

SP343-D.021.1.43.2025.JK

ZARZĄDZENIE NR 43/ 2025
DYREKTORA SZKOŁY PODSTAWOWEJ Z ODDZIAŁAMI INTEGRACYJNYMI NR 343
IM. MATKI TERESY Z KALKUTY W WARSZAWIE
z dnia 3 grudnia 2025 r.

w sprawie wprowadzenia standardów obsługi klienta.

Na podstawie § 36 ust. 8 Regulaminu organizacyjnego Szkoły Podstawowej z Oddziałami Integracyjnymi nr 343 im. Matki Teresy z Kalkuty w Warszawie, zwaną dalej Szkołą, zarządza się, co następuje:

§ 1

Wprowadza się *Standardy obsługi klienta* w Szkole celem zapewnienie jednolitego, wysokiego poziomu świadczonych usług w Szkole, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Zarządzenie dotyczy wszystkich pracowników Szkoły.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem ogłoszenia.

Jolanta Kubalska
Dyrektor SP343

**Standardy obsługi klienta w Szkole Podstawowej z Oddziałami Integracyjnymi nr 343
im. Matki Teresy z Kalkuty w Warszawie**

1. Główne zasady:

- 1) Traktowanie wszystkich klientów Szkoły z szacunkiem i empatią;
- 2) Szybka i skuteczna komunikacja;
- 3) Ciągłe doskonalenie kompetencji pracowników.

2. Kluczowe zasady:

- 1) **Zorientowanie na klienta** - Usługi powinny być dostosowane do potrzeb klienta, pracownicy powinni budować pozytywne relacje;
- 2) **Wysoka jakość komunikacji** - Pracownicy powinni komunikować się w sposób jasny, uprzejmy i zrozumiały, unikając pouczania i ironii;
- 3) **Empatia i zrozumienie** - Należy wykazywać zrozumienie dla sytuacji klienta, jego potrzeb i emocji;
- 4) **Szybka reakcja** - Klienci powinni być obsługiwani sprawnie, a ich zapytania (sprawy do rozwiązania) rozpatrywane w rozsądnym czasie;
- 5) **Proaktywność** - Pracownicy powinni aktywnie szukać rozwiązań i być pomocni w każdej sytuacji;
- 6) **Ciągły rozwój** - Pracownicy powinni systematycznie uczestniczyć w szkoleniach, aby podnosić swoje umiejętności i wiedzę w przedmiotowej sprawie.

3. Zalecenia:

- 1) **Traktuj wszystkich z szacunkiem:** Klienci powinni być traktowani jednakowo;
- 2) **Bądź życzliwy i cierpliwy:** Należy okazywać cierpliwość, gdy klient czegoś nie rozumie i wytłumaczyć sprawę ponownie;
- 3) **Nie oceniaj:** Nie wolno komentować ani oceniać sytuacji życiowej czy problemów klienta jako mało ważnych;
- 4) **Nie pouczaj, informuj:** Informuj klienta w sposób uprzejmy, bez zbędnego pouczania;
- 5) **Zawsze pytaj:** Po rozwiązaniu sprawy warto zapytać, czy można jeszcze w czymś pomóc;
- 6) **Zakończ wizytę uprzejmie:** Na koniec pożegnaj klienta uprzejmie.