

## **8.4. Požadavky na provoz, znalosti a komunikaci pracovníka TIC s klienty**

Pracovníci TIC musí dodržovat určité postupy při obsluze návštěvníků informačních center. Cílem je vysoká kvalita poskytování informací, proto jsou definovány tzv. kvalitativní parametry obsluhy návštěvníků TIC pracovníky TIC

### **A) Všeobecná pravidla**

#### **PROSTORY PROVOZOVNY TIC:**

Pracovníci TIC zabezpečují, aby prostory provozovny byly čisté, materiály a zboží přehledně vystavené a označené cedulkou zdarma, nebo cenovkou. Vystavené propagační materiály musí být průběžně doplňované, materiály propagující akce po jejich uskutečnění včas odstraněny.

#### **OBLEČENÍ A CELKOVÁ ÚPRAVA PRACOVNÍKA TIC:**

Oblečení volí pracovník tak, aby odpovídalo ročnímu období, teplotním podmínkám interiéru, společenským konvencím a nevyvolávalo negativní, či jinak emocionálně motivované reakce. Celková úprava pracovníka by měla navozovat a dotvářet pozitivní vnímání informačního prostoru.

#### **ZNALOSTI PRACOVNÍKA TIC:**

Pracovník dokáže z paměti poskytnout

- a) informaci o největších zajímavostech v místě a okolí (název, lokalizaci - jak se do místa dostat, co je tam zajímavé)
- b) tip na výlet do okolí (pěší a na kole)
- c) základní historické informace o místě a místopisné informace (má přehled o ulicích ve městě (obci), o vzdálenostech mezi místy v oblasti apod.)

#### **PRÁVA SPOTŘEBITELŮ**

TIC na požádání klienta zjistí a podá informace, které konkretizují všeobecné podmínky a zvyklosti související s poskytováním služeb na území České republiky a to v rozsahu kontaktních údajů pro vyřizování stížností ve věci ochrany spotřebitelů, všeobecných obchodních podmínek, hlavních rysech poskytované služby, termínech plnění, zárukách a ceně služby.

#### **ZODPOVĚDNÝ TURISTA A CESTOVATEL**

TIC poskytuje mimo jiné informace o kulturním dědictví a kulturních tradicích České republiky s důrazem na existující krajové rozdíly tak, aby byla podpořena pestrost nabídky cestovního ruchu České republiky vůči příjezdějším turistům a návštěvníkům s cílem zlepšování vnímání této nabídky, naší kultury a jejího respektování. Pro tyto účely se doporučuje prezentovat lidové umění, folklór, architektonické dědictví a regionální výrobky a produkty. Současně TIC informuje o základních normách, předpisech a pravidlech nutných pro realizaci pobytu v České republice.

## **PŘÍSTUPNOST**

TIC by mělo být přístupné všem skupinám turistů a návštěvníků bez nežádoucích bariér. Při obsluze musí být brán zřetel na skupiny se sníženou mobilitou, těhotné ženy, rodiče s dětmi, důchodce, zdravotně postižené, atd. Zřizovatelům TIC se doporučuje maximalizovat opatření pro zpřístupnění TIC všem těmto skupinám klientů v oblasti mobility, bezpečnosti, vizualizace, samoobslužnosti, značení a dostupnosti informací.

## **POVĚDOMÍ O ŽIVOTNÍM PROSTŘEDÍ**

Provoz TIC by měl být realizován tak, aby v žádném svém ohledu neohrožoval, ani neomezoval životní prostředí. Z tohoto důvodu se doporučuje, aby TIC mělo zpracován management životního prostředí v oblasti zdrojů a spotřeby. Zejména se jedná o používání recyklovaných materiálů, energetickou náročnost provozu, využívání zdrojů vody, atd. TIC informuje návštěvníky místa svého působení o možnostech použití služeb a výrobků, které mají pozitivní vliv na udržitelný rozvoj cestovního ruchu a ochranu životního prostředí. K základním informacím patří informace o způsobu likvidace odpadu, existenci chráněných území, výrobě ekologických produktů, bio a ekofarmách. V neposlední řadě také poskytuje informace o místních vyhláškách a platné legislativě vztahující se k problematice životního prostředí v místě působení TIC.

## **OBSLUHA NÁVŠTĚVNÍKA, KLIENTA:**

Pořadí návštěvníků: Dodržovat pořadí příchozích návštěvníků.

V případě vyzvánění telefonu vyhodnotit situaci, dokončit obsluhu zákazníka v TIC. Pokud to situace v TIC umožní, pracovník přijme hovor, klienta na telefonu včlení před dalšího návštěvníka v TIC. Po ukončení hovoru pokračuje obsluha návštěvníků v daném pořadí dle příchodu do TIC.

## **B) Komunikace osobní:**

### Pozdrav:

Pracovník vždy odpoví na pozdrav, osloví klienta a v průběhu hovoru udržuje oční kontakt.

### Chování:

Pracovník TIC je vstřícný a přívětivý, vede rozhovor a usměrňuje jej, pomáhá s vyjasněním otázky. Otázku v případě nejasností upřesňuje, naslouchá a projevuje účast a zájem na zodpovězení dotazu. Pracovník nekritizuje klienta za jeho výběr a současně neodpovídá negativně (to nejde, to nemohu, to neznám). Těmto situacím se snaží zabránit nabídkou jiné alternativy.

### Vyjasňování dotazu:

Pracovník je trpělivý, respektuje návštěvníka a jeho verbální a nonverbální komunikace nesmí zpochybnit či zesměšnit klienta.

### Poskytnutí informace:

Personál podává jasné a správné odpovědi na otázky a potřeby návštěvníka. Poskytuje aktualizované a ověřené informace.

- a) Pokud nemá pracovník TIC požadovaná data k dispozici, musí poskytnout návštěvníkovi informaci s kontaktem, vč. osoby a místa (tištěnou, nebo písemnou formou), kde lze požadované informace získat.
- b) V případě změny programu v pobytu návštěvníka (zrušení akce, uzavření památkového objektu apod.) musí pracovník navrhnout návštěvníkovi alternativu turistického využití odpovídající jeho potřebě a možnostem destinace.

### Poznámky:

V informačním centru musí být k dispozici návštěvníkovi čistý papír (velikosti alespoň A5) a propiska (tužka), které umožní, aby si návštěvník učinil poznámky.

### Soukromé telefonování:

Za přítomnosti veřejnosti není vhodné soukromě telefonovat. V případě kolize s přítomností návštěvníka, je třeba hovor neprodleně ukončit. Není přípustné zahajovat hovor v přítomnosti klienta.

### Střet s jinou činností:

Při zajišťování administrativních úkonů nezbytných pro chod TIC, dá pracovník vždy přednost obsluze návštěvníka a poté se k zajištění administrativy vrátí. Pracovníci neřeší své problémy před klienty.

### Pití, odpočinek:

Pro případný odpočinek a pití volí pracovník TIC dobu, kdy v TIC nejsou návštěvníci, nebo jich je v TIC co nejméně. Pro konzumaci jídla jsou využívány neveřejné prostory TIC.

### Oslovení pracovníka při odchodu:

Pracovník se s klientem rozloučí a popřeje mu příjemný pobyt v regionu.

## C) Komunikace telefonická:

### Pozdrav:

Pracovník TIC při telefonování pozdraví a do telefonu se ohlásí označením organizace zajišťující službu, svým jménem a otázkou směřující k cíli volajícího. Tedy např.: Dobrý den, Kulturní a informační centrum Komořany u telefonu Jan Novák. S čím vám mohu pomoci?

### Chování:

Pracovník TIC je vstřícný a přívětivý, vede rozhovor a usměrňuje jej, pomáhá s vyjasněním otázky. Otázku v případě nejasností upřesňuje, naslouchá a projevuje účast a zájem na zodpovězení dotazu. Pracovník postupuje tak, aby měl jistotu, že klient sdělené informace pochopil.

### Vyjasňování dotazu:

Pracovník je trpělivý, respektuje a nijak nekomentuje dotazy klienta, i kdyby byly nepřesné a zavádějící.

### Poskytnutí informace:

Personál podává jasné a správné odpovědi na otázky a potřeby návštěvníka jako při přímém kontaktu. Poskytuje aktualizované a ověřené informace. Při vyhledávání informací musí být s volajícím udržen kontakt, aby věděl, že se pro něj informace vyhledává a je účastníkem hovoru (minimálně každých třicet vteřin)

- a) Pokud nemá pracovník TIC požadovaná data k dispozici, musí poskytnout návštěvníkovi informaci o kontaktu, osobě, místě, kde lze požadované informace získat, případně volajícímu nabídne, že mu zavolá později, nebo že mu informace sdělí prostřednictvím elektronické pošty. Pro tuto alternativu vyžádá pracovník TIC na klientovi telefonní číslo, případně e-mailovou adresu.
- b) V případě změny programu v pobytu návštěvníka (zrušení akce, uzavření památkového objektu apod.) musí pracovník navrhnout návštěvníkovi alternativu turistického vyžití.

### Střet s jinou činností:

Při zajišťování administrativních úkonů nezbytných pro chod TIC, dá pracovník přednost obsluze návštěvníka a poté se k zajištění administrativy vrátí. Nového klienta, který přišel do TIC během hovoru, upozorní obsluha na probíhající telefonický hovor a požádá o posečkání.