



Վերապատրաստում

Սպասարկման գործում չկան մանրուքներ, ուրեմն՝ չպետք է լինեն նաեւ թերություններ

Ընկերության «Ուսումնական կենտրոնում» կայացավ Սպասարկման ոլորտի մասնագետների հերթական խմբի վերապատրաստման դասընթացը:

Սպառողների հետ աշխատող ծառայությունների ներկայացուցիչները երկու «դաս անցան»՝ «Ստրեսի կառավարում» եւ «Բաժանորդների սպասարկման էթիկա» առարկաներից: Մի ամբողջ օր նրանք, դասընթացի պատասխանատու Որակի, առողջապահության ու աշխատանքի անվտանգության ծառայության ղեկավար Դավիթ Ադամյանի ղեկավարությամբ վերլուծում էին իրենք գործելաոճը, վերհիշում «լավ մոռացած» դրական հիմք, ուսումնասիրում առաջավոր փորձն ու հետեւություններ անում իրենց հետագա աշխատանքը կատարելագործելու նպատակով:

Ինչպե՞ս ընդունել այցելուին, ինչպե՞ս ունկընդրել, ինչպե՞ս նրան տրամադրել երկխոսության, ինչպե՞ս պատասխանել հեռախոսազանգերին, ինչպե՞ս ... Սպասարկման ոլորտում մանրուքներ չկան, ուրեմն՝ չպետք է լինեն նաեւ թերություններ: Հաճախորդների հետ կառուցողական հարաբերությունների ձեւավորման գործում անգամ նստելաձեւն ու ձեռքսեղմումն է կարեւոր:

Վեոլիա ջուրն աշխատում է սպառողների համար, ու վաստակում նրանց մատուցվող ծառայությունների միջոցով: Ուրեմն, որպես հանրային ծառայություններ մատուցող ընկերություն, այն պարտավոր է շահագրգիռ է անել ամեն ինչ բաժանորդներին դրականորեն տրամադրելու, բարձրացվող հարցերին պատասխանելու, առաջացած խնդիրները լուծելու ու այդ միջոցով նպաստելու ջրամատակարարման բարելավմանը, ջրի վաճառքի կարգավորմանը ու վարձավճարների կանոնավոր հավաքագրմանը:

Օրական 2000 -ի հասնող հեռախոսազանգեր, մոտ 250 այցելու ու 200-ից ավելի գրավոր դիմում (չհաշված էլեկտրոնային փոստով ստացվողները)՝ ահա այսպիսի ծանրաբեռնվածությամբ են աշխատում մեր սպասարկման ստորաբաժանումների մասնագետները: Կապը Վեոլիա Ջրի մոտ 550 000 ակտիվ բաժանորդների հետ գործում է անխափան:

1. Զանգահարեք մեզ՝ 1-85, 011.300-185,

2. Գրեք մեզ՝ com@vjur.am,

3. Դիմեք մեզ՝ Ք. Երևան՝ Աբովյան 66ա, Ազատության 24, Արցախի 22, Լենինգրադյան 50, Լվովյան 2,

Ք. Գյումրի՝ Դուդկոյի 1,

Ք. Վանաձոր՝ Տիգրան Մեծի 22: