

PATVIRTINTA
Šilutės turizmo informacijos centro
direktoriaus 2022 sausio 20 d. įsakymu
Nr. V-3

ŠILUTĖS TURIZMO INFORMACIJOS CENTRO LANKYTOJŲ APSKAITOS IR APTARNAVIMO TVARKA

1. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šilutės turizmo informacijos centras (toliau – Centras) yra savivaldybės biudžetinė įstaiga, kurios pagrindinis tikslas yra turizmo informacijos teikimas bei vietinio ir atvykstamojo turizmo Šilutės mieste ir rajone skatinimas.
2. Lankytojas – turistas ar vienadienis lankytojas, lankantis centrą, ne centro darbuotojas.
3. Ši tvarka reglamentuoja Šilutės turizmo informacijos centro lankytojų apskaitos ir aptarnavimo tvarką.
4. Turizmo informacija lankytojams teikiama žodžiu (apsilankiusiems fiziškai Centre), elektroniniu paštu, telefonu, naudojantis socialinių tinklų paskyromis.

II. LANKYTOJŲ APSKAITA

5. Kiekvienas darbuotojas, dirbantis su lankytojais, atvykusius lankytojus registruoja kiekvieną darbo dieną Lankytojų registro žurnale (1 priedas). Darbuotojas, aptarnaujantis lankytojus, pagal galimybes užfiksuoja informaciją apie lankytojų apsilankymo tikslą.
6. Metų gale turizmo vadybininkas sudaro bendrą kalendorinių metų lankytojų suvestinę (2 priedas).

III. LANKYTOJŲ APTARNAVIMO TVARKA

7. Aptarnavimo aplinka:
 - 7.1. Prieš darbo pradžią darbuotojas patikrina, ar aptarnavimo salė tvarkinga, ar tvarkingai išdėstyta informacinė medžiaga, ar tvarkinga informacinė lenta ir tuoj pat imasi veiksmų netvarkai pašalinti.
 - 7.2. Tvarka ir švara patalpose prižiūrima viso darbo metu.
 - 7.3. Lankytojų aptarnavimo salėje yra pirmosios pagalbos vaistinė.
 - 7.4. Patalpos turi būti gerai išvėdintos, neturi būti maisto, kavos, nikotino, stipraus kvėpalų ir panašių kvapų.
8. Darbo dienos pradžia/pabaiga, poilsio laikas:
 - 8.1. Lankytojų salė atidaroma ne vėliau kaip 5 minutės iki oficialaus darbo laiko pradžios.
 - 8.2. Atidarius lankytojų salę, turi būti paruoštos visos darbui reikalingos priemonės, visi darbuotojai yra darbo vietose ir yra pasiruošę aptarnauti klientą.
 - 8.3. Įstaigos durys uždaromos ne anksčiau negu oficialiai baigiamas darbas.
 - 8.4. Lankytojų aptarnavimas tęsiamas tol, kol aptarnaujami visi iki darbo pabaigos įėję lankytojai.
 - 8.5. Lankytojus aptarnaujantys darbuotojai privalo laikytis darbo grafiko, patvirtinto įstaigos vadovo įsakymu. Papildomos poilsio pertraukėlės daromos suderinus su tiesioginiu vadovu.
9. Darbo vieta:

9.1. Lankytojų aptarnavimo darbo stalias turi būti švarus ir tvarkingas. Ant stalo – tik būtini darbo ir biuro įrangos daiktai, gali būti neaukšta gyvų gėlių puokštė. Lankytojiui matomoje vietoje (ant darbo stalo ir aplink) neturi būti asmeninių darbuotojų daiktų, maisto produktų.

9.2. Lankytojiui matomoje vietoje turi būti šie daiktai:

- gerai rašantis rašiklis lankytojiui;
- galiojantys informaciniai bukletai, sudėlioti taip, kad lankytojas pats galėtų juos pasiimti.

9.3. Lankytojų aptarnavimo vietoje neturi būti klaidingos, nesantaiką kurstančios, alkoholių reklamuojančios informacijos. Taip pat neturi būti netvarkingai atrodančių (sulankstytų, nuplėštų ir pan.) informacinių bukletų.

9.4. Kai darbuotojiui reikia palikti darbo vietą (higieninė pertrauka, pietų pertrauka ar kt.), jis turi padėti į saugią vietą antspaudus, griežtos atskaitomybės blankus, su lankytojais susijusius dokumentus ir užtikrinti, kad kompiuterio ekrane nebūtų matoma konfidenciali informacija. Užrakinti kasos aparatą.

9.5. Po darbo valandų ant stalo turi likti tik bendrojo naudojimo priemonės (tai, kas nuolat leidžiama laikyti ant stalo).

IV. DARBUOTOJŲ ELGESYS SU LANKYTOJIAIS

10. Lankytojus aptarnaujantys darbuotojai turi vienodai kultūringai, pagarbiai ir maloniai bendrauti su visais lankytojais.

10.1. Lankytojus aptarnaujantis darbuotojas turi pirmas pasisveikinti lietuvių arba užsienio kalba, pasiteirauti, kuo gali padėti lankytojiui.

10.2. Lankytojus aptarnaujantis darbuotojas stengiasi išsiaiškinti, suteikti visą reikiamą informaciją, padėti išspręsti lankytojo problemas Centro veiklos rėmuose;

10.3. Esant būtinybei, lankytojo gali būti atsiprašyta ir atsiliepta telefonu;

10.5. Lankytojai niekada nėra skubinami, net jei laukia eilė.

10.6. Darbuotojas su lankytojais nesiginčija, viso aptarnavimo metu palaikomas teigiamas ir pagarbus santykis.

11. Jei išsiaiškinus lankytojų poreikius paaiškėja, kad problema yra už Centro veiklos rėmų, darbuotojas turi nurodyti, kas sprendžia rūpimus klausimus ir nurodyti tos organizacijos adresą bei telefoną.

12. Jei lankytojo klausimo sprendimas reikalauja iš lankytojo papildomų veiksmų ar paslauga yra mokama, apie tai jis nedelsiant informuojamas.

13. Jei darbuotojas neturi reikiamos kompetencijos ar įgaliojimų spręsti lankytojo problemą, jis kreipiasi pagalbos į kitą darbuotoją arba palydi lankytoją pas kitą darbuotoją.

14. Į Centrą atvykęs lankytojas turi būti pradėtas aptarnauti nedelsiant.

15. Susidarius ilgesnei nei 10 min. „gyvajai“ lankytojų eilei, būtina apie tai informuoti direktorių arba kitą įstaigos darbuotoją, esantį kitame kabinete. Jei įstaigoje dirba vienas darbuotojas, atsiprašyti lankytojų, kuriems reikia išsamesnės informacijos ir jų aptarnavimui reikia skirti ilgesnį laiko tarpą, bei aptarnauti skubančius lankytojus, arba tuos, kurie nori atsiskaityti už pirkinius.

16. Darbuotojas turi atkreipti dėmesį į neįgaliuosius, asmenis su mažais vaikais, nėščias moteris, senus, silpnos sveikatos asmenis ir užtikrinti, kad jie galėtų laukti savo eilės patogiai atsisdėję ir juos pakviesti, kai ateis jų eilė. Pagal galimybes darbuotojas turi stengtis pirmiau aptarnauti šiuos asmenis.

17. Visi lankytojai aptarnaujami eilės tvarka, nebent yra ypatingos aplinkybės verčiančios elgtis kitaip.

18. Esant poreikiui, lankytojai, turintys klausos ar kalbos negalią, aptarnaujami raštu.
19. Lankytojus iš užsienio šalių darbuotojai aptarnauja anglų kalba, pagal galimybes – kitomis, darbuotojų mokamomis užsienio kalbomis.
20. Jei lankytojai turi pretenzijų ar yra nusiteikę konfliktiškai, darbuotojas stengiasi išklausyti lankytojus, demonstruoti empatiją, išlaikyti pagarbų, malonų ir konstruktyvų bendravimą bei stengtis išspręsti lankytojo situaciją.
21. Jei lankytojų pretenzijos yra nepagrįstos ir negali būti patenkintos, darbuotojas pateikia argumentus, kodėl taip yra.
22. Agresyvūs lankytojai įspėjami laikytis tvarkos ir spręsti problemą priimtinais būdais. Situacijai nesikeičiant, perspėjama, kad bus iškviesta policija. Situacijai toliau nesikeičiant kviečiama policija.
23. Aiškiai apsvaigę nuo alkoholio ar narkotinių medžiagų lankytojai neaptarnaujami. Jie paprašomi išeiti iš Centro. Lankytojams atsisakius, kviečiama policija.
24. Darbuotojai nekalba vieni su kitais, taip pat telefonu, apie klausimus, nesusijusius su darbu, jei lankytojų aptarnavimo vietoje yra nors vienas lankytojas.
25. Pastabos bendradarbiams išsakomos lankytojų aptarnavimo vietoje nesant lankytojams.

VI. BENDRAVIMAS TELEFONU

26. Į skambutį darbuotojas atsako nuskambėjus ne daugiau nei 3 signalams.
27. Jei skambinama tuo metu, kai aptarnaujamas klientas, būtina kliento atsiprašyti ir tik tada pakelti ragelį.
28. Telefonu lankytojus aptarnaujantys darbuotojai pakėlę ragelį, prisistato: „Šilutės turizmo informacijos centras, klausau Jūsų”.
29. Darbuotojui leistina nutraukti lankytoją tik tais atvejais, jei jis kalba ilgai (daugiau negu 3 min.) ir neaiškiai, neriškiai. Nutraukiant lankytoją, privalu atsiprašyti. Centre esant kitam lankytojui – užsirašyti skambinusio telefoną ir, reikalui esant, perskambinti.

VII. BENDRAVIMAS EL. PAŠTU IR SOCIALINIAIS TINKLAIS

30. Gavus paklausimą el. paštu ar socialiniais tinklais, pagal galimybę atsakoma nedelsiant, bet ne ilgiau kaip per 14 val. (išskyrus švenčių ar išėiginėmis dienomis, jei dirbama ne pagal slenkantį grafiką). Jei paklausimo atsakymui reikalinga sulaukti papildomos informacijos iš kitų institucijų ar įstaigų – interesantui pateikiamas tarpinis atsakymas, nurodant, iki kada bus pateiktas išsamus atsakymas į paklausimą.
31. Užklausus dėl apgyvendinimo/maitinimo įstaigų, galimybės rezervuoti vietas – pasitikslinama, kokius kriterijus turi atitikti teikiama paslauga (pvz. kambariai su patogumais, dviviečiai, su pusryčiais, prie vandens telkinio, miesto centre ir pan.) ir pagal pateiktus kriterijus, esant galimybei, siūlomi 2-3 variantai, nurodant vieno ar kito pasirinkimo prioritetus ar išskirtinumą kito atžvilgiu.
32. Prisegamas miesto/rajono žemėlapis, nurodomas kvadratas, kuriame yra teikiama paslauga, prisegamos 2-3 fotografijos.
33. Kiekvieno el. laiško ir žinutės socialiniuose tinkluose pabaigoje pasiūlyti klientui kreiptis, jei dar kiltų klausimų, nurodyti kokiais internetiniais adresais galima rasti papildomos informacijos.

LANKYTOJŲ REGISTRO ŽURNALAS

Metai _____
Mėnuo _____

Diena	Lankytojų skaičius	Iš kur atvyko (valstybė)	Apsilankymo tikslas, kokios informacijos ieškojo centre?	Kreipimosi būdas
Viso:				

**20__ METŲ ŠILUTĖS TURIZMO INFORMACIJOS CENTRO LANKYTOJŲ
SUVESTINĖ**

Mėnuo	Lankytojų skaičius		
	Iš Lietuvos	Iš užsienio	Iš viso
Sausis			
Vasaris			
Kovas			
Balandis			
Gegužė			
Birželis			
Liepa			
Rugpjūtis			
Rugsėjis			
Spalis			
Lapkritis			
Gruodis			
Viso:			

Dažniausiai 20__ metais pasitaikantys lankytojų klausimai

Ataskaitą užpildė: