

Interný manuál organizácie

(Doporučené na základe štandardov projektu ODESSA)

1. Princíp – Zákazníci

(Ako organizácia a jej poradcovia poskytujú služby zákazníkovi)

1.1. Hlavná činnosť organizácie

Možná dôkazová dokumentácia (Prieskum potrieb zákazníkov, spätná väzba od zákazníkov a výsledky prieskumu spokojnosti zákazníkov, školenie zamestnancov a externých spolupracovníkov v oblasti zisťovania potrieb zákazníkov, proces alebo dotazník používaný na zisťovanie potrieb, zamestnanci a externí spolupracovníci sú schopní opísať spôsob zisťovania potrieb, zoznam služieb ponúkaných zákazníkovi, proces zisťovania, do ktorého segmentu by zákazník mohol patriť).

1.2. Posúdenie a špecifikácia potrieb zákazníka

Opísať posudzovanie spôsobilosti zákazníka, ako identifikujeme ich potreby, podľa potreby sa posudzuje, či má zákazník nárok na asistenciu a objasnia sa mu akékoľvek náklady.

1.3. Marketing organizácie (plánovanie, realizácia, osvedčené postupy)

1.4. Sprístupnenie zákazníckych údajov príslušným zamestnancom a externým spolupracovníkom.

Databáza zákazníkov, prístupové práva do databázy, evidencia zákazníkov, proces opisujúci kto a ako by mal mať prístup k zákazníckym údajom podľa zákona alebo v súlade s osvedčenou praxou.

1.5. Monitorovanie a vyhodnocovanie spokojnosti zákazníkov

Opísať spôsob merania, zaznamenávania a monitorovania spokojnosti zákazníkov, evidencia dát o spokojnosti zákazníkov, evidencia počtu vybraných a sledovaných zákazníkov, ciele stanovené v oblasti spokojnosti zákazníkov, zmluva s externou organizáciou v prípade, že sa využíva.

1.6. Kontrola merania spokojnosti zákazníka

Opísať spôsob zaznamenávania a monitorovania spokojnosti a sťažností zákazníkov, aké ciele máte stanovené v oblasti spokojnosti a sťažností.

1.7. Postupy pri riešení sťažností zákazníkov

Doklady o sťažnostiach a ich riešení.

2. Princíp – Zamestnanci

(Spôsob riadenia svojich zamestnancov a externých spolupracovníkov, ktorí poskytujú služby)

2.1. Plán organizácie, ktorého zámery a ciele oznamuje svojim zamestnancom a externým spolupracovníkom

Strategický plán organizácie, obsahujúci zámery a ciele, doklady o spôsobe jeho oznámenia (e-mail, na zasadnutiach atď.), zamestnanci a externí spolupracovníci vedia opísať zámery a ciele OPP, poznámky zo stretnutí, kde sa prerokúva pokrok dosiahnutý oproti plánu.

2.2. Vzdelávanie zamestnancov a externých spolupracovníkov

Osobné/tímové/firemné plány vzdelávania, zorganizované školenia, certifikáty o vzdelaní.

2.3. Spôsob výberu (prijímania) nových zamestnancov a externých spolupracovníkov

Proces prijímania nových zamestnancov odráža rôznorodý charakter populácie a potrieb trhu ako aj ciele organizácie.

2.4. Vzdelávanie manažérov organizácie v príslušnej legislatíve

Smernice v oblasti legislatívy, manažéri majú prístup k smernici o príslušnej legislatíve, týkajúcej sa riadenia ľudí.

3. Princíp – Systémy riadenia kvality

(Spôsob riadenia, merania a zlepšovanie systémov kvality organizácie)

3.1. Vplyv riadenia kvality na zákazníka

Ste držiteľom uznávaného certifikátu kvality? Ak nie, doložiť CV, doklad o absolvovaní kurzov, diplomy a pod. Procesy, opisujúce riadenie kvality, prečo sú dôležité pre zákazníka, výsledky spokojnosti zákazníkov, ich spätná väzba...

3.2. Dodržiavanie zásad stáleho zlepšovania

Zamestnanci a externí spolupracovníci vedia popísať, akým spôsobom sa usilujú o nepretržité zlepšovanie, príklady zmien, ktoré sa vykonali na zlepšenie práce organizácie, etický kódex.

3.3. Pracovná náplň zamestnancov a externých spolupracovníkov, ktorí sú zodpovední za kvalitu

Rozpočet výdavkov na oblasť kvality, doklady o zavedenom systéme riadenia kvality, certifikáty potvrdzujúce súlad s ISO 9000 alebo udelenie iných uznávaných certifikátov kvality.

3.4. Kontrola výsledkov organizácie a efektívnosť riadenia kvality v rámci celej organizácie.

Informácie o manažérskej kontrole a prijaté opatrenia, aby sa zabránilo opakovanému výskytu problémov.

4. Princíp - Služby

(Spôsob riadenia a zlepšovania poskytovania služieb)

4.1. Informácie o poskytovaných službách svojim zamestnancom a externým spolupracovníkom

Spôsob poskytovania aktuálnych informácií zamestnancom a externým spolupracovníkom, opísať komplexný rozsah poskytovaných služieb, spôsob šírenia informácií o zmenách alebo nových službách.

4.2. Aké sú postupy na skúmanie potrieb trhu, modifikovanie služieb podľa potreby, vyhodnocovanie úspešnosti

Správy o prieskume trhu, zmeny služieb oznamované zamestnancom a externým spolupracovníkom, meranie faktorov úspešnosti, napr. zákaznícky dopyt, opakované využívanie, spokojnosť.

4.3. Typy zákazníkov a ich prístup k službám

Informácie o celej škále zákazníkov (napr. invalidi, v prípade potreby cudzí jazyk atď.), ako možno získať prístup k službám rozličnými prostriedkami (napr. osobne, on-line, v lokalite alebo regióne).

Služby ponúkané na rozličných miestach vrátane prístupu pre invalidov, dostupné telefonické/on-line/tlačené materiály a služby, marketing a publicita služieb, aby o nich zákazníci vedeli, zamestnanci a externí spolupracovníci schopní dohovoriť sa rozličnými jazykmi.

4.4. Akým spôsobom Vaša organizácia nabáda svojich zamestnancov a externých spolupracovníkov, aby Vám oznamovali potreby zákazníkov, návrhy na zlepšovanie služieb

Poznámky zo stretnutí, kde zamestnanci a externí spolupracovníci poskytnú spätnú väzbu, systém predkladania návrhov, aby zamestnanci a externí spolupracovníci vedeli opísať, ako vykonávajú túto činnosť, neformálne rozhovory

4.5. Ako zamestnanci vyhodnocujú výsledky prieskumu spokojnosti zákazníkov, či sa kladú zákazníkom otázky o relevantnosti a efektívnosti služieb

Výsledky prieskumu, frekvencia, počet zákazníkov, ktorí sa prieskumu zúčastnili, prípadné ciele stanovené v oblasti spokojnosti a či sa dosiahli, počet zákazníkov využívajúcich služby, koľko služieb využívajú a ako často, zmeny vo výsledkoch postupom času, poznámky z manažérskej kontroly spokojnosti, školenie pre zamestnancov a externých spolupracovníkov v oblasti služieb zákazníkom

4.6. Má Vaša organizácia zavedené opatrenia na zabezpečenie kontinuity služieb v prípade núdzových situácií

Procesy a plány opisujúce opatrenia, ktoré sa zavádzajú v prípade núdzovej udalosti na zachovanie alebo premiestnenie služieb. Plány by mali obsahovať poistenie, riadenie IT, zmluvné dojednania, telefonickú odkazovú službu, dočasné premiestnenie kancelárie, prácu zamestnancov a externých spolupracovníkov z domu, zálohy mimo pracoviska, výmenu zariadení atď.