti: „Takk fyrir og eigðu góðan dag“.

Viðmót og Fagmennska

1. Starfsmaður skal leitast við að greina þarfir viðskiptavinarins og leggja sig fram við að leysa strax úr vandamáli og/eða fyrirspurn.
2. Starfsmaður skal leitast við að viðskiptavinur fái jákvæða upplifun og fari fram úr væntingum hans.
3. Starfsmaður skal kappkosta við að hafa þekkingu á þjónustu þjónustukaupa til að geta veitt viðskiptavinum faglega ráðgjöf.
4. Starfsmaður skal vísa viðskiptavinum eftir fremsta megni inn á vef þjónustukaupa fyrir frekari upplýsingar.
5. Starfsmaður skal veita viðskiptavinum upplýsingar um biðtíma þegar þess er kostur til að stýra væntingum hans.
6. Gæta skal þess að viðskiptavinur sé alltaf upplýstur um stöðu beiðna og hver næstu skref varðandi úrlausn séu áður en samtali lýkur.
7. Starfsmenn vettvangsþjónustu skulu ávallt vera kurteis og fagleg við viðskiptavini og gæta þess að missa ekki stjórn á skapi í erfiðum aðstæðum.
8. Meta skal hvernig hægt er að koma tækniupplýsingum til skila á sem bestan máta þannig að viðskiptavinur hafi skilning á.
9. Starfsmenn vettvangsþjónustu skulu gæta þess að vera ávallt hrein, snyrtileg og í viðeigandi klæðnaði.

Reykjavík, 01.06.2016

Fyrir hönd [þjónustukaupa e/hf.]

Fyrir hönd Mílu

Vottar:

_____ kt. _____

_____ kt. _____
