



STANDARDY OBSŁUGI INTERESANTA W SĄDOWNICTWIE POWSZECHNYM

WSTĘP	3
1. Komunikacja z interesantem w formie ustnej, pisemnej oraz z wykorzystaniem połączeń telefonicznych i poczty elektronicznej	5
1.1 Ogólne zasady komunikacji	5
1.2 Wizyta interesanta w sądzie	6
1.3. Zasady komunikacji w kanałach zdalnych	9
1.3.1. Ogólne zasady komunikacji przez telefon	9
1.3.2. Zasady komunikacji przez telefon	9
1.3.3. Obsługa e-mailowa, listowa	12
2. Wizerunek pracownika sądu	16
2.1. Pracownicy zajmujący się obsługą interesanta	16
2.2 Wizerunek miejsca pracy	17
2.3. Standard ubioru	18
3. Pożądane zachowania werbalne i niewerbalne	21
3.1. Szczególne sytuacje	21
3.2. Dyskrecja	21
3.3. Zarządzanie przerwami	22
3.4. Skargi	23
3.5. Niedziałający system informatyczny	23
3.6. Gdy nie znam odpowiedzi na pytanie	24
3.7. Wyjaśnienie interesantowi, dlaczego nie mogę zrobić tego o co prosi	24
3.8. Interesant przedłużający rozmowę	24
3.9. Obsługa interesantów z niepełnosprawnościami	24
3.10. Zdarzenia kryzysowe	26
3.11. Nieobecność w pracy	27
3.12. Dementowanie informacji błędnie udzielonych przez innego pracownika	27
4. Monitorowanie jakości obsługi interesanta	28
ANKIETA OCENY SATYSFAKCJI INTERESANTA	29