

**Քարտերի առաքման ընթացքում առաքիչի պահվածքի նվազագույն պահանջներ
/Lot 1-ի դեպքում/**

Առաքիչի արտաքին տեսք

Առաքիչը պետք է ունենա խնամված և կոկիկ տեսք:

Անձնական հիգիենայի և խնամքի հիմնական կանոններն են՝

- Ամենօրյա անձնական խնամքի ապահովում,
- Կոկիկ, մաքուր և սանրված վարսեր, բեղեր և մորուս,
- Նուրբ և չափավոր օժանելիք,

Հաղորդակցման կանոններ

- Հաճախորդի հետ հաղորդակցվելիս անհրաժեշտ է պահպանել գործնական տոնը և հարգալից վերաբերմունքը
- Հաճախորդի հետ անհրաժեշտ է խոսել «Դուք» ով
- Ելքային զանգ իրականացնելիս զրույցը հարկավոր է սկսել հետևյալ արտահայտությամբ՝ «Բարև Ձեզ, -ի հետ եմ խոսում»
- Բացառապես դրական պատասխանի պարագայում տեղեկացնել որ զանգն առաքող ընկերությունից է՝: «Ամերիաբանկի» քարտի առաքման նպատակով:
- Իրականացնել քարտի առաքման նպատակով անհրաժեշտ պայմանավորվածությունը
- Պայմանավորվածության պահպանման անհնարինության պարագայում Հաճախորդին հետադարձ զանգի միջոցով տեղեկացնել դրա մասին՝ ձեռք բերելով նոր պայմանավորվածություն:

Կոնֆլիկտային իրավիճակի/բողոքի/Հաճախորդի ոչ կոնստրուկտիվ պահվածքի դեպքում անհրաժեշտ է պահպանել հանդարտություն և չտրվել հույզերին:

Անհրաժեշտ է՝

- Համբերությամբ լսել Հաճախորդին մինչև վերջ,
- Չընդհատել Հաճախորդին, նրա հետ զուգահեռ չխոսել,
- Չտրվել հույզերին և չտանել խոսակցությունը ոչ կոնստրուկտիվ դաշտ,
- Եթե Հաճախորդի կողմից բարձրաձայնած հարցը/խնդիրը առաքիչի իրավասությունից դուրս է, Հաճախորդին ուղղորդել դիմել Բանկ,
- Միջադեպի մասին առաքիչ կազմակերպության միջոցով տեղեկացնել Բանկին: