

Bendravimas telefonu

- 1** Atsiliepdami telefonu mandagiai pasakome - kursuok.lt, laba diena ir pridame savo vardą.
- 2** Skambindami patys mandagiai pasisveikiname ir pranešame, jog esame iš kursuok.lt, kartu pasakydami savo vardą.
- 3** Kai bendraujame su klientu ir sulaukiame skambučio, nepertraukiame pokalbio, bet susisiekiame su klientu po pokalbio pabaigos. Jei negalime negalime atsilipti į skambutį, stengiamės atsakyti kuo greičiau, kai tik turime galimybę.

Jei pokalbio metu negalime klientui padėti ir jam reikalinga projekto partnerių pagalba, informuojame klientą, kad sujungsime su reikiamu skyriumi. Paprašę kliento šiek tiek palaukti, peradresuojame skambutį. Jei negalime nedelsiant atsakyti, nes tuo metu turime trūkstančių duomenų, paprašome kliento kontaktinių duomenų - telefono numerio ar el. pašto adreso - ir pažadame atsakyti iš karto, kai surasime reikiamą informaciją.
- 4**
- 5** Mums kiekvienas skambutis yra ypatingas ir reikšmingas. Norėdami užtikrinti visada gautų aukščiausio lygio aptarnavimą, mes rūpinamės, kad dieną prieš, kai negalėsime konsultuoti telefonu, galėtume iš anksto susitarti su kolega, kuris galėtų mus laikinai pakeisti. Taip užtikriname, kad mūsų klientai visada sulauks reikiamo dėmesio ir paslaugų, nepriklausomai nuo mūsų darbo grafiko.



Bendravimas raštu (el.laiškais, raštais, pranešimais sistemoje)

1

Elektroninių laiškų parašas: Kiekvieno elektroninio laiško rašymo ar atsakymo metu naudojame parašą su kontaktine informacija, o laiško pabaigoje, prieš bendrąjį parašą, visada nurodome savo vardą.

Naudojamas standartinis parašas:

Jei kilo papildomų klausimų, maloniai prašome kreiptis telefonu +370 700 22 722.

Su geriausiais linkėjimais

Kursuok.lt komanda



Sekite mus [Facebook](#)

KURSUOK.lt platforma sukurta įgyvendinant projektą „Mokykis visą gyvenimą!“, kuris finansuojamas Ekonomikos gaivinimo ir atsparumo didinimo plano „Naujos kartos Lietuva“ bei Lietuvos Respublikos biudžeto lėšomis.

2

Atsakymo laikas: Elektroninio laiško atsakymo terminas į el. laišką - ne ilgesnis kaip 3 darbo dienos.

3

Pašto patikra: Per darbo dieną reguliariai tikriname el. paštą, siekiant užtikrinti operatyvų atsakymą į skubias užklausas.

4

Laiško turinys: Rašydami el. laišką galvojame apie adresatą ir tekstą formuojame aiškiai bei informatyviai. Jei yra galimybė pridėdame nuorodas į paaiškinimus esančius mūsų svetainėje www.kursuok.lt.



Bendravimas su žiniasklaidos atstovais ir socialiniai tinklai

1

Kai bendraujame su žiniasklaidos atstovais:
Susitikę ar susitarę dėl informacijos, nukreipiame žiniasklaidos atstovus į atsakingą komunikacijos ir viešų ryšių specialistą, užtikrindami, kad informacija būtų teikiama tik iš oficialių šaltinių.

2

Jei žiniasklaidos atstovas dėl informacijos kreipiasi telefonu, el. paštu ar atvyksta nesusitaręs - visais atvejais patys informacijos neteikiame, nukreipiame pašnekovą į atsakingą komunikacijos ir viešų ryšių specialistą.

3

Kai dalyvaujame socialiniuose tinkluose:
Prieš skelbdami informaciją ar komentarus socialiniuose tinkluose, rūpinamės, kad ji būtų tiksliai ir korektiškai pateikta, siekdami skaidrumo ir patikimumo.

