Додаток 6  
до Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами

**Рекомендації (ключові принципи) щодо якості обслуговування оператором кол-центру споживачів**

1. Ввічливість та зацікавленість. При розмові зі споживачами необхідно дотримуватися загальноприйнятих правил етикету та проявляти зацікавленість у вирішенні питання.

2. Професіоналізм. Правильне розуміння потреби споживача та вміння ідентифікувати проблематику його звернення.

3. Компетентність. Вміння вирішити питання, з яким звернувся споживач, або перенаправити споживача до відповідального структурного підрозділу/компетентного співробітника, які володіють знаннями з основ законодавства щодо послуг, які надають ОСР/електропостачальниками, включаючи питання тарифів/цін, процедури приєднання, підключення/відключення, планових/аварійних перерв в електропостачанні.

4. Гнучкість. Будувати конструктивний діалог незалежно від варіантів розвитку розмови.

4. Стресостійкість. Спокійне врегулювання будь-якого проблемного питання в умовах високого емоційного навантаження, зокрема під час аварійних/критичних ситуацій.

5. Оперативність. Швидке надання інформації, консультації, вирішення питання, щодо якого звернувся споживач.