

STANDARD OBSŁUGI KLIENTA w Polskim Stowarzyszeniu Doradczym i Konsultingowym

1. WPROWADZENIE

Polskie Stowarzyszenie Doradcze i Konsultingowe (dalej PSDIK) jest organizacją świadcząca usługi doradcze, szkoleniowe, eksperckie oraz wspierającą rozwój współpracy między przedsiębiorstwami i instytucjami. Standard obsługi klienta jest jednym z kluczowych elementów profesjonalnego funkcjonowania Stowarzyszenia. Niniejszy dokument ustanawia jednolite zasady postępowania w kontaktach z klientami, niezależnie od rodzaju świadczonych usług oraz formy kontaktu.

2. CEL I ZAKRES STOSOWANIA

2.1. Cel

Celem niniejszego standardu jest:

- ✓ zapewnienie jednolitego, wysokiego poziomu obsługi klienta w PSDIK oraz zdefiniowanie w tym zakresie jasnych oczekiwań wobec pracowników PSDIK,
- ✓ podniesienie jakości doświadczenia klienta, wzmocnienie wizerunku PSDIK jako profesjonalnej i wiarygodnej organizacji,
- ✓ ograniczenie ryzyk operacyjnych związanych z niewłaściwą obsługą klienta,
- ✓ stworzenie podstaw do monitorowania i ciągłego doskonalenia jakości obsługi.

2.2. Zakres

Standard obsługi klienta ma zastosowanie do wszystkich pracowników PSDIK, niezależnie od stanowiska i formy zatrudnienia, którzy mają kontakt z klientami w imieniu PSDIK, wszystkich obszarów działalności Stowarzyszenia, w szczególności:

- ✓ usług doradczych i konsultingowych,
- ✓ usług szkoleniowych i edukacyjnych,
- ✓ usług świadczonych na rzecz przedsiębiorstw, instytucji publicznych i organizacji,
- ✓ działań związanych z współpracą klastrową oraz usługami specjalistycznymi.

Standard obsługi klienta jest stosowany z uwzględnieniem „Polityk horyzontalnych w projektach współfinansowanych ze środków Unii Europejskiej 2021–2027 w Polskim Stowarzyszeniu Doradczym i Konsultingowym”, w szczególności w zakresie zasady równości szans i niedyskryminacji, równości wszystkich płci, dostępności dla osób z

www.polskiestowarzyszenie.pl

niepełnosprawnościami, stosowania Mechanizmu Racjonalnych Usprawnień (MRU) oraz zasady zrównoważonego rozwoju i DNSH.

3. DEFINICJE I ADRESACI DOKUMENTU

3.1. Definicje

Na potrzeby niniejszego standardu przyjmuje się następujące definicje:

Klient – każda osoba fizyczna lub prawna, jednostka organizacyjna lub instytucja, korzystająca z usług PSDiK lub zwracająca się o informację, ofertę, pomoc, opinię, udział w projekcie, szkoleniu lub innym działaniu PSDiK.

Obsługa klienta – wszelkie działania związane z przyjmowaniem, rozpatrywaniem i realizacją potrzeb klienta, zarówno przed rozpoczęciem współpracy, w jej trakcie, jak i po zakończeniu.

Standard obsługi klienta – zbiór zasad, reguł i dobrych praktyk, których stosowanie jest obowiązkowe dla osób objętych zakresem dokumentu.

Osoba pierwszego kontaktu – każdorazowo adresat, zgodnie z pkt. 3.2 poniżej, który w danym momencie jako pierwszy nawiązuje kontakt z klientem.

3.2. Adresaci

Adresatami dokumentu są wszyscy pracownicy PSDiK, w tym Zarząd PSDiK.

4. ZASADY OGÓLNE OBSŁUGI KLIENTA

W kontaktach z klientami PSDiK stosuje się następujące nadrzędne zasady:

Profesjonalizm – każdy kontakt z klientem jest prowadzony z zachowaniem wysokich standardów merytorycznych i organizacyjnych.

Rzetelność i wiarygodność – przekazywane informacje są prawdziwe, kompletne i aktualne. W przypadku braku pełnych danych pracownik informuje klienta o konieczności weryfikacji.

Szacunek i kultura osobista – klient traktowany jest z godnością, niezależnie od formy komunikacji i okoliczności. Niedopuszczalne są zachowania ironiczne, lekceważące, protekcjonalne.

Równe traktowanie – wszyscy klienci obsługiwani są na równych zasadach, bez jakiegokolwiek dyskryminacji, w szczególności ze względu na płeć, tożsamość płciową, wiek, niepełnosprawność, rasę, kolor skóry, pochodzenie etniczne lub społeczne, język, religię lub przekonania, orientację seksualną, poglądy, przynależność do mniejszości narodowej, majątek, urodzenie, status rodzinny, społeczny lub ekonomiczny.

Dostępność – PSDiK dąży do zapewnienia warunków organizacyjnych, technicznych i komunikacyjnych, dzięki którym klient ma realną możliwość skorzystania z usług

www.polskiestowarzyszenie.pl

i informacji.

Poufność – informacje o klientach, ich projektach, sytuacji biznesowej lub osobistej są chronione, a ich przetwarzanie odbywa się zgodnie z przepisami prawa i wewnętrznymi procedurami.

Jasność komunikacji – używany jest język prosty, zrozumiały, bez zbędnego żargonu i nadmiernych odniesień specjalistycznych, chyba że klient wyraźnie oczekuje języka eksperckiego.

Orientacja na rozwiązania – celem kontaktu z klientem jest pomoc w znalezieniu rozwiązania, a nie jedynie przekazanie informacji.

Odpowiedzialność – osoba prowadząca kontakt jest odpowiedzialna za właściwe załatwienie sprawy lub właściwe przekazanie jej dalej, a nie tylko „odbiór” zgłoszenia.

Zrównoważony rozwój – w kontaktach z klientami PSDIK dąży do stosowania rozwiązań przyjaznych środowisku, w szczególności poprzez preferowanie dokumentów elektronicznych zamiast papierowych, racjonalne korzystanie z zasobów biurowych, możliwość wykorzystania form zdalnych spotkań oraz uwzględnianie zasady „nieczynienia poważnych szkód” zgodnie z politykami horyzontalnymi UE.

5. STANDARD KOMUNIKACJI Z KLIENTEM

5.1. Kontakt osobisty

W kontaktach osobistych obowiązują następujące standardy:

- ✓ klient jest witany niezwłocznie po wejściu do biura;
- ✓ pracownik przedstawia się (imię, nazwisko, rola), pyta o cel wizyty i proponuje adekwatną formę wsparcia;
- ✓ klient otrzymuje informację, jak będzie dalej wyglądał proces obsługi (np. „Za chwilę przekażę Panią/Pana do...”, „Proszę o chwilę, sprawdzę dostępność...”, „Spotkanie rozpocznie się o godzinie...”);
- ✓ podczas rozmowy pracownik unika równoległego wykonywania innych zadań (np. pisanie maili);
- ✓ informacje są udzielane w miejscu zapewniającym komfort rozmowy i, o ile to możliwe, prywatność;
- ✓ po zakończeniu rozmowy klient otrzymuje podsumowanie ustaleń (ustnie, a w razie potrzeby – także mailowo).

5.2. Kontakt telefoniczny

Standard obsługi telefonicznej obejmuje:

www.polskiestowarzyszenie.pl

- ✓ odbieranie połączeń maksymalnie do trzeciego sygnału,
- ✓ przedstawienie się: nazwa organizacji + imię (i opcjonalnie nazwisko) i poznanie potrzeb rozmówcy np. „Dzień dobry, Polskie Stowarzyszenie Doradcze i Konsultingowe, Anna Kowalska, w czym mogę pomóc?”
- ✓ aktywne słuchanie – nieprzerywanie klientowi, stosowanie parafrazy i podsumowań;
- ✓ weryfikację zrozumienia: „Czy dobrze rozumiem, że...?”;
- ✓ notowanie najważniejszych informacji ze zgłoszenia, w szczególności: dane kontaktowe, temat, oczekiwany termin;
- ✓ jeśli odpowiedź nie może być udzielona od razu – podanie konkretnego terminu kontaktu zwrotnego oraz formy (telefon/mail);
- ✓ w przypadku przerwania rozmowy (np. problem techniczny) – obowiązek oddzwonienia do klienta.

5.3. Kontakt e-mail

W komunikacji e-mail PSDIK stosuje zasady:

- ✓ odpowiedzi w czasie nie dłuższym niż 24 godziny robocze (z wyjątkiem okresów wyraźnie zakomunikowanych jako przerwa/święta/wyjazd);
- ✓ jasny temat wiadomości, odzwierciedlający jej treść (np. „Oferta szkolenia...”, „Potwierdzenie zgłoszenia...”, „Odpowiedź na zapytanie...”, „RE ...”);
- ✓ uprzejmy wstęp oraz podpis zawierający dane kontaktowe;
- ✓ stosowanie pełnych zdań, unikanie skrótów potocznych;
- ✓ przekazywanie informacji kompletnych – klient nie powinien być zmuszony do wielokrotnego doprecyzowania tego samego zagadnienia;
- ✓ załączniki opisane i uporządkowane, w formatach powszechnie czytelnych (np. PDF, DOCX).

5.4. Kontakt poprzez formularze elektroniczne

Dla kontaktu za pośrednictwem formularzy obowiązują zasady:

- ✓ formularze są maksymalnie proste i intuicyjne, zawierają tylko niezbędne pola;
- ✓ klient otrzymuje informację, że zgłoszenie zostało poprawnie wysłane (komunikat na stronie lub mail potwierdzający);
- ✓ w przypadku bardziej złożonych spraw klient informowany jest o przewidywanym terminie udzielenia pełnej odpowiedzi.

5.5. Spotkania, szkolenia, konferencje i wydarzenia

W przypadku organizowanych przez PSDIK spotkań i wydarzeń:

- ✓ klient ma jasno określone zasady uczestnictwa (miejsce, czas, agenda, wymagania formalne);

www.polskiestowarzyszenie.pl

- ✓ na miejscu znajduje się osoba odpowiedzialna za informowanie i kierowanie uczestników;
- ✓ materiały dla uczestników są przygotowane w sposób przejrzysty i zrozumiały;
- ✓ kwestie logistyczne (dojazd, dostępność, przerwy, wyżywienie) są komunikowane odpowiednio wcześniej;
- ✓ po wydarzeniu możliwe jest przekazanie materiałów uzupełniających (np. prezentacje, linki, certyfikaty).

6. STANDARD OBSŁUGI OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI

6.1. Zasady ogólne

Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami (w tym z niepełnosprawnościami) opiera się na:

- ✓ szacunku i podmiotowym traktowaniu,
- ✓ unikaniu stereotypów i założeń na temat możliwości klienta,
- ✓ podanie informacji o stanie zdrowia lub rodzaju niepełnosprawności przez klienta jest dobrowolne, ale niezbędne dla potwierdzenia dodatkowych potrzeb i możliwości zapewnienia dostępności usługi (np. w celu dostosowania materiałów szkoleniowych lub miejsca pracy). Zakres przetwarzania tych danych jest każdorazowo ograniczony wyłącznie do działań niezbędnych dla zapewnienia dostępności usług i nie wpływa na warunki udziału klienta w oferowanych formach wsparcia.

6.2. Dostępność architektoniczna

W miarę możliwości PSDIK zapewnia:

- ✓ dostępne wejście do budynku,
- ✓ czytelne oznakowanie przestrzeni,
- ✓ zapewnienie możliwości dotarcia do miejsca obsługi przez osoby z ograniczoną mobilnością,
- ✓ dostęp do toalety przyjaznej osobom z niepełnosprawnościami (tam, gdzie to możliwe).

6.3. Dostępność cyfrowa

W zakresie materiałów i komunikacji cyfrowej PSDIK dąży do:

- ✓ stosowania rozwiązań zgodnych z wytycznymi WCAG (np. zmiana kontrastu, możliwość zmiany wielkości czcionki, logiczna struktura dokumentów);
- ✓ udostępniania materiałów w formatach przyjaznych czytnikom ekranów;
- ✓ oferowania alternatywnych form przekazu treści (np. plik tekstowy zamiast skanu, możliwość przekazania materiału w treści maila).

www.polskiestowarzyszenie.pl

- ✓ zapewniania, aby nowe strony internetowe, platformy tworzone przez PSDIK były zgodne z wytycznymi WCAG 2.1 co najmniej na poziomie AA
- ✓ stosowania, w uzasadnionych przypadkach, Mechanizmu Racjonalnych Usprawnień (MRU) w celu zapewnienia osobom z niepełnosprawnościami pełnego dostępu do informacji i usług cyfrowych, zgodnie z Politykami Horyzontalnymi PSDIK.

6.4. Komunikacja dostosowana

- ✓ obowiązuje stosowanie języka wrażliwego na stan zdrowia klienta oraz języka wrażliwego na płeć. Należy używać sformułowań podmiotowych, stawiających osobę na pierwszym miejscu (np. „osoba z niepełnosprawnością” zamiast „niepełnosprawny”) unikać sformułowań stygmatyzujących, a także dbać o równe traktowanie form żeńskich i męskich w komunikacji.
- ✓ w kontaktach z osobami słabosłyszącymi można stosować komunikację pisemną (na kartce, w mailu, w komunikatorze);
- ✓ w kontaktach z osobami słabowidzącymi – oferowane może być odczytanie treści dokumentu oraz przekazanie pliku do odczytu cyfrowego;
- ✓ stosowany jest język prosty, bez skomplikowanych, długich konstrukcji, zwłaszcza w korespondencji formalnej i instrukcjach.

6.5. Postępowanie w sytuacjach trudnych

Przez „sytuację trudną” rozumie się m.in. sytuacje konfliktowe, emocjonalne, związane z niezadowoleniem klienta lub nieporozumieniem. Standard przewiduje:

- ✓ zachowanie spokoju i neutralnego tonu;
- ✓ uważne wysłuchanie klienta i powstrzymanie się od ocen;
- ✓ parafrazę problemu („Rozumiem, że problem polega na...”);
- ✓ zaproponowanie konkretnego działania lub terminu na wypracowanie rozwiązania.
- ✓ w razie potrzeby – przekazanie sprawy osobie decyzyjnej;
- ✓ podsumowanie ustaleń i upewnienie się, że klient rozumie dalsze kroki;

7. STANDARD CZASÓW REAKCJI

Standard określa maksymalne czasy reakcji:

- ✓ kontakt osobisty – niezwłocznie,
- ✓ kontakt telefoniczny – udzielenie odpowiedzi lub ustalenie terminu oddzwonienia podczas rozmowy;

www.polskiestowarzyszenie.pl

- ✓ kontakt e-mail – odpowiedź wstępna (nawet potwierdzająca przyjęcie sprawy) do 24 godzin roboczych,
- ✓ formularz online – odpowiedź systemowo zautomatyzowana,
- ✓ sprawy złożone, wymagające uzgodnień lub analizy – informacja o przewidywanym terminie odpowiedzi.

W przypadku planowanych przerw w pracy biura (urlopy zbiorowe, okresy świąteczne) oraz nieobecności kluczowych osób, PSDIK stosuje automatyczne komunikaty lub informacje zwrotne (np. autoresponder), zawierające przewidywany termin odpowiedzi oraz alternatywny kontakt, jeżeli jest dostępny.

8. STANDARD PRZEKAZYWANIA INFORMACJI I DOKUMENTÓW

8.1. Informacje ustne

- ✓ informacje przekazywane ustnie są jasne, uporządkowane i pozbawione nadmiernego żargonu;
- ✓ w przypadku kwestii formalnych (warunki uczestnictwa, terminy, wymagane dokumenty) zaleca się potwierdzenie mailowe;
- ✓ pracownik upewnia się, że klient zrozumiał przekazane informacje („Czy wszystko jest dla Pani/ Pana jasne?“).

8.2. Dokumenty papierowe

- ✓ dokumenty są przygotowane w sposób estetyczny i czytelny, z zachowaniem spójnej identyfikacji wizualnej;
- ✓ stosowana jest czytelna struktura (nagłówki, punkty, numeracja);
- ✓ tam, gdzie jest to zasadne, klient otrzymuje krótką instrukcję lub streszczenie dokumentu.

8.3. Dokumenty elektroniczne

- ✓ dokumenty wysyłane elektronicznie powinny być w formacie powszechnie odczytywalnym (np. PDF, DOCX);
- ✓ w miarę możliwości stosuje się formaty dostępne, klientowi na jego prośbę udostępniana jest wersja tekstowa dokumentu (np. plik z warstwą tekstową lub treść w mailu). załączniki są odpowiednio nazwane (np. „Umowa_szkoleniowa_2023-01-15.pdf“).

9. MONITOROWANIE JAKOŚCI OBSŁUGI I DOSKONALENIE

9.1. Monitorowanie

Jakość obsługi klienta jest monitorowana z wykorzystaniem m.in.:

- ✓ obserwacji bezpośrednich,
- ✓ analizy skarg, uwag i reklamacji,
- ✓ ankiet satysfakcji klienta (w formie papierowej i elektronicznej),
- ✓ danych operacyjnych (np. czas odpowiedzi, liczba zgłoszeń).

9.2 Procedura składania uwag i reklamacji

Każdy klient ma prawo do złożenia uwagi lub reklamacji dotyczącej jakości świadczonych usług (doradczych, szkoleniowych, cyfrowych).

- ✓ Reklamacje można składać pisemnie, mailowo lub osobiście w sekretariacie.
- ✓ PSDIK zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji i udzielenia formalnej odpowiedzi w terminie do 14 dni kalendarzowych. W przypadkach szczególnie skomplikowanych termin ten może zostać wydłużony, o czym klient zostanie poinformowany.

PSDIK gwarantuje, że złożenie uwagi, reklamacji lub zgłoszenia naruszenia zasad równego traktowania, dostępności lub innych zasad nie powoduje dla zgłaszającego żadnych negatywnych konsekwencji (zasada non-retaliation).

W przypadku uwag lub reklamacji PSDIK stosuje odpowiednie procedury, w tym możliwość złożenia zgłoszenia pisemnie lub mailowo na dedykowany adres e-mail

biuro@polskiestowarzyszenie.pl lub z wykorzystaniem formularza.

9.3. Raportowanie

- ✓ informacje o jakości obsługi klienta są na bieżąco zbierane i analizowane;
- ✓ wnioski przedstawiane są kierownictwu oraz, w stosownym zakresie, zespołowi;
- ✓ mogą być przygotowywane okresowe raporty (np. kwartalne, roczne).

9.4. Doskonalenie

W wyniku monitoringu:

- ✓ wdrażane są działania korygujące i zapobiegawcze (np. zmiany procedur, dodatkowe szkolenia),
- ✓ aktualizowane są dokumenty wewnętrzne,
- ✓ identyfikowane są dobre praktyki, które następnie są upowszechniane w całej organizacji.

www.polskiestowarzyszenie.pl

10. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- ✓ Za wdrożenie i przestrzeganie standardu obsługi klienta odpowiada Zarząd PSDIK oraz kadra kierownicza.
- ✓ Każdy pracownik PSDIK jest zobowiązany do zapoznania się z dokumentem oraz stosowania opisanych w nim zasad.
- ✓ Standard może być aktualizowany, jeżeli wymaga tego zmiana otoczenia prawnego, zakresu działalności lub doświadczenia praktyczne.
- ✓ Aktualna wersja dokumentu jest przechowywana w zasobach wewnętrznych PSDIK w miejscu dostępnym dla wszystkich zainteresowanych.

Białystok, 01.04. 2025 r.

Zarząd Polskiego Stowarzyszenia
Doradczego i Konsultingowego

INSTRUKCJA OBSŁUGI KLIENTÓW PSDIK

1. Cel instrukcji

Celem instrukcji jest usystematyzowanie zadań, sposobu pracy oraz standardów działania pracowników odpowiedzialnych za pierwszy kontakt z klientem jako kluczowego punktu kontaktowego dla klientów i partnerów.

2. Rola sekretariatu

- ✓ Osoby obsługujące pierwszy kontakt pełnią rolę: głównego punktu informacyjnego,
- ✓ koordynatora obiegu dokumentów,
- ✓ organizacyjnego centrum wsparcia dla Zarządu i zespołów merytorycznych,
- ✓ „front office” wobec klientów i partnerów PSDIK.

3. Zadania– katalog główny

Do zadań osób odpowiedzialnych za pierwszy kontakt należy w szczególności :

- ✓ obsługa korespondencji (papierowej i e-mailowej);
- ✓ prowadzenie powierzonych rejestrów (np. książki korespondencji);
- ✓ obsługa telefoniczna;
- ✓ koordynowanie działań PSDIK np. umawianie spotkań, rezerwacja sal, prowadzenie kalendarza, wsparcie organizacyjne przy różnego rodzaju wydarzeniach,
- ✓ przygotowywanie podstawowych pism i zestawień,
- ✓ monitorowanie, zamawianie i uzupełnianie materiałów biurowych niezbędnych do zapewnienia bieżącego funkcjonowania biura,
- ✓ dbanie o reprezentacyjny charakter przestrzeni biurowej (recepcja, sala spotkań).

4. Procedury operacyjne (przykładowy poziom szczegółowości)

4.1. Obsługa korespondencji przychodzącej/ wychodzącej

- ✓ Odpowiednio odbiór/ nadanie poczty tradycyjnej i przesyłek kurierskich.
- ✓ Segregacja korespondencji według rodzaju (formalna, informacyjna, oferty, inne).
- ✓ Rejestracja pism w odpowiednim rejestrze.
- ✓ Przekazanie pism do właściwych osób lub działów.
- ✓ Archiwizacja kopii lub potwierdzenia obiegu zgodnie z zasadami wewnętrznymi.

www.polskiestowarzyszenie.pl

- ✓ Sprawdzenie poprawności formalnej w zakresie korespondencji wychodzącej oraz ewentualnie merytorycznej (w razie wątpliwości – konsultacja z osobą odpowiedzialną merytorycznie).

4.2. Obsługa telefoniczna

- ✓ Odbiór telefonu zgodnie ze Standardem obsługi klienta w Polskim Stowarzyszeniu doradczym i Konsultingowym.
- ✓ Ustalenie celu rozmowy i oczekiwań dzwoniącego.
- ✓ Jeśli sprawa może zostać załatwiona od razu – udzielenie informacji.
- ✓ Jeśli wymaga udziału innej osoby – przyjęcie wiadomości (dane kontaktowe, temat, pilność sprawy) i przekazanie odpowiedniej osobie.

5. Standard zachowania i komunikacji w sekretariacie

Osoby obsługujące pierwszy kontakt z klientem:

- ✓ zachowują wysoką kulturę osobistą,
- ✓ są neutralne i profesjonalne w sytuacjach stresowych,
- ✓ dbają o wizerunek PSDIK w kontakcie z klientem,
- ✓ ubierają się adekwatnie do charakteru miejsca pracy (business casual/ formalny w razie potrzeby).

6. Bezpieczeństwo informacji i dokumentów

- ✓ W zakresie bezpieczeństwa informacji i dokumentów osoby odpowiedzialne za pierwszy kontakt: przechowuje dokumenty w sposób uniemożliwiający dostęp osobom nieupoważnionym,
- ✓ przestrzega zasad ochrony danych osobowych,
- ✓ niszczy dokumenty zgodnie z przyjętymi procedurami (np. niszczarka, firma zewnętrzna).