

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий
МБДОУ ПГО «Детский сад № 28»
Е.В. Мамаева
Приказ № 69-Д от 21.03.2023г.



ИНСТРУКЦИЯ

для персонала МБДОУ ПГО «Детский сад № 28»
по правилам общения при дистанционном обращении получателей услуг

Для сотрудников образовательного учреждения профессионально значимыми являются умения правильно воспринимать и понимать другого человека, грамотно оказывать дистанционные услуги в учреждении.

1. Общие положения

1.1. Инструкция предназначена для сотрудников МБДОУ ПГО «Детский сад № 28» (далее – ДОУ), оказывающих услугу при дистанционном обращении, в т.ч. ответственным за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при осуществлении их дистанционного обращения в ДОУ.

1.2. Дистанционное обращение получателя услуги предполагает более ответственный подход к передаваемой информации, чем при «живом» общении. При поступлении обращения пользователя услуг необходимо обратить особое внимание на качество подачи материала на расстоянии. Информация должна быть интересна, актуальна, доступна, конкретна, грамотно написана, кратка и безопасна. Формат, в котором будет представлена информация, выбирайте в зависимости от темы и с учетом целесообразности.

1.3. Дистанционный этикет регулирует правила обмена сообщениями по телефону, электронной почте, стилистику сетевой коммуникации при коллективных обсуждениях, общие правила написания публикуемых текстов в сети и другое.

2. Правила общения при дистанционном обращении по телефону

2.1. Надо снять трубку (не позднее четвертого звонка);

2.2. Поздороваться в дружелюбной форме;

2.3. Назвать свой детский сад (профессиональное приветствие должно звучать так – «Детский сад № 28.....добрый день»);

2.4. Полезно использовать выражения: «Что я могу сделать для вас?», «Могу ли я быть вам полезен?»

2.5. Узнайте имя звонящего («Будьте добры, представьтесь, пожалуйста»); следующую фразу необходимо начинать с имени, звонящего;

2.6. Не давать выход своим отрицательным эмоциям;

2.7. Деловая беседа по телефону не может сопровождаться прихлебыванием чая или жеванием резинки;

2.8. Количество переключений не должно превышать двух;

2.9. При адресации звонка необходимо точно передавать полученную от собеседника информацию, чтобы ему не пришлось дважды повторять одно и то же;

2.10. Если сотрудник, которому звонят, отсутствует, нужно сказать: «Извините, пожалуйста...сейчас отсутствует. По какому вопросу вы звоните, может быть я смогу вам помочь?». Если на этот вопрос последует отрицательный ответ, то нужно сказать: «Как вам удобнее – перезвоните, перезвоните, пожалуйста, позже или оставьте свои координаты, я передам ему, что вы звонили»;

2.11. При разговоре полезно проверять, правильно ли было воспринято обращение («Простите, правильно ли я вас понял», «Так вы сказали, что...» и т.п.)

2.12. Скорость передачи информации должна быть удобной для собеседования;

- 2.13. Не ведите одновременно несколько телефонных разговоров;
- 2.14. Не прерывайте очную беседу телефонным разговором;
- 2.15. Если обещали перезвонить, сделайте это как можно скорее;
- 2.16. Первым завершает телефонный разговор тот, кто позвонил; если разговор затягивается, то для завершения телефонного разговора можно сослаться на важную причину (совещание, выполнение срочной работы);
- 2.17. Если получатель услуги по телефону высказывает жалобу, не говорите ему: «Это не моя ошибка...», «Я этим не занимаюсь ...» и т.д. Дайте ему выговориться до конца, выразите сочувствие, а если виноваты вы, извинитесь, запишите его имя и телефон, или другие данные;
- 2.18. Если разговор с собеседником затягивается по вашей вине, периодически спрашивайте у собеседника: «Есть ли у вас время для продолжения разговора ...»;
- 2.19. Допустимо, чтобы позвонивший ждал у телефона не более 30-40 секунд, по истечении этого срока необходимо извиниться и спросить собеседника, может ли он подождать еще, пока с ним сам свяжется интересующий его сотрудник, или предложить ему перезвонить позже.

3. Правила общения при дистанционном обращении по электронной почте

- 3.1. Прочитав обращение получателя услуг, подготовьте (по возможности) ответ.
- 3.2. При размещении ответа, поприветствуйте собеседника в начале письма и попрощайтесь с ним в конце.
- 3.3. Пишите ответ кратко, грамотно и аккуратно. Отвечая на сообщение, необходимо цитировать его наиболее существенные места.
- 3.4. Очень важно указать в подписи свое настоящее имя, чтобы получателю было удобно обратиться к Вам в следующий раз.
- 3.5. Текст письма нужно структурировать по смыслу, абзацы отделять пустой строкой.
- 3.6. Нежелательно отвечать письмом большого объема – около одного мегабайта, поскольку получатель услуг, может такое послание не прочитать из – за ограничения на объем входящей корреспонденции.
- 3.7. Если в письмо вложен файл, то в тексте письма обязательно должно быть указано, что приложено и зачем.

4. Правила общения при дистанционном обращении на форумах, мессенджерах

- 4.1. Будьте предельно вежливы.
- 4.2. Отвечать на сообщение получателю услуг нужно по теме, заданной в форуме / мессенджере.
- 4.3. Не используйте нецензурные выражения в своих ответах.
- 4.4. Не спорьте с получателем услуг, если плохо разбираетесь в предмете обращения или не имеете опыта в полученном сообщении.
- 4.5. Не принимайте важных решений в момент переписки.

Помните: все важные решения при обращении с родителями должны быть обдуманными и взвешенными. Не принимайте их под влиянием эмоций или минутной слабости. Лучше такие решения принимать по результатам личных встреч и устных бесед.

5. Правила общения при общении онлайн (чаты, конференции)

- 5.1. При общении в синхронном режиме, то есть в чате, аудио или видеоконференции, действуют несколько иные правила сетевого этикета, что связано с тем, что это - самый «экстремальный» вид общения в сети, приближенный к личному прямому диалогу.
- 5.2. Подготовьте рабочее место: проверьте исправность работы оборудования, наличие сети Интернет. Фон, который будет видно всем участникам онлайн общения, должен быть нейтральный, без лишних деталей интерьера, отвлекающих внимание.
- 5.3. Ваш внешний вид имеет значение! Опрятность, аккуратность в одежде - обязательное условие для участника онлайн конференции.

5.4. ЗОЛОТОЕ ПРАВИЛО

Никогда не пишите в конференции то, что вы не сказали бы человеку в лицо при личной встрече. Никогда не говорите то, что вы не хотели бы услышать от других в свой адрес.

5.5. Не используйте нецензурные выражения.

5.6. Будьте политкорректны, не затрагивайте вопросы, касающиеся вероисповедания, пола, возраста, национальности и т.п. ваших партнеров по диалогу.

5.7. Не переполняйте экран, в котором происходит чат, своими сообщениями - дайте возможность высказаться другим.

5.8. Не спорьте, если плохо разбираетесь в предмете спора или не имеете опыта в обсуждаемой теме.

5.9. Не задавайте вопросы, ответы на которые могут потребовать личную информацию о других людях.

5.10. Не пишите ЗАГЛАВНЫМИ БУКВАМИ (так как это эквивалентно крику или разговору «на повышенных тонах»). Не переусердствуйте со смайликами!

Помимо этих базовых правил существуют специальные приемы, которые позволяют повысить эффективность общения во время проведения чатов.

К ним можно отнести следующее:

1. Обязательно представьтесь, когда вы заходите в чат.
2. Как только вы вошли в чат и представились, наблюдайте некоторое время за тем, что происходит, и постарайтесь понять, какая именно тема обсуждается. Не прерывайте участников чата, задавая им вопрос, ответ на который вы можете найти сами.
3. Подготовьтесь к чату, подберите интересную информацию, которой вы хотели бы поделиться с другими или подготовьте свои вопросы.
4. Постарайтесь придерживаться темы дискуссии. Если вы хотите сказать что-то, не относящееся к теме или поговорить с кем-то конфиденциально, используйте режим «приват».
5. Задавайте общие вопросы и не стесняйтесь задавать уточняющие вопросы, если вы чего-то не поняли.
6. Реагируйте на сообщения ваших партнеров, поддерживайте их, говорите им комплименты, разумно критикуйте и отстаивайте свою точку зрения.
7. Если вы собираетесь выйти из чата, предупредите об этом остальных участников, попрощавшись с ними.

Обратите внимание:

1. Помните, что, находясь в виртуальном классе, Вы говорите с человеком.
2. Придерживайтесь тех же стандартов поведения, что и в реальной жизни.
3. Уважайте время и возможности других.
4. Сохраняйте лицо.
5. Помогайте другим там, где Вы это можете делать.
6. Не ввязывайтесь в конфликты и не допускайте их.