



“ТАСДИҚЛАНГАН”

“Ўзмиллийбанк” АЖ

Бошқарувининг

2021 йил “ 22 ” ноябрдаги

150-сонли Мажлис Баёни

“ЎЗМИЛЛИЙБАНК” АЖ СТАНДАРТ ҚОИДАЛАРИ КИТОБИ

Тошкент - 2021 йил

КИРИШ

Ҳурматли ходимлар мазкур стандартларни ўқиш ва эслаб қолиш осон бўлиши мақсадида бир қатор изоҳ ва шартли белгилар ишлатилган. Булар қуйидагилар:

1. Банк мижозининг исми – Ботир Ақромович ёки Ботир ака;
2. Банк ходимининг исми – Азизбек;
3. Ишлатилиши мумкин бўлмаган иборалар қизил рангда

Салом, қалесиз, ишла яхшими...

4. Ишлатилиши лозим бўлган иборалар яшил рангда

Хайрли кун, Миллий банкка хуш келибсиз...

5. Доим ёдда тутиш лозим бўлган эслатмалар сариқ рангда

МУҲИМ! Мижознинг исмини суҳбат чоғида камида 5 мартаба таъкидлаш зарур!

Мундарижа



I	Боб.	Ресепшн стандарти.....	4
II	Боб.	Мижозларга хизмат кўрсатиш стандарти.....	20
III	Боб.	Ахлоқ ва маданият қоидалари стандарти.....	46
IV	Боб.	Кросс-сотув стандарти.....	80
V	Боб.	Телефон орқали мулоқот стандарти.....	100
VI	Боб.	Банк хужжатлари стандарти.....	140
VII	Боб.	Банк ходимлари ташқи кўриниши стандарти.....	151
VIII	Боб.	Банк биноси ва амалиёт заллари стандарти.....	181
IX	Боб.	Якуний хулоса.....	198



**І БОБ.
РЕСЕПШН СТАНДАРТИ**

РЕСЕПШН СТАНДАРТИ

1.1. Мазкур стандарт банкнинг ресепшн ходимларига тадбиқ этилади.



РЕСЕПШН СТАНДАРТИ

1.2. Ресепшнинг профессионал зарурий сифатлари

- Хушмуомалалик;
- Хайрихоҳлик;
- Диққатлилиқ;
- Коммуникабеллик;
- Мустақил равишда қарор қабул қилиш ва ўз кайфиятини бошқариш қобилияти;
- Ресепшн - мижозни банкда биринчи кутиб оладиган ходим. Айнан у мижознинг банк ҳақидаги биринчи таассуротини 80 фоизини шакллантиради;
- Мижознинг банк ҳақидаги фикри - ресепшн ходимининг ўз ишига усталиги, ташқи кўриниши, муомала маданиятига боғлиқ;
- Ресепшн филиалда мижоз учун энг муҳим ва керакли бўлган ходим;
- Ресепшн ходими мижознинг яқин ёрдамчиси ва банк ҳудудидаги йўл бошловчисидир;



РЕСЕПШН СТАНДАРТИ

1.3. Ресепшн ходимининг асосий вазифалари

- Мижозлар билан илиқ саломлашиш ҳамда уларни юзида табассум билан кутиб олиш;
- Мижоз талабини аниқлаш;
- Электрон навбат ускунасидан зарурий хизмат турини танлаш ва навбат рақамига асосан хизмат кўрсатилишини тушунтириш;
- Мижозни талабига кўра тегишли ходимларга (рахбарларга) йўналтириш;
- Мижозлар навбатсиз ходимларга мурожаат қилишини олдини олиш;
- Ваколат доирасида берилган саволларга жавоблар (маълумотлар) бериш;
- Мижозларнинг эҳтиёжларига кўра уларни кутиш худудига жойлаштириш;



РЕСЕПШН СТАНДАРТИ

- Банкка таалукли хужжатларни тўлдиришда мижозларга ёрдам бериш;
- Банк маҳсулот ва хизматлари бўйича мижозларга маълумотлар бериш;
- Кросс-сотув - бў мижозга банк маҳсулоти ва хизматларини таклиф қилиш ва тарқатма материалларни (буклетлар) тақдим этиш;
- Ўз-ўзига хизмат кўрсатиш қурилмаларидан фойдаланиш бўйича мижозларга тушунчалар бериш ва ўргатиш (агар хизмат кўрсатиш ҳудуди бино ичида жойлашган бўлса);



РЕСЕПШН СТАНДАРТИ

- Кутиш ҳудудидаги – мижозлар учун стол-стуллар, журнал столлари, тарқатма буклетлар, телевизор, кулер, гуллар, кофе тайёрлаш ускуналари, қанддон, ўз-ўзига хизмат кўрсатиш ускуналари (инфокиоск, электрон информацион стенд), газета-журналлар, электрон навбат ускунаси, рекламалар, эълонлар бурчаги стенди, соатлар ва бошқа декоратив дизайн элементлар;
- Хизмат кўрсатиш ҳудудларини тез-тез кўздан кечириб чиқиш, тозалигини ва тартибли бўлишини назоратга олиш;
- Бириктирилган иш телефони орқали мижозлар билан стандарт талаблари бўйича мулоқот қилиш;
- Ўзининг иш фаолиятида «Корпоратив этика кодекси»га қатъий амал қилиш;
- Ходимларнинг стандарт қоидалари бўйича аниқлаган хато ва камчиликлари юзасидан мазкур ходимларга эслатмалар бериш;
- Мижозларга хизмат кўрсатиш яқунлангандан сўнг уларни кузатиб қўйиш.

РЕСЕПШН СТАНДАРТИ

1.4. Ресепшн ходими қуйидагиларни билиши шарт

- Банк мижозларига хизмат кўрсатиш ҳудудидаги барча бўлим номлари, ходимлар исми шарифи ва уларнинг лавозим вазифаларини;
- Банкнинг барча маҳсулотлари ва хизматлари рўйхатини;
- Филиал манзили, раҳбар ходимларнинг исми шарифини;
- Банкнинг “Call center” ва ишонч телефон рақамлари, расмий веб саҳифаси, ижтимоий тармоқлардаги манзилларини.
- Ўзбек ва Рус тилларини мукаммал билиши, Инглиз тилини билиш ижобий қарши олинади.



РЕСЕПШН СТАНДАРТИ

1.5. Мижозни кутиб олиш

- Биринчи бўлиб Мижозга табассум қилинг;
- Мижоз билан қуйидагича саломлашинг;

Хайрли кун, Миллий банкка хуш келибсиз!

- Айтилиши мумкин бўлмаган иборалар;

«Салом», «Қалейсиз» «Саломалейкум», «Яхшимсиз» ва бошқалар.

- Мижозга «Сиз» деб мурожаат қилинг;
- Мижоз талабини аниқланг.

Сизга қандай ёрдам қила оламан?

МУҲИМ! Мижознинг исмини суҳбат чоғида камида 5 мартаба таъкидлаш зарур!

- Мижозни керакли ходим олдигача кузатиб қўйинг;

«Бу Азизбек, улар Сизга керакли бўлган банк амалиётларини бажаради»

РЕСЕПШН СТАНДАРТИ

- Агар ходим банд бўлса, мижозларни кутиш ҳудудигача кузатиб боринг ва мижоз навбатини аниқланг;

«Ушбу ходим мазкур мижозга хизмат кўрсатиб бўлиши билан, унга мурожаат қилишингиз мумкин. Ҳозирча илтимос кутиб турсангиз».

«Сизнинг навбатингиз ушбу мижоздан кейин келади. Илтимос, навбатингизни кутиб турсангиз»

- Агар электрон навбат мавжуд бўлса, электрон навбат талонини олишда мижозга ёрдам беринг.

«Илтимос электрон таблода (қаерда эканлигини кўрсатиш зарур) Сизнинг навбат рақамингиз кўрингунча кутиб туринг. Сизнинг навбат рақамингиз кўринган жойдаги банк ходимиغا мурожаат қилишингиз мумкин. Ҳозирча илтимос кутинг».

МУҲИМ! Зарурият бўлганда ёш болали, ногирон ва Афғон уруши қатнашчиларига навбатсиз хизмат кўрсатиш тартибини йўлга қўйинг.

РЕСЕПШН СТАНДАРТИ

1.6. Мижозни кузатиб қўйиш

- Мижозга табассум қилинг;
- Мижоз билан қуйидаги иборалар билан хайрлашинг;

«Хайрли кун, Сизни банкимизда яна кутамиз»

«Хайрли кун, Сизни банкимизда яна кўришдан хурсанд бўламиз»

«Кўришгунча хайр, Сизни банкимизда яна кутамиз»

- Қуйидаги ибораларни қўллаш таъқиқланади:

«Бўпти», «Хайр» «Ҳозирча хайр» ва шунга ўхшаш бошқа иборалар

РЕСЕПШН СТАНДАРТИ

1.7. Ресепшн ходимларининг алмашинуви

Ресепшн ходими ишда бўлмаган вақтда, унинг вазифа ва мажбуриятлари амалиёт залининг бошқа ходимига, котиба ёки филиалнинг бошқа бир ходимига юклатилади.



Ресепшн ходимининг иш жойи бўш қолдирилишига рухсат этилмайди!!!

РЕСЕПШН СТАНДАРТИ

1.8. Кросс-сотув

Ўз навбатини кутаётган миждозларга банк махсулотлари ва хизматлари бўйича буклетлар ҳамда ўтказилаётган акциялар тўғрисида маълумотлар беринг.



РЕСЕПШН СТАНДАРТИ

1.9. Меъёрий хужжатлар

Ресепшн ходими иш фаолиятида қуйидаги меъёрий хужжатлардан фойдаланади:

- Ўзбекистон Республикаси Президентининг «Банк хизматлари оммабоплигини ошириш бўйича қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида»ги ПҚ-3620-сонли Қарори;
- Ўзбекистон Республикаси Марказий банкининг «Банк хизматлари истеъмолчилари билан ўзаро муносабатларни амалга оширишда тижорат банкларининг фаолиятига қўйиладиган минимал талаблар тўғрисида»ги 3030-сонли Низоми;
- «Ўзмиллийбанк» АЖ «Корпоратив этика кодекси»;
- «Ўзмиллийбанк» АЖ стандарт қоидалари китоби;

РЕСЕПШН СТАНДАРТИ



1.10. Филиал бошқарувчиси ҳамда Банк тармоқлари ва сервисни ривожлантириш бўйича катта менеджернинг асосий лавозим вазифалари қуйидагилардан иборат:

- Ресепшн ходимлари фаолиятини мувофиқлаштириш ва назорат қилиш;
- Ходимларнинг билим даражасини ошириш юзасидан доимий ўқув семинар, вебинарлар ташкил этиб бориш;
- Филиал таркибидаги ҳудудий банк тармоқларида хизматлар соҳасини мувофиқлаштириш, кенгайтириш, зарур оммавий тушунтириш ва реклама-ахборот ишларини амалга оширишни таъминлаш;



РЕСЕПШН СТАНДАРТИ

- Банк филиалида мижозларга сифатли хизмат кўрсатилишини таъминлаш, хизмат кўрсатиш сифатини доимий оширишга қаратилган чора-тадбирларни кўриш;
- “Банк хизматлари истеъмолчилари билан ўзаро муносабатларни амалга оширишда тижорат банкларининг фаолиятига қўйиладиган минимал талаблар тўғрисида”ги низом (Ўзбекистон Республикаси Адлия вазирлиги томонидан 2018 йил 2 июлда №3030-сон билан рўйхатга олинган), “Ўзмиллийбанк стандарт қоидалари” талабларига қатъий риоя қилиш каби масалалар бўйича филиал ходимларини ўқитиш ва малакасини ошириш юзасидан чора-тадбирлар режасини ишлаб чиқиш;
- Мижозларнинг таклиф, шикоят ҳамда аризалари билан ишлаш тизимини такомиллаштириш, ўзгаришлар киритиш юзасидан Бош офисга таклифлар киритиш.
- Хизмат кўрсатиш ҳудудларида мавжуд ҳужжатлар (шартнома намуналари)нинг тўлиқ ва актуаллигини таъминлаш;

РЕСЕПШН СТАНДАРТИ

1.11. Тозалик ва тартиблилик

- Хизмат кўрсатиш залида тозаллик ва тартибга риоя этиш. Агар мижоз кераксиз нарсалар (қоғоз, бир мартабалик стакан ва х.к.) қолдирган бўлса, уни йиғиштириб олиш ёки фаррошни чақириш;
- Рекламалар жойлаштириладиган жиҳоз ва стол журналида реклама материаллари мавжудлигини назорат қилиш;
- Реклама материаллари актуаллигини ва тартибли жойлаштирилганлигини назорат қилиш;
- Реклама материаллари икки хил - ўзбек ва рус тилларида эканлигини назорат қилиш;
- Ҳар 30 дақиқада хизмат кўрсатиш худудини айланиши ҳамда тоза ва тартиблилигига амин бўлиш.



II БОБ. МИЖОЗЛАРГА ХИЗМАТ КЎРСАТИШ СТАНДАРТИ

МИЖОЗЛАРГА ХИЗМАТ КЎРСАТИШ СТАНДАРТИ



2.1. Мазкур стандарт миждозлар билан мулоқот қилиш қоидаларини ўз ичига олади



МИЖОЗЛАРГА ХИЗМАТ КЎРСАТИШ СТАНДАРТИ



2.2. Стандартнинг мақсад ва вазифалари

- Мижозларга хизмат кўрсатиш стандарти – бу миждлар билан мулоқот қилиш қоидалари ва талаблари жамланмасидир.
- Мазкур қоида ва талабларнинг иждроси, миждлар билан бевосита тўғридан-тўғри, телефон орқали, электрон ёзишмалар орқали мулоқотда бўладиган ходимлар, шу билан бирга миждларга хизмат кўрсатиш бўлимларида ишлайдиган ходимлар ва раҳбарлар томонидан бажарилиши шарт.

МИЖОЗЛАРГА ХИЗМАТ КЎРСАТИШ СТАНДАРТИ



- Мижозларимизнинг банкка содиқлигини янада ошириш учун, уларнинг эҳтиёжларини қондиришни барқарор ва юқори даражада таъминлаш лозим.

2.3. Мижозларнинг уч тури мавжуд:



СОДИҚ

- Содиқ миждоз, банкни бошқаларга ҳам тавсия қилади, дўстлари ва танишларини олиб келади.



БЕТАРАФ

- Вазият ва сабабларга қараб банкни танлайди.



ТАНҚИДЧИ

- Салбий фикрни тарқатади ва миждозларни банкдан кетишига таъсир кўрсатади.

МИЖОЗЛАРГА ХИЗМАТ КЎРСАТИШ СТАНДАРТИ



Мижознинг истаги

2.4. Мижоз банк ходимларидан нималарни кутади?

- Юқори сифатли хизмат
- Тезкор хизмат
- Фойдали ва қулай банк маҳсулотлари
- Банк хизматлари ва тармоғининг кенглиги
- Қулай офис шароитлари

2.5. Хизмат кўрсатиш сифати

- Хизмат кўрсатиш сифати– бу миждга кўрсатилган хизматлар натижасида ва тажриба уйғунлигида шаклланган мижднинг объектив фикридир. Кўпинча у “ёқди” ёки “ёқмади” кўринишида бўлади.
- Келгусида мижднинг банкка келиши ёки келмаслиги, банк маҳсулот ва хизматларидан фойдаланиши ёки фойдаланмаслиги, дўстлари ва танишларига банкни таклиф қилиши ёки қилмаслиги - ушбу субъектив фикрга боғлиқ бўлади.



МИЖОЗЛАРГА ХИЗМАТ КЎРСАТИШ СТАНДАРТИ



2.6. Асосий тамойиллар

- Мижоз хизмат кўрсатиш сифатидан қониқиш ҳосил қилиши керак;
- Ўзини эркин ҳис этиши ва унга биз ёрдам беришимизни сезиши лозим;
- Мижоз учун муҳим бўлган барча нарсалар - банк учун ҳам муҳимдир;
- Мижоз вақтини йўқотиши керак эмас;
- Мижоз доимо ҳақ;
- Мижоз ўз муаммосини бир мартадан ортиқ такрорламаслиги керак;
- Мижозга берилган ҳар бир ваъда бажарилиши ва ходимнинг ёдида туриши лозим;
- Янги банк маҳсулоти ва хизматларини таклиф қилиш орқали мижоз билан муносабатларни давом эттириш;
- Маҳсулот ва хизматларни таклиф қилишда, мижозда мажбурлангандек хисси бўлмаслиги керак.

МИЖОЗЛАРГА ХИЗМАТ КЎРСАТИШ СТАНДАРТИ



2.7. Ходим билиши лозим бўлган бирламчи асосий талаблар:

- Филиал раҳбарларининг фамилияси, исми ва шарифини билиш;
- Бош офис ва филиал манзили, сайт манзили, телефон, факс ва электрон почта манзилини билиш;
- Юридик ва жисмоний шахслар учун хизмат турларини билиш;
- Банк маҳсулотлари ва хизматларини таклиф қилиш, шартлари ва уларнинг тавсифини ифодалаб бериш;
- Мижоз учун фойдали бўлган маҳсулотни таклиф этишни билиш;
- Ўзмиллийбанкнинг ташкил топиш тарихини билиш;
- Банк филиаллари манзилини билиши, зарур ҳолларда мижозга бошқа филиалга қандай етиб олиш мумкинлигини тушунтириб бериш.

МИЖОЗЛАРГА ХИЗМАТ КЎРСАТИШ СТАНДАРТИ



2.8. Мижоз билан мулоқот давомида қуйидаги қоидага амал қилинг:

- Мижоз билан оддий ва тушунарли нутқда гаплашиш ва кўпроқ маълумотлар беринг, “мижоз айрим нарсаларни ўзи билади”, деб ўйламанг;
- Мижозга банк маҳсулотлари тўғрисида аниқ ва батафсил маълумот бериш;
- Мижоз мурожаатига безътибор бўлманг.



МИЖОЗЛАРГА ХИЗМАТ КЎРСАТИШ СТАНДАРТИ



2.9. Мижоз билан ишлаш босқичлари

Алоқанинг
ўрнатилиши



Талабни аниқлаш



Маҳсулот тақдимотини
ўтказиш



Кросс-сотув



Мулоқотни якунлаш

- Табассум
- Саломлашиш иборалари
- Ўтиришни таклиф этиш
- Ўзини таништириш

- Мижознинг талабини аниқлаш
- Аниқлаштириш саволларини бериш

- Маҳсулотни кенг ёритиб бериш
- Маҳсулотнинг устунлик ва афзалликларини тушунтириш
- Маҳсулотдан фойдаланиш технологиясини кенг тушунтириш
- Мижоз эътирозлари устида ишлаш
- Кросс-маҳсулот ва хизматларни таклиф этиш

- Мижоз томонидан берилган барча саволларига тўлиқ жавоб олганлигини аниқлаш
- Мулоқотни якунлаш
- Хайрлашув иборалари

МИЖОЗЛАРГА ХИЗМАТ КЎРСАТИШ СТАНДАРТИ



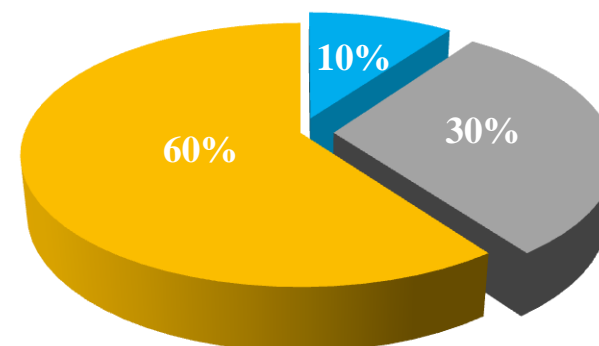
2.10. Мижоз билан ишлашда муваффақиятга эришиш техникаси

Ишонтира олиш қобилияти:

- Мижоз Сиз билан мулоқотнинг биринчи 30 сониясида Сиз ва Банк тўғрисидаги тасаввурини 80 фоизини шакллантиради. Кейинчалик бу тасаввурни ўзгартириш жуда қийин;
- Сиз, мулоқотнинг, ушбу биринчи сониясидан бошлаб Мижознинг ишончига киришингиз зарур. Сизда ушбу масалага бошқа имконият бўлмайди!

Мижознинг ишончи қуйидаги 3 компонент асосида қурилади:

- **Мижозга айтилган сўзлар**
- **Нутқингиз равллиги, тезлиги ва овозингиз оҳанги**
- **Мижозни сизнинг ташқи кўринишингизга қараб баҳо бериши**



МИЖОЗЛАРГА ХИЗМАТ КЎРСАТИШ СТАНДАРТИ



2.11. Саломлашиш

- Мижознинг кўзларига қараб, табассум билан мулоқотни бошланг;
- Ўзингиз биринчи бўлиб мижозни қарши олинг, Сизга мижознинг ўзи мурожаат қилишини кутманг;
- Мижозга хайрихоҳлигингизни ва унга ёрдам беришга тайёрлигингизни яхши иборалар билан ифодаланг:

«Хайрли кун, Сизга нима масалада ёрдам бера оламан?»

- Айтилиши мумкин бўлмаган иборалар:

«Салом», «Қалейсиз», «Ассолекўм», «яхшимисиз».

- Мижозга ёрдам бера олишингизни тушунсангиз, унга ўтиришни таклиф қилинг:

«Марҳамат ўтиринг!»

- Кафтингизни очик ҳолда (имлаш билан) мижозни ўтиришга таклиф қилинг (имлаш бармоқлар билан эмас, балки очик кафт билан амалга оширилади).

МИЖОЗЛАРГА ХИЗМАТ КЎРСАТИШ СТАНДАРТИ



- Мижозга ўзингизни таништиринг ва унга қандай муурожаат қилиш мумкинлигини сўранг.

«Менинг исмим Азизбек, Сизга қандай муурожаат қилиш мумкин?»

- Мижоз исмини эслаб қолинг ва мулоқот чоғида мижозни исмини бир неча бор таъкидлаб ўтинг.

МУҲИМ! Мижознинг исмини суҳбат чоғида камида 5 мартаба таъкидлаш зарур!

- Исм – бу инсон учун энг қадрли ва муҳим сўздир. Инсон исмига туғилиши билан эга бўлади, ўз исми билан барча ҳис-туйғуларни бошдан кечиради. Мижозга унинг исми билан муурожаат этганингизда сизга нисбатан ишончни ҳис қилади.

МИЖОЗЛАРГА ХИЗМАТ КЎРСАТИШ СТАНДАРТИ



2.12. Қандай ҳолларда миждозга исми билан мувожаат қилиш мақсадга мувофиқ?

- Саломлашаётганда (агар исмини билсангиз)
- Қандайдир таклиф билан мувожаат қилаётганда (таклифни алоҳидалигини ҳис қилиши учун)
- Бирон бир нарсани бажаришни миждоздан сўраётганда
- Миждоз эътироз ва талабларига жавоб бераётганда (миждознинг салбий ҳаракатларини юмшатади)
- Кросс-савдони амалга ошираётганда
- Миждоз билан хайрлашаётганда

МУҲИМ! Миждоз исмининг айтилиши, унга бўлган эътиборни алоҳидалигини, ўзаро ишончнинг юқорилигини ва унинг банкка содиқлигини оширади

МИЖОЗЛАРГА ХИЗМАТ КЎРСАТИШ СТАНДАРТИ



2.13. Талабни аниқлаш

- Мижоз талаблари тўғрисида тўлиқ маълумотга эга бўлиш;
- Мижоз талабидан келиб чиқиб, сотиш-китобида изоҳланган барча саволларни бериш;
- Мисол учун, кредит йуналишида - мақсади, суммаси, муддати ва бошқа муҳим шартларни аниқлаш;

МУҲИМ! Ҳар бир маҳсулот бўйича алоҳида тақдимот қилиш шартлари мавжуд

- Тўғри тушунганлигини текширинг;

«Сизни тўғри тушунган бўлсам, Сизга...»

МИЖОЗЛАРГА ХИЗМАТ КЎРСАТИШ СТАНДАРТИ



2.14. Маҳсулот тақдимотини ўтказиш

- Мижознинг талабига мос маълумотларни беринг.
- Мижозга маҳсулот тўғрисида тўлиқ маълумот беринг, бунда унинг фойдалилигига ва рақобат устунлигига урғу беринг.
- Маҳсулот бўйича миқозни тарғибот материаллари билан таништиринг.

2.15. Мижоз томонидан маҳсулотга нисбатан эътироз бўлганда:

- Мижозга кредит олишда расмийлаштириладиган ҳужжатлар рўйхатини тақдим қилинг (ариза-анкета, бошқалар), уларни қачон ва қандай тўлдирилиши тартибини тушунтиринг.
- Кредит олиш тамойилларини гапириб беринг .

МУҲИМ! Мижозга банк маҳсулотини тушунтириш вақтида схемалар чизиб кўрсатинг

МУҲИМ! Ташаббусни қўлдан чиқарманг

МУҲИМ! Мисолларда, рақамлар билан миқозга фойдасини тушунтириб беринг

- Мазкур маҳсулотга бўлган қизиқишини сўранг, агар зарурият бўлса бошқа маҳсулотни танлашига ёрдам беринг.

«Бу фойдали таклиф эканлигига қўшиласиз, деб ўйлайман»

МИЖОЗЛАРГА ХИЗМАТ КЎРСАТИШ СТАНДАРТИ



- Мижознинг барча саволлари ва эътирозларини сабр билан тингланг, уларга тўлиқ жавоб қайтаринг. Савол ва эътирозлар бир-бирини такрорлаган тақдирда ҳам, мижозни, эътибор билан тингланг.

МУҲИМ! Мижоз фикрини ярмидан бўлиб, унинг ўрнига фикрини яқунламанг!

- Мижоз билан бир вақтда гапирманг ва у билан баҳслашманг!
- Мижозга тушунарсиз бўлган сўзларни ишлатманг (соҳага оид сўзлар, термин ва қисқартиришлар)!
- Нутқингизда хатоларга йўл қўйманг (сўзда урғуни тўғри қўйинг)!

- Мижоз истагига қарши гапирманг, унинг ҳаётий тажрибаси ва ҳиссиётини тушунинг, ҳеч бўлмаганда суҳбат чоғида мижозга бир марта хушомад (комплимент) қилинг (Масалан: Жуда тўғри омонат турини танладингиз.)
- Ташаббусни қўлдан берманг, бошқа муқобил таклифлар билан, мижоз масаласини ҳал қилиш йўллари топинг.

МУҲИМ! Мижоз билан суҳбатни савол-жавоб тариқасида эмас, балки маҳсулотни тақдимот кўринишида ўтказишга ҳаракат қилинг!

- Маҳсулот тақдимотидан сўнг, мижозда маҳсулот тўғрисидаги тўлиқ маълумот, унинг олиш тартиби ва мижоз учун фойдалилиги тўғрисида таасурот пайдо бўлсин!

МИЖОЗЛАРГА ХИЗМАТ КЎРСАТИШ СТАНДАРТИ



2.16. Мижозга ушбу маҳсулотни олишдан қандай фойда бўлади?

Истеъмол кредити



Турмуш даражасини яхшилаш

Омонат



Даромад олиш ҳамда шахсий жамғармани бут ҳолда сақлаш

Бизнес учун кредит



Мижоз бизнесини бошлаши ёки янада кенгайтиришига имконият

МИЖОЗЛАРГА ХИЗМАТ КЎРСАТИШ СТАНДАРТИ



- Агар миждозда эътироз бўлса - уларга жавоб қайтаринг.
- Ҳар бир маҳсулот ва хизматлар бўйича намунавий эътирозлар рўйхати сотиш-китобида келтириб ўтилган.
- Эътирозлар билан ишлашда, маҳсулот устунлигини таъкидлаб ўтинг.

МУҲИМ! Агар Сиз эътироз бўйича ишламас экансиз, миждозда маҳсулот ва хизматдан фойдаланишга бўлган истак камаяди, маҳсулот сотиш даражаси “ноль”гача тушиб кетади!

МУҲИМ! Миждоз эътирози бўйича шуғулланганда, ҳеч қачон рақиб банк маҳсулоти камчиликларини таъкидламанг, уларни қораламанг ва танқид қилманг, фақат ўз банкингиз маҳсулоти устунлиги ва имтиёзларини айтиб ўтинг!

МИЖОЗЛАРГА ХИЗМАТ КЎРСАТИШ СТАНДАРТИ



2.17. Кросс-савдо таклифи

- Мулоқот вақтида миждознинг талабини тўлиқ аниқланг.
- Мулоқот даврида миждозни қизиқтирган бошқа масалаларга ҳам эътиборингизни қаратинг.
- Миждознинг талаби ва турмуш тарзидан келиб чиқиб, миждозга бошқа маҳсулотларни ҳам таклиф қилинг.
- Кросс-савдо бўйича таклифларни шакллантиришда кросс-савдо стандартларидан фойдаланинг.



МИЖОЗЛАРГА ХИЗМАТ КЎРСАТИШ СТАНДАРТИ



- Кросс-савдо жараёнида маҳсулот ёки хизмат тури ҳақида тўлиқ маълумотга эга бўлмасангиз, миждозни ушбу маҳсулотга масъул мутахассис олдида кузатиб қўйинг ва банк ходими исмини тўлиқ айтиб “бек”, “жон”, “хон” қўшимчалари қўшинг.
- Миждозга исми шарифи ёки (Ҳурматли миждоз) ибораси билан мурожаат қилинг!

«Ботир ака, марҳамат, Сизни масалангиз бўйича ёрдам берадиган мутахассис ёнига кузатиб қўяман»

- Ёки,

«Ҳурматли миждоз, марҳамат Сизни масалангиз бўйича ёрдам берадиган мутахассис ёнига кузатиб қўяман»

- Мутахассис ходимга миждозни қизиқтираётган масалани тушунтиринг.

«Азизбек, миждозни омонат турлари қизиқтирмоқда, илтимос уларга ёрдам бериб юборинг»

МИЖОЗЛАРГА ХИЗМАТ КЎРСАТИШ СТАНДАРТИ



2.18. Кросс-савдонинг уч тури

1. **Тавсия** Мижозга буклетни тақдим қилиш

2. **Cross-sale** Қўшимча маҳсулотларни сотиш

3. **Up-sale** Сўралган маблағдан кўпроғини бериш

«Банкимизни дўст ва танишларингизга таклиф қилсангиз, Сиздан хурсанд бўлар эдик»



МИЖОЗЛАРГА ХИЗМАТ КЎРСАТИШ СТАНДАРТИ



2.19. Мулоқотни яқунлаш

- Мижоздан яна саволлари бор ёки йўқлигини сўранг.
- Савол ва эътирозлар учун миждозга миннатдорчилик билдинг.

«Жуда яхши савол бердингиз»

- Зарурият бўлса, миждозга жавобингизни яна бир бор қайтаринг.
- Мижозга миннатдорчилик билдинг.

«Миллий банк маҳсулотларига қизиқиш билдирганингиз учун раҳмат»

Ёки

«Миллий банк маҳсулотидан фойдаланганингиздан миннатдоримиз»

- Мулоқотдан хурсандлигингизни билдириб, миждоз билан мулоқотни яқунланг.

**«Яхши боринг, Сизни банкимизда яна кутамиз»
«Кўришгунча хайр, Сизни банкимизда яна кутамиз»**

- Мижоз кўзига қараб, жилмаинг.

МИЖОЗЛАРГА ХИЗМАТ КЎРСАТИШ СТАНДАРТИ



МУҲИМ!

- Суҳбатни тезроқ якунлашни хоҳлаётган инсондек мулоқот қилманг!
- Мижоз билан суҳбат Сиз кутгандек бўлмаса ҳам суҳбатдан кўнглингиз қолганлигини кўрсатманг!
- Мижоз билан суҳбатни тўлиқ тамомлаб, мижоз олдингиздан кетмагунча, эътиборингизни бошқа мижозга ва бошқа шахсий масалага қаратманг!

МИЖОЗЛАРГА ХИЗМАТ КЎРСАТИШ СТАНДАРТИ



2.20. Хизмат кўрсатишда вужудга келувчи айрим ҳолатлар

- Мижозга хизмат кўрсатаётганингизда бошқа мижоз муурожаат қилса, нима қилиш лозим? Бу мижоз, муҳим масаласи бўлган, «доимий» мижоз бўлиши мумкин.
- “Доимий” мижозга, Сиз бошқа мижозга хизмат кўрсатаётганингизни айтинг.

«Марҳамат ўтиринг, мижозга хизмат кўрсатишни тугатишим биланоқ, Сизни, таклиф қиламан»

- Олдингизда ўтирган мижоздан эса, узр сўраб қўйинг.

«Узр сўрайман!»

МУҲИМ! Ҳеч қачон бирор-бир мижоз олдида, бошқасини ортиқ кўрманг!

МИЖОЗЛАРГА ХИЗМАТ КЎРСАТИШ СТАНДАРТИ



2.21. Хизмат кўрсатишда инкор сўзларни ишлатилиши

- Нутқдаги инкор, мужмал сўзларнинг ўрнига доимо ижобий ва юмшатувчи сўзларни ишлатиб гапиринг. Мижозга қўнғироқ қиламан деб ваъда берсангиз албатта қўнғироқ қилинг.

1- мисол

«Билмадим, менимча Сизнинг сўм пластик карточкангиз яқин кунларда чиқса керак»

«Сизнинг сўм пластик карточкангиз 3 иш кунида тайёр бўлади»

2- мисол

«Сизнинг масалангиз мураккаб. Агар буни иложи бўлса, бугун хал қилишга ҳаракат қиламан, балки эртага, яна билмадим. Аниқ айтолмайман»

«Сизнинг масалангиз мураккаб. Масалангизни бугун хал қилиш чорасини кўраман. Нима бўлганда ҳам, Сизга кечгача қўнғироқ қиламан»

МИЖОЗЛАРГА ХИЗМАТ КЎРСАТИШ СТАНДАРТИ



2.22. Агар, миждоз Сизнинг шахсиятингизга тегиб, ҳақоратласа нима қилишингиз лозим?

- Агар, миждоз Сизнинг шахсиятингизга тегиб, ёмон сўзларни ишлатиб, ҳақоратласа ва камситса, унда Сиз, ўз номусингизни ва ғурурингизни ҳимоя қилишга ҳақлисиз.

«Сиздан Мени ҳақорат қилмаслигингизни сўрайман! Акс ҳолда, Сиз билан суҳбатимни яқунлайман. Келинг, Сизнинг масалангизни биргаликда дипломатик тарзда ҳал қилайлик. Барча муаммони бир-бирини камситмасдан ва ҳақоратламасдан ҳал қилса бўлади».

- Шундан кейин ҳам, миждоз Сизни ҳақоратлашда давом этаверса, миждозни огоҳлантириб, мулоқотни яқунлашингиз мумкин.

«Афсуски, Сиз мени ҳақоратлашда давом этмоқдасиз, шунинг учун Сиз билан суҳбатни яқунлашга мажбурман».

- Ҳавфсизлик ходимларини ёки филиал бошқарувчисини таклиф қилинг.

МУҲИМ! Сизни шахс сифатида ҳақоратлашга ҳеч кимни, ҳеч қачон ҳаққи йўқ, Бу миждозга танбеҳ берилиши мумкин бўлган ягона ҳолат!



ІІІ БОБ.
АХЛОҚ ВА МАДАНИЯТ
ҚОИДАЛАРИ СТАНДАРТИ

АҲЛОҚ ВА МАДАНИЯТ ҚОИДАЛАРИ СТАНДАРТИ



Ахлоқ ва маданият қоидалари

1-қоида

3.1. Табассум

- Мижозларга хизмат кўрсатиш давомида банк ходими томонидан доимий табассум бўлиши лозим.



- Самимий табассум қилган ходимга, миждан худди шундай табассумли жавоб қайтади.
- Мижознинг банкка бўлган содиқлигини кўп ҳолларда, унинг банк ходимлари билан табассумли мулоқотда бўлишларида ҳам кўриш мумкин.

АҲЛОҚ ВА МАДАНИЯТ ҚОИДАЛАРИ СТАНДАРТИ



2-қоида

3.2. Мижозларга ҳурмат билан муурожаат қилинг

- Барча миужозларга, “Сиз” деб, ҳамда исмини айтиб муурожаат қилинг (ўсмир ва болаларга ҳам).
- Исмини айтиб муурожаат қилганда, ёшига қараб «АКА» ва «ОПА» қўшимчаларини ишлатинг.
- Агар, Сиз миужозга муурожаат қилмоқчи ёки уни ёнингизга таклиф этмоқчи бўлсангиз, уни оддий овоз билан чақиринг.

~~СЕН~~

Мижозни кўзига қараб + «Кечирасиз» ёки «Узр» сўзлари билан биргаликда.

Кўлингиз билан имлаб + кўзига қараб + «узр Сизни мумкинми»

МУҲИМ!

- Мижозни исмини айтмасдан «АКА» ёки «ОПА» «ХОЛА» деб муурожаат қилманг!
- Мижозга кўча тилида «БРАТАН», «ХОЖИ АКА» ва бошқача муурожаат қилманг!
- Мижозга ёшига қараб муурожаат қилманг «ҚИЗЧА, «ЙИГИТЧА», «БОЛАКАЙ» ва бошқа ибораларни ишлатманг!

3-қоида

3.3. Ҳамкасбларингизга уларнинг тўлиқ исми билан мурожаат қилинг.

- Мижозлар олдида ҳамкасбларингиз билан қандай мулоқотда бўлишингиз, атрофдагилар ва мижозлар орасида муҳим ўрин тутеди, буни мижозлар яхши сезади.

МУҲИМ! Ҳамкасбларингиз исмини қисқартирилган, эркалаган ёки лақаб кўринишида айтиб мурожаат қилманг:
«Ази», «Ноди», «Абу», «Хожи», «Беги» ва бошқа номлар...

АҲЛОҚ ВА МАДАНИЯТ ҚОИДАЛАРИ СТАНДАРТИ



4-қоида

3.4. «Марҳамат» ёки «Илтимос» сўзлари.

- Мулоқот қилиш жараёнида «Марҳамат» ёки «Илтимос» сўзларидан фойдаланинг, уни доим ишлатишга одатланинг.
- Мулоқотингизда қанча кўп ушбу сўзларни ишлатсангиз, банк ходимларининг маданияти ва яхши ахлоқга эга эканлигини билдирасиз, бу эса ўз ўрнида банк обрўсига ижобий таъсир қилади.

**«Илтимос, паспортингизни беринг!»
«Марҳамат, шу ерга имзо қўйиб беринг»
«Марҳамат, Сизнинг шартномангиз!»
«Марҳамат кассага ўтишингиз мумкин»**

АҲЛОҚ ВА МАДАНИЯТ ҚОИДАЛАРИ СТАНДАРТИ



5-қоида

3.5. Ҳар доим ижобий тусда гапиринг

- «Йўқ» ёки «Ҳа» – бу «қора» ёки «оқ» сўзидек туюлади. «Йўқ» деган сўз одамни хафа қилиши ва унга салбий таъсир этиши мумкун. Шунинг учун, гапларингизда ҳар хил иборалардан (сўз бўёқлардан) фойдаланишни ўрганинг. “Йўқ”, “Иложиси йўқ”, “Мумкин эмас” ибораларини ишлатмасликка ҳаракат қилинг.

1-мисол

«Йўқ, Биз Сизнинг кредит бўйича аризангизни белгиланган муддатдан ошмасдан кўриб чиқамиз»

«Сизнинг кредит бўйича аризангизни 3 кунда кўриб чиқамиз»

2-мисол

«Сизнинг масалангиз мураккаб. Буни Бизнинг банкда ҳал қилишнинг иложиси йўқ»

«Сизнинг масалангиз мураккаблигига қарамасдан бугун ҳал қилиш чорасини кўраман ва Сизга кечгача кўнғироқ қиламан»

АҲЛОҚ ВА МАДАНИЯТ ҚОИДАЛАРИ СТАНДАРТИ



6-қоида

3.6. «Йўқ» сўзини унутинг

- «Йўқ» сўзини ўрнига «афсуски» ёки бошқа ибораларни ишлатинг.

1-мисол. Кечирасиз, Менга нақд пулда кредит бероласизми?

«Йўқ»

«Йўғеее, бунақа бўлмайди»

«Афсуски бундай имкониятимиз йўқ, аммо бизда Микроқарз кредит тури мавжуд бўлиб, уни Сиз ўз эҳтиёжингиз учун фойдаланишингиз мумкин.

2-мисол. Кечирасиз, Мен Японияга кетяпман, Сизда конверсион картага иена бериладими?

«Йўғеее, бунақа бўлмайди. Бизда картага иена берилмайди. Сиз фақат АҚШ доллариди карта олишингиз мумкин.

«Афсуски, бизда картага иена берилмайди. Лекин, Сизга халқаро VISA картасини тақдим қилишимиз мумкин. Японияда товар ва хизматлар учун ҳисоб-китоб қилишда АҚШ доллари иенага автоматик тарзда конвертация қилинади

АҲЛОҚ ВА МАДАНИЯТ ҚОИДАЛАРИ СТАНДАРТИ



7-қоида

3.7. Қатъиятлиликни кўрсатинг

- Дадил гапиринг ва фақат билган нарсаларингизни гапиринг. Ишончисизлиликни билдирувчи сўзларни ишлатманг.

«Балким»
«Менимча»
«Шекилли»



8-қоида

3.8. Фақат тўғри сўзланг

- Доим фақат тўғри сўзланг.
- Ёлғон сўзлайдиган ходимни, мижозлар ҳам, бошқа ходимлар ҳам ҳеч қачон эъзозламайдилар.
- Бир марта ёлғон гапириб, мижозлар олдидаги ишончни бутунлай йўқотиш мумкин.
- Агар, Сиз нимадандир иккилансангиз, унда маълумотларга қараб олинг.

АҲЛОҚ ВА МАДАНИЯТ ҚОИДАЛАРИ СТАНДАРТИ



9-қоида

3.9. Малакали жавоб қайтаринг

- Нутқингиздан «паразит сўзлар»ни ва кераксиз ибораларни чиқариб ташланг.
- Жаргон сўзларни ишлатманг.
- Қисқартирилган ва эркалаш сўзларни ишлатманг.
- Касбий терминларни, мижозга тушунарсиз сўзларни ишлатманг, ишлатиш зарурияти пайдо бўлса, унинг маъносини мижозга тушунтиринг.

«Хўш», «Чой-пой» ва ҳоказо.

«Брат», «Вабще», «Окей», «Бўпти» ва ҳоказо.

«Нал», «Безнал», «Юрик», «Физик» ва бошқалар.

«SWIFT», «Эквайринг», «Процессинг» ва ҳоказо.

МУҲИМ! Сизни шахс сифатида ҳақоратлашга ҳеч кимни, ҳеч қачон ҳаққи йўқ, Бу мижозга танбеҳ берилиши мумкин бўлган ягона ҳолат!

10-қоида

3.10. Мижознинг ҳар бир саволига жавоб қайтаринг

- Агар миџоз Сиздан бирон-бир нарсани сўраса, миџозга тўлиқ маълумот бериб, жавоб қайтаринг.
- Миџознинг фақат Сизга қулай бўлган саволларига эмас, балки барча саволларига жавоб беринг.
- Маълумотларни миџозга такроран тақдим қилаётган бўлсангиз ҳам, тўлиқ тушунтириб беринг, Миџоз Сизни яхши тушунмаган ёки эшитмаган бўлиши мумкин.
- Таъна қилиш, камситиш сўзларини ишлатманг.

«Ушбу омонат тури бўйича йиллик фоиз ставкаси қанча ва 1 ойда менга қанча фоиз қўшилади?»

«Мен Сизга ҳозиргина айтдимку...»

«Яна бир бор такрорляпман...»

«Марҳамат буклетга қаранг. Унда барча фоиз ставкалари кўрсатилган»

«Ушбу омонат номи «Инновация» бўлиб, омонат бўйича фоиз ставкаси йиллик 20 фоизни ташкил этади. Сизга бир ойда ... сўм фоиз ҳисобланади ва ушбу ҳисобланган фоизни ҳар ойда олишингиз мумкин.»

АҲЛОҚ ВА МАДАНИЯТ ҚОИДАЛАРИ СТАНДАРТИ



11-қоида

3.11. Саводли мулоқот қилинг

- Саводсиз нутқ мижозни тез чўчитади ва Сизга бўлган қизиқишининг йўқолишига олиб келади.
- Адабий ва саводли гапиришни ўрганинг, кўча шевасида гапиришдан ёки кўчада ишлатиладиган сўзлардан воз кечинг.



АҲЛОҚ ВА МАДАНИЯТ ҚОИДАЛАРИ СТАНДАРТИ



12-қоида

3.12. Мижозга берган ваъдангиз устидан чиқинг.

- Мижоз биздан фақат берган ваъдамизни бажаришимизни кутади.
- Берган ваъдангизни ёдингизда тутинг.
- Агар Сиз мижозга жавоб хати икки кун муддат ичида ёзилади деб ваъда берган бўлсангиз, мижоз хатни икки кундан ошмаган муддатда олиши зарур.
- Агар мижоз жавоб хатини икки кун муддат ичида олмаса, учинчи куни унинг Сизга ва банкка бўлган ишончи йўқолади.



13-қоида

3.13. «Хўп» деган иборани ишлатманг

- Кўп ҳолларда «Хўп» ибораси, шунчаки мижозни тезроқ кузатиб юборишни ва мижоз топшириқларининг бажарилиши мажбурий эмаслигини англатади.
- Билинки, «Хўп» ибораси мижознинг таклиф ва шартларига розилигингни англатади, бунда Сиз мижозни таклиф ва шартларини бажаришга мажбурсиз. Агар мижозни таклиф ва шартларини бажарилишини кафолатламасангиз, унда бошқа иборалани ишлатишга ҳаракат қилинг.
- «Хўп», «Розиман», «Яхши», «Бажараман», «Ижро қиламан» ва бошқалар. Ушбу ибораларнинг ишлатилиши мижознинг шарт ва таклифларини бажариш ваъдасини билдиради. Демак, Сиз уни бажаришга мажбурсиз.
- Белгиланган тартибдан ташқари, имконсиз ҳизмат турини талаб қилганда, мижозни ишонтириб «Хўп» деб ваъда берманг.

Мисол. Илтимос шартнома лойиҳасини эртагача тайёрлаб беринг.

«Хўп» деб айтманг

«Мен шартномани эртага тайёрлайман. Шартнома лойиҳаси тайёр бўлиши билан Сизга қўнғироқ қиламан»

АҲЛОҚ ВА МАДАНИЯТ ҚОИДАЛАРИ СТАНДАРТИ



14-қоида

3.14. Кўз билан мулоқот қилиш

- Доимо мижознинг кўзига қаранг, бу Сизни, у билан бўлаётган мулоқотга эътиборингиз юқорилигини билдиради.
- Мулоқот чоғида юқorigа ёки ерга қараманг.
- Агар нигоҳингизни мижоздан олиб қочмоқчи бўлсангиз, унда иш столингизга ёки компьютерингизга қаранг.



МУҲИМ! Сухбатдошнинг кўзига қарамаслик - бу унга нисбатан эътиборсизлик белгисидир!

АҲЛОҚ ВА МАДАНИЯТ ҚОИДАЛАРИ СТАНДАРТИ



15-қоида

3.15. Кафтингиз билан ишора қилинг (кўрсатинг).

- Сиз мижоз эътиборини нимагадир қаратмоқчи ёки ниманидир кўрсатмоқчи бўлсангиз кафтингиз билан ишора қилинг, бармоқларингиз билан эмас.
- Кафт билан ишора қилиш – бу тўғрилик, очиқлик ва ишонччилик белгисидир.



АҲЛОҚ ВА МАДАНИЯТ ҚОИДАЛАРИ СТАНДАРТИ



Нима мумкин эмас ва таъқиқланган?

1-қоида

3.16. Иш пайтида, айниқса мижоз билан мулоқот чоғида ҳамкасблар билан шахсий масалада гаплашманг!

2-қоида

3.17. Мижознинг гапини бўлманг

- Тинглашни билинг ва мижознинг фикрини охиригача эшитишга ўрганинг, сабрли бўлинг.

3-қоида

3.18. Ҳамкасбингизга бақирманг

- Агар ҳамкасбингизни чақирмоқчи бўлсангиз, ёнига бориб, секин овоз билан чақиринг.
- Мижозлар олдида ҳамкасбингизни урушманг ва унга баланд овоз билан гапирманг.



АҲЛОҚ ВА МАДАНИЯТ ҚОИДАЛАРИ СТАНДАРТИ



4-қоида

3.19. Мижоз билан мулоқот давомида телефонда гаплашманг

5-қоида

3.20. Муаммоларни гапирманг ва танқид қилманг

- Банк раҳбариятини, ҳамкасбларингизни танқид қилманг, банк маҳсулотлари ва хизматларини ёмонламанг, банкнинг ички муаммоларини ошкор қилманг.
- Ҳеч қандай шахсий маълумотларни мижозга ошкор этманг.

«Бу менинг ҳамкасбим, ҳар доим шунақа янглишади»

«Ҳа бизнинг терминалларимиз сифати жуда паст. Шунинг учун яхши ишламайди»

«Бундай қилишга бизни раҳбарларимиз мажбурлади»

АҲЛОҚ ВА МАДАНИЯТ ҚОИДАЛАРИ СТАНДАРТИ



6-қоида

3.21. Асабийлашманг ва зарда қилманг

- Ҳиссиётга берилиш – бу Сизни ўз ишингизга моҳир эмаслигингизни англатади.
- Ҳар қандай вазиятда ҳам ўз шаънингизни сақланг, ҳиссиётга берилманг.
- Таъсирчан бўлманг ва жаҳлингиз тез чиқмасин, жаҳлингизни чиқарадиган вазиятларда, бироз тўхтанг, ўзингизга келиб олиб, кейин суҳбатни яхши кайфиятда давом эттиринг.



МУҲИМ! Айрим мижозлар Сизга қаттиқ гапириб, Сизни ҳам баланд овозда жавоб қайтаришга мажбур қилиб, жанжал чиқаришга ҳаракат қилади!

АҲЛОҚ ВА МАДАНИЯТ ҚОИДАЛАРИ СТАНДАРТИ



7-қоида

3.22. «Арзимаиди» деган иборани ишлатманг

- Агар, мижоз Сизни кўрсатган сифатли хизматингиз ва берган маслаҳатингиз учун ҳурмат кўрсатиб, миннатдорчилик билдирса, ҳеч қачон «Арзимаиди» деманг.
- «Арзимаиди» десангиз, мижозга Сиз томонингиздан ҳеч қандай хизмат кўрсатилмаганлиги ёки маслаҳат берилмаганлигини англатади.
- Бироқ, Мижоз кўз олдида Сиз унга сифатли хизмат кўрсатганлигингиз учун, у миннатдорчилик билдириши мумкин.

Мисол: Ёрдам берганингиз учун «Раҳмат»

«Миннатдорчилик билдиришга арзимаиди!»

«Марҳамат!»

«Арзимаиди!»

«Яна мурожаат қилинг!»

«Ёрдам берганимдан хурсандман»

«Яна мурожаат қилинг! Ёрдам беришдан хурсандман!»

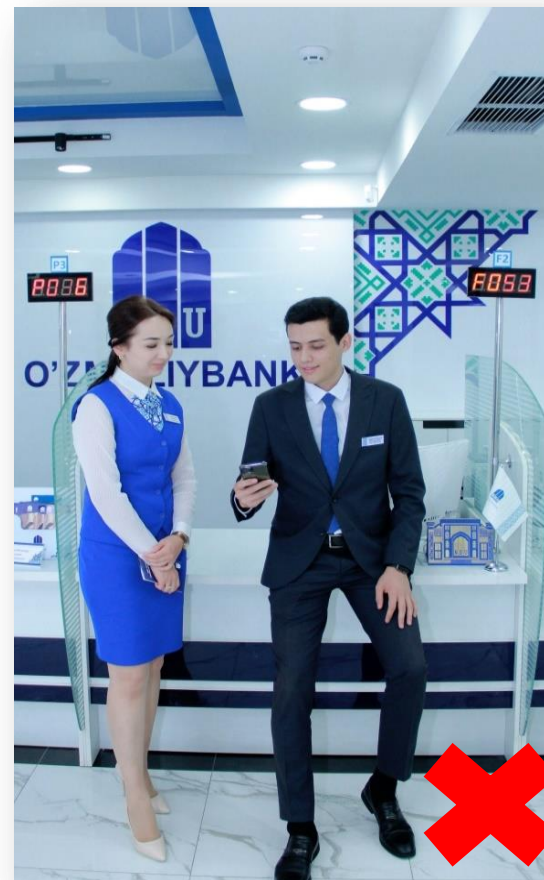
АҲЛОҚ ВА МАДАНИЯТ ҚОИДАЛАРИ СТАНДАРТИ



8-қоида

3.23. Столга ўтирманг ва стулда ўтириб, чайқалманг.

- Иш столи устига ҳеч қачон ўтирманг, стулда ва мебелнинг бошқа элементларига ўтириб чайқалманг, стулга ётиб олманг.



АҲЛОҚ ВА МАДАНИЯТ ҚОИДАЛАРИ СТАНДАРТИ



9-қоида

3.24. Мижозлар учун ажратилган жойга ўтирманг

- Зарурият бўлмаса, миждлар ҳаракатланадиган амалиёт залига чиқманг ва ҳеч қачон миждлар учун ажратилган жойларга ёки кутиш учун ажратилган жойларга ўтирманг.



10-қоида

3.25. Иш жойида ўзингизни тартибга келтирманг

- Ходимлар иш жойида, миждлар бўлмаган вақтида ҳам, ўзини тартибга келтириши, сочини тараши, бўяниши тақиқланади.
- Миждлар билан ишлаш вақти бошлангунга қадар ўзингизни тўлиқ тартибга келтириб олинг.



АҲЛОҚ ВА МАДАНИЯТ ҚОИДАЛАРИ СТАНДАРТИ

11-қоида

3.26. Иш жойида овқатланманг

- Иш жойида ва мижозларга кўринарли жойларда овқатланиш тақиқланади;
- Сақич чайнаш тақиқланади;
- Мижозларга кўринарли жойларда ҳар қандай турдаги озиқ-овқат маҳсулотлари, идиш-товоқлар, чойнак ва микротўлқинли печлар туриши тақиқланади;



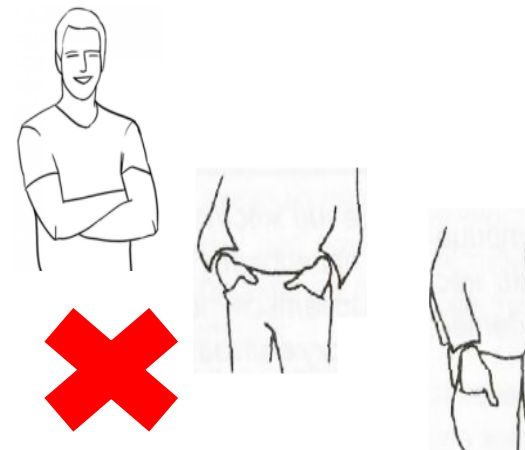
АҲЛОҚ ВА МАДАНИЯТ ҚОИДАЛАРИ СТАНДАРТИ



12-қоида

3.27. Қўлингизни чўнтагингизга солманг.

- Қўлингизни шимингизни олди ёки орқа чўнтақларига солманг;
- Қўлларингизни ёки оёқларингизни чалиштириб турманг ва шундай кўринишда стулда ўтирманг;



МУҲИМ! Хизмат кийимингиз чўнтақларига ҳеч қандай буюмларни солманг, кўриниб, шишиб турмаслиги лозим!

13-қоида

3.28. Мижозга орқангиз билан турманг.

- Ҳеч қачон мижозга орқангиз билан турманг ва орқангиз билан ўтирманг. Ярим бурилиш билан мижозга қараманг.



АҲЛОҚ ВА МАДАНИЯТ ҚОИДАЛАРИ СТАНДАРТИ



14-қоида

3.29. Ишга тааллуқли бўлмаган нарсаларни ўқиманг.



- Иш жойида ҳар қандай бошқа адабиётлар, газета ва журналлар, ички меъёрий ҳужжатларни ҳамда бошқа маълумотларни ўқиманг;
- Ўқиш учун ишдан ташқари вақтлардан фойдаланинг.

АҲЛОҚ ВА МАДАНИЯТ ҚОИДАЛАРИ СТАНДАРТИ



15-қоида

3.30. Номақбул ҳаракатларни амалга оширманг

- Номақбул ҳаракатлар – бу зарарли ва ёмон ҳаракатлар бўлиб, уларни қилмаслик керак.

Бундай ҳаракатларга мисол:

- Стол устидаги ручка ва қаламларни ўйнаш, қоғозларга хар хил расмларни чизиш ва хоказолар.



- Стулга ўтириб, орқа-олдинга ҳаракатланиш ва оёқларни қимирлатиш
- Қўлларни қисирлатиш
- Стулга ётиб олиш

3.31. Мижознинг эътирозлари билан ишлаш қоидаси

Мижоз сўраган нарсани, биз у кутгандек бажара олмаганимизда миждоз томонидан эътирозлар юзага келади.

- Мижозга бундай ҳолатга эътибор қаратганлиги учун миннатдорчилик билдиринг;
- Ёдингизда сақланг, миждозга сифатли ва яхши хизмат кўрсатилса эътирозлар келиб чиқмайди;
- Эътироз ва даъволардан кўрқиш керак эмас;
- Эътироз ва даъво – бу бизнинг миждозга кўрсатаётган хизматнинг у хоҳлаганидек кўринишда бўлишига имкондир.

3.32. Эътироз ва даъвонинг асосий сабаблари

- Мижоз билан қўпол муомалада бўлиш ёки унга ёлғон маълумотлар берилиши;
- Мижоз муаммосига бефарқ бўлиш, мижоз билан банк ходими ўртасидаги тушунмовчилик;
- Мижозга берилган ваъда бажарилмаганда;
- Хизмат кўрсатиш жараёнидаги камчилик ва хатоликлар;
- Мижоз томонидан билдирилган эътироз ва даъволарни банк ходими «шахсан унга билдирилган даъво» деб қабул қилади ва мижоз билан баҳслашишда давом этади ҳамда бунинг натижасида мижозни ғазаби ортади.

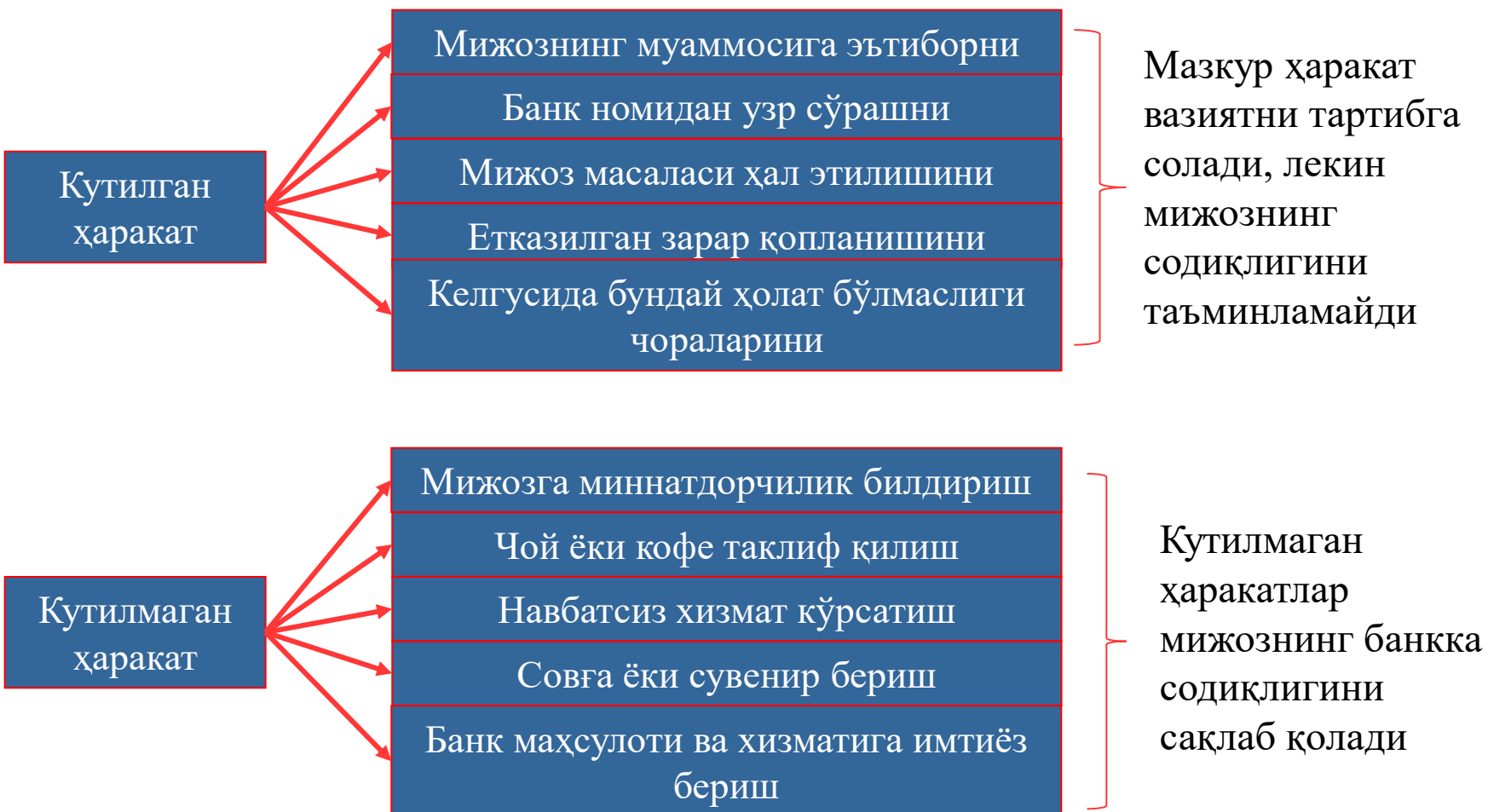
3.33. Мижоз ўз эътироз ва даъволарини қандай билдириши мумкин?

- Банк бўлимига ёзма ҳолда (фирма бланкасида ёки ихтиёрий ҳолда);
- Банк сайтининг махсус бўлимида;
- “Call center” нинг телефон рақами орқали;
- Бош офиснинг почта манзилига;
- Банк бўлимининг ишонч телефониغا;
- Филиал раҳбариятига оғзаки шикоят.

АҲЛОҚ ВА МАДАНИЯТ ҚОИДАЛАРИ СТАНДАРТИ



Эътироз билдирган ёки даъво қилган мижоз нимани кутади?



3.34. Эътироз ва даъволар билан ишлаш технологияси

- Мижозни диққат билан тинглаб, муаммо нимада эканлигини аниқланг;
- Мижознинг ҳиссиётларига жавобан узр сўранг, афсусдалигингизни изҳор этиб, унинг даъвоси ўринли эканлигини билдиринг;

«Сизнинг эътирозингизни тушуниб турибман»

- Мижозга унинг масаласини ҳал этишга киришганлигингизни билдириб, кўраётган чораларингизни (зарурият бўлса) қисқача таъкидлаб ўтинг;

«Узримизни қабул қилинг! Мен ҳозироқ Сизнинг масалангизни ҳал қилиш билан шуғулланаман»

- Бу ҳолатда Сиз ҳозирги замон феълида гаплашинг, чунки мижозда Сизнинг ҳаракатларингиз ҳақиқатда амалга оширилаётганлигига ишончи ортади.

АҲЛОҚ ВА МАДАНИЯТ ҚОИДАЛАРИ СТАНДАРТИ



- Масала ечимини топинг. Агар масалани ўзингиз ҳал қила олмасангиз - Бошқарувчига мурожаат қилинг. Агар масала мураккаб бўлиб, ҳал этилиши кўшимча ўрганишларни талаб қилса, бундай ҳолда, мижозга даъво ёки эътирозини ёзма ҳолда тақдим этишини таклиф қилинг ва унга қоғоз, ручка беринг.
- Ижобий йўсинда гапиринг. Ҳотиржамлик ва вазминликни сақланг. Мижозга нисбатан салбий кайфиятда бўлманг. Мижоз олдида «Муаммо», «Шикоят» иборалари ўрнига «Вазият» ва «Масала» ибораларини ишлатинг;
- Мижозга шу каби ҳолатларни келгусида такрорланмаслиги юзасидан зарурий чоралар кўришингизни тушунтиринг;
- Агар мижоз ўзини агрессив тутса, уни музокаралар хонасига кузатиб боринг.

3.35. Қачон узр сўраш лозим?

- Банкнинг хато-камчилиги бўлганда, узр сўраш лозим.

«Банкимиз номидан Сиздан узр сўраймиз»

- Агар хато-камчилигингиз бўлмаса, унда афсусда эканлигингизни билдилинг.

«Сиз билан бундай ҳолат бўлганлигидан афсусдамиз»

«Афсуски, амалдаги тартибга биноан истеъмом кредитини фақат доимий иш жойига эга бўлган шахсларга ажратилади»

3.36. Йўл қўйилмайди:

- Жиззакилашиб, мижознинг эътироз ёки даъвосини шахсан ўзига қабул қилиш;
- Мижоз билан юқори овозда гаплашиш, жеркиб ёки менсимасдан гаплашиш;
- Мижозга бақариш орқали ўзини ҳимоя қилиш, Мижоз шаънига ёмон сўзларни айтиб, муаммода ўзи ҳам айбдорлигини таъкидлаш. Маъносиз баҳсни давом эттириб, мижоз ўзи айбдорлигини исботлаш;

«Сиз менга нима деганингизни эшитдимку!»

- Барча айбларни ҳамкасбларига ағдариш. Мижоз олдида камчиликка йўл қўйган ҳамкасбларига нисбатан ғазабини ошкора намоён қилиш;

«Биз бундай кредитларни бермаслигимизни олдин ҳам айтганмиз»

АҲЛОҚ ВА МАДАНИЯТ ҚОИДАЛАРИ СТАНДАРТИ



- Мижозга бeфapқ бўлиш. Мижознинг муаммосига эътибор бермаслик. Унга ҳеч қандай таклиф билан муружаат қилмаслик. Қўпол ибораларни ишлатиш;

«Сизга ҳеч қандай ёрдам бера олмайман!»

- Хизмат кўрсатиш залидаги агрессив кайфиятдаги, омманинг фикрини ўзига қаратаётган (баланд овозда бақираётган ва ғазабланаётган) мижозга эътибор бермаслик;
- Мижоз масаласини ҳал этишга вақтингиз бўлгунича, уни кутишга мажбур қилиш.



IV БОБ. КРОСС-СОТУВ СТАНДАРТИ

КРОСС-СОТУВ СТАНДАРТИ

Кросс-савдо нима?

4.1. Кросс-савдо – бу асосий маҳсулот билан муайян тарзда боғлиқ бўлган қўшимча маҳсулот ва хизматларни мижозга таклиф қилиш.



➤ Кросс-савдо мижоз билан бўлган ҳар бир муносабатда амалга оширилиши шарт.

Бу қонун, савдо қонуни!

4.2. Талабни аниқлаш

- Сухбат жараёнида мижознинг талаб ва эҳтиёжларини максимал даражада аниқланг;
- Сухбат жараёнида мижозга қизиқарли бўлган бошқа мавзулар бўйича ҳам гаплашинг;
- Мижознинг талаб, эҳтиёжлари ва турмуш тарзидан келиб чиққан ҳолда, мижозга банкнинг бошқа маҳсулот ва хизматларини таклиф қилинг;
- Кросс-савдони таклиф қилишда кросс-савдо шаклидан (матрица) фойдаланинг.



4.3. Кросс-савдо мақсади

- Кросс-савдонинг мақсади – мижозни банкка боғлаш орқали максимал даромад олиш;
- Мижозни банкка боғлаш унга кўпроқ банк маҳсулот ва хизматларини сотиш орқали амалга оширилади;
- Мижозга ҳеч қандай қўшимча маҳсулот ва хизматларни таклиф қилмасдан, асосий маҳсулотни сотиш бу – банк ходимининг ўз ишини устаси эмаслигидан далолатдир.



КРОСС-СОТУВ СТАНДАРТИ

Нима учун ходимлар кросс-савдони амалга оширмайди?

4.4. Асосий сабаблар:

- Қўшимча банк маҳсулотларини таклиф қилишдан ҳамда мижознинг рад жавобини олишдан қўрқиш;
- Ишончнинг йўқлиги – қўшимча маҳсулот ва хизматларни сотиш жараёнида мижознинг эътирозлари билан ишлай олмаслик;
- Ялқовлик - ўзини «қўшимча» иш билан юклашни хоҳламаслик;
- Маҳсулотлар тури ҳақида маълумотларга эга эмаслик – “мазкур” маҳсулотнинг ўзи нима учун кераклигини тушунмаслик;
- Ўзини ноқулай сезиш (мажбурлаш) – ходим кросс-савдо ўтказаетганда ўзини ҳаддан ошгандек ҳис этади, мижозга мажбурлаб банк маҳсулотини сотиш ҳиссиёти пайдо бўлади. «Бу унга 100% қизиқ эмас, мен эса таклиф қилишга МАЖБУРМАН»;
- Кросс-савдо ўтказиш заруратини “Раҳбарият инжиқликлари” деб қабул қилиниши;
- Муваффақиятли кросс-савдо ўтказиш кўникмасининг мавжуд эмаслиги – банкда кросс-савдо ўтказиш малакасининг йўқлиги, кимга ва нима таклиф қилиш бўйича аниқ ҳаракатлар дастурининг йўқлиги. Шу сабабли кросс-савдо асосан тартибсиз хусусиятга эга ва кўп ҳолларда умуман мавжуд эмас.

КРОСС-СОТУВ СТАНДАРТИ

Нима учун кросс-савдони ўтказиш зарур?

4.5. Кросс-савдони ўтказишдан қўрқмаслик зарур!

Лекин, Сизнинг кросс-савдоингизга ҳар бир мижоз рози бўлишига ишониш ҳам керак эмас. Фақат 5% -10% мижозлар кросс-савдога рози бўлади ва бу жуда яхши кўрсаткич ҳисобланади.

МУҲИМ! Мижознинг ҳар бир мурожаатида Биз кросс-савдони таклиф қилишимиз керак. Кросс-савдо бўйича биргина таклиф, фоизли ва фоизсиз даромадларни ошириши мумкин. Кросс-савдо – биз фойдаланишимиз зарур бўлган, банк маҳсулот ва хизматлари сотилишининг энг осон йўлидир.

КРОСС-СОТУВ СТАНДАРТИ

4.6. Кросс-савдонинг биринчи тури - тавсия

- Тавсия – бу сотув турининг энг оддий кўриниши.
- Тавсия содиқ мижоз томонидан ижобий қабул қилинади. Агар Сиз мижознинг банкка нисбатан ижобий фикрда эканлигини билсангиз, банкни дўст ва яқинларига тавсия қилишини сўрашингиз мумкин.

«Ботир Ақромович, агар Сиз банкимизни ўз дўстларингиз ва яқинларингизга тавсия қилсангиз миннатдор бўлардик»

- Тавсия қилишда маҳсулот ва хизматлар тўғрисидаги буклет берилиши шарт. Бу ҳолатда сотувни амалга ошириш эҳтимоли сезиларли даражада ошади.

МУҲИМ! Агар мижоз банкка нисбатан бефарқ бўлса ёки салбий фикрда бўлса, бундай ҳолатда банкни бошқаларга тавсия қилишни сўраш керак эмас. Бундай ҳолатда тавсия акс таъсир кўрсатади.

Ёдда тутинг! Тавсия – бу кросс-савдонинг энг оддий тури, ҳамда энг самараси паст усулдир. Маҳсулотларни сотиш эҳтимоли жуда кам.

КРОСС-СОТУВ СТАНДАРТИ

4.7. Кросс-савдонинг иккинчи тури. Қўшимча маҳсулотлар таклифи (Cross-sale).

- Қўшимча маҳсулот ва хизматлар таклифи – бу кросс-савдонинг энг самарали усулидир.
- Қўшимча маҳсулот ва хизматлар таклифи битта гап билан шаклланиши керак ва таклиф давомида албатта мижознинг исмини ишлатинг.
- Сизнинг вазифангиз мижозни биргина таклиф билан қизиқтира олишдир. Шу билан бир қаторда, қўшимча маҳсулот ва хизматларнинг таклифи мажбурий бўлиб кўриниши керак эмас.

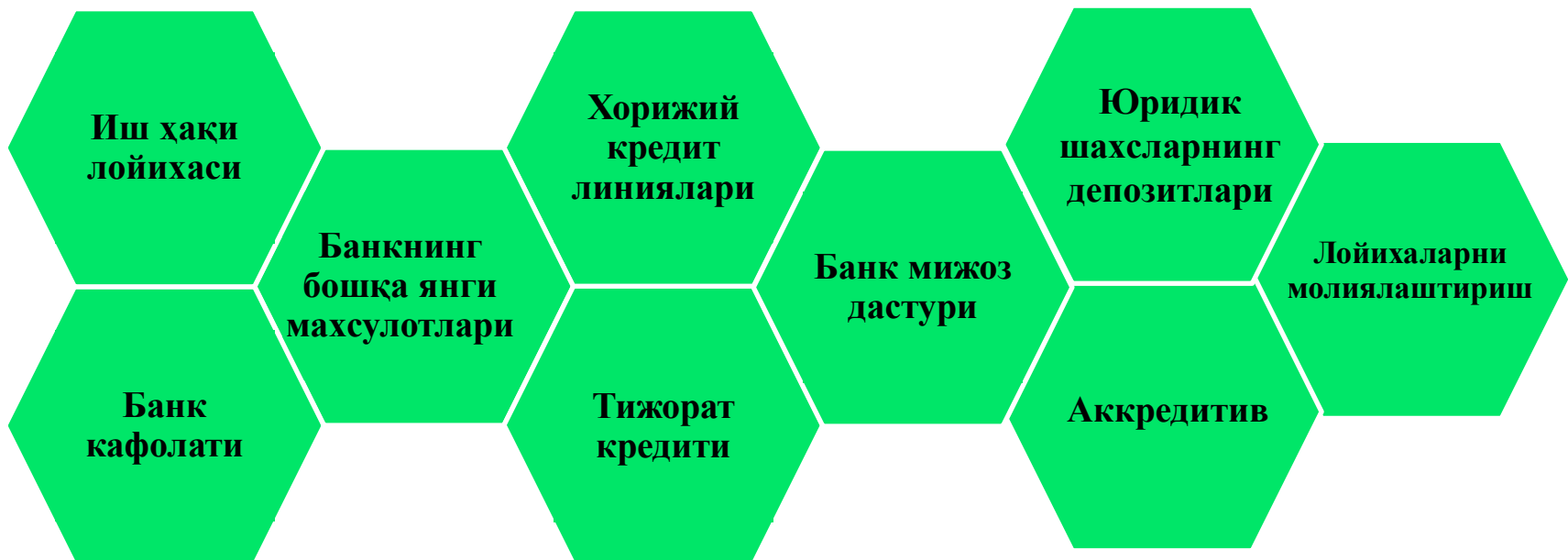
МУҲИМ! Албатта мижоздан қўшимча маҳсулот ва хизматларни тақдимот қилиш учун рухсат сўранг

«Ботир Ақромович, Сиз уйингиздан чиқмай туриб, Milliy мобил иловаси орқали кредитингизни сўндиришингиз мумкин бўлади. Хоҳласангиз, Сизга ушбу хизмат тури хақида батафсил маълумот бераман!»

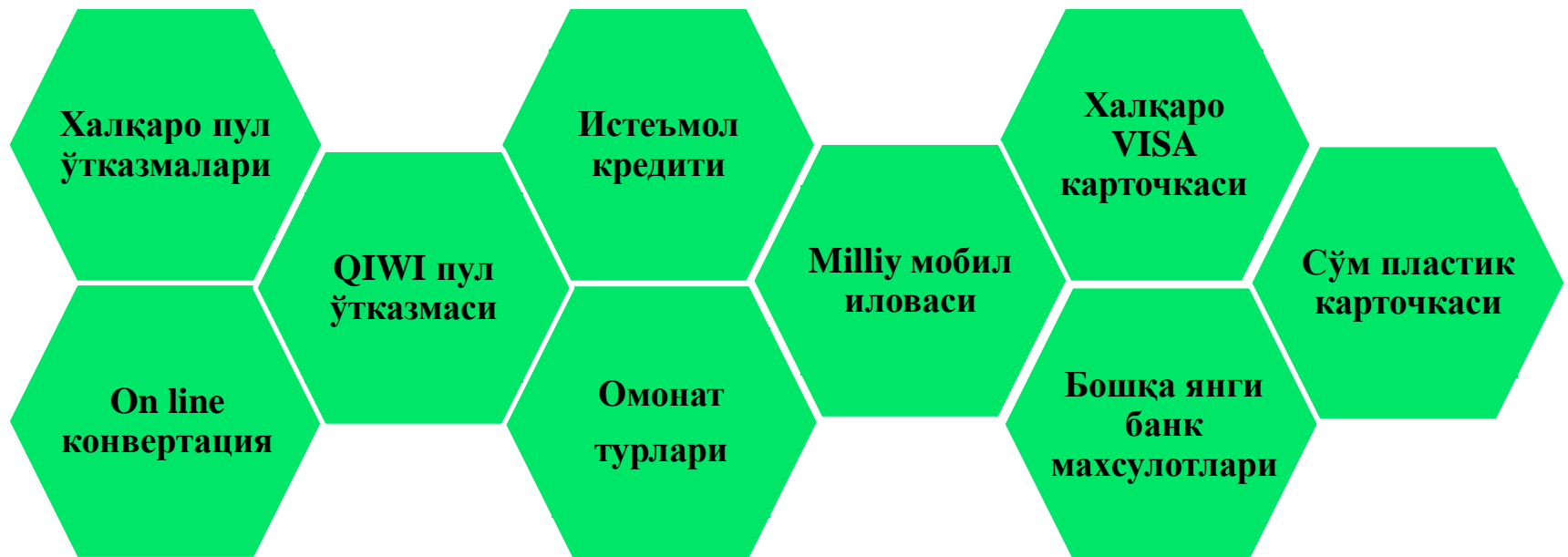
КРОСС-СОТУВ СТАНДАРТИ

Cross-sale тузилиши

Юридик шахслар



Жисмоний шахслар



КРОСС-СОТУВ СТАНДАРТИ

4.8. Кросс-савдонинг учинчи тури.

Мижоз талабидан ортиғини таклиф қилиш

- **Up-sale** – кросс-савдонинг турларидан бири. Бу усулнинг ажралиб турадиган асосий хусусиятларидан бири – биз бошқа қўшимча маҳсулотни сотмаймиз, лекин катта ҳажмдаги битта маҳсулотни сотамиз.

Мисол учун, миждоз бизга кредит ҳисобига телевизор сотиб олиш юзасидан муружаат қилди. Миждозга зарур бўлган телевизорнинг нархи 2 млн. сўм. Миждоз ойлик иш ҳақидан келиб чиққан холда даромад таҳлилига кўра биз миждозга кўпроқ суммада кредит олиши мумкинлигини аниқладик. Бундай ҳолатда биз миждозга 3 млн. сўмга каттароқ телевизор ёки иккита телевизор (иккинчиси ошхона учун) ёки телевизор ва кир ювиш машинасини ҳам сотиб олишни таклиф қилишимиз мумкин.

- Кредитлаштириш муддатини узайтириш орқали кредит суммасини ошириш мумкин.

Мисол учун, миждоз бизга кредит ҳисобидан телевизор сотиб олиш учун муружаат қилди. Телевизор нархи 2 млн. сўм, кредит муддати 1 йил. Биз ойлик кредит тўловини оширмаслик учун, миждозга 3 млн. сўм миқдорда кредитни 2 ёки 3 йил муддатга олишни таклиф қиламиз.

КРОСС-СОТУВ СТАНДАРТИ

- Up-sale кўриниши. Мисол учун - Истеъмол кредити

Мижознинг
бошланғич талаби
3 млн. сўм.



Таклиф қилинган
кредит суммаси
5 млн. сўм.



4.9. Кросс-савдо ўтказиш учун қулай фурсат

- Мижоз билан мулоқот қилиш давомида кросс-савдо учун қулай фурсат топинг.

Мисол учун: Мижозга банк омонатлари, уларнинг фоиз ставкалари, муддатлари ҳақида айтиб бераётган пайтда қулай фурсат топиб, Миллий банкда ҳисобланган фоизларни пластик карточкаларга олиш мумкинлиги ва буни миждоз учун фойдали томонларини ҳақида тушунтириб беринг

- Мижоз фикрини таҳлил қилинг ва шу мавзу бўйича суҳбатни ривожлантиринг

Мисол учун: Мижоз омонат очаетган пайтда фарзандлари ҳақида гапириб ўтди. Мижоздан унинг фарзандлари сонини ва улар неча ёшга тўлганини аниқланг. Фарзандлари ёшидан келиб чиққан ҳолда миждозга болалар учун жамғарма ёки тўй маросимлари учун истеъмол кредити олишни таклиф қилинг.

КРОСС-СОТУВ СТАНДАРТИ

4.10. Кросс-савдо кўриниши

Жисмоний шахслар

Мижоз 1 йил муддатга катта миқдордаги пул маблағларини муддатли омонатга қирим қилди, лекин қутилмаганда 3 ой муддатдан сўнг мијозга зудлик билан маблағ зарур бўлди ва омонатдаги маблағларини муддатидан олдин олишга қарор қилди. Бундай ҳолатда ходим нима сабабдан мијозга катта миқдорда маблағ зарур бўлаётгани билан қизиқиб кўриши ва истеъмол кредитини таклиф қилиши мумкин.

«Ботир Ақромович, омонатдаги маблағингизни муддатидан аввал олсангиз унга ҳисобланган барча фоизларни йўқотасиз. Омонатни нима сабабдан муддатидан аввал олишингиз сабабини билсам бўладими? Балким, Сиз йирик ҳарид ёки маросим ўтказишни режалаштиргандирсиз? Эҳтимол ушбу мақсадлар учун истеъмол кредити тўғри келар? Бу Сизга ҳисобланган фоизларингизни сақлаб қолишга ёрдам беради. Ушбу фоизлар билан кредитга ҳисобланган фоизларни сўндиришингиз мумкин».

Жисмоний шахслар

Омонат очган мижозга банк пластик карточкасини таклиф қилиш мумкин

«Ботир Ақромович, ҳисобланган фоизларни олиш учун Сизга банк пластик карточкасини таклиф қилмоқчиман. Бунда Сиз банкка келиб ўтирмайсиз. Сизга бу ҳақида батафсилроқ маълумот беришим мумкин».

«Мен Сизга пластик карточка очишни ва омонат бўйича ҳисобланган фоизларни автоматик тарзда шу пластик карточкага ўтказишни таклиф қилмоқчиман. Ушбу пластик карточка орқали мобил банк хизматига ёки смс-хабарнома хизматига уланиш мумкин. Бу Сизга пластик карточкангизга келиб тушган барча пул маблағлари ҳақида маълумот олиш имконини беради. Бундан ташқари мобил банк хизмати Сизга турли хил хизматлар учун тўловларни тўлаш имконини беради, масалан, коммунал тўловлар, телефон учун, интернет ва бошқа хизматлар учун»

Жисмоний шахслар

Ҳар қандай банк операциясини амалга ошираётган вақтда миждозга таклиф кўринишида пул маблағлари бутлигини сақлаш ва кўпайтириш мақсадида Ўзмилийбанкда омонат ҳисобрақамларини очишни таклиф этинг.

«Ботир Ақромович, бугунги кунда Ўзмилийбанкда юқори фоизли омонатлар мавжуд. Пул маблағларингизни бизнинг банкда сақлаш, уйда сақлагандан кўра ишончлидир. Хоҳлайсизми Сизга бу ҳақида батафсилроқ маълумот бераман?»

**«Омонат бўйича йиллик фоиз ставкалари ____%.
Ўзмилийбанк пул маблағларингиз қайтишини 100% кафолатлайди. Биз ҳар доим омонатдаги сўм ёки валютани миждознинг биринчи талаби билан қайтариб берамиз.
Бизда 20 йилдан кўпроқ вақтдан бери хизмат кўрсатиб келинаётган доимий миждозларимиз бор. Улар бизнинг ишончилигимизни ҳамда пул маблағларини ўз вақтида қайтаришимизни қадрлашади».**

Жисмоний шахслар

Агар мижоз – бирор бир ташкилотнинг ҳисобчиси бўлса ва банкка тез-тез келиб турса:

«Ботир Ақромович, Сиз бизнинг банкка тез-тез келиб туришингизни ҳисобга олган ҳолда, Сизга жисмоний шахслар учун мўлжалланган хизматларимизни таклиф қилмоқчиман. Ташкилотингизга ва шахсан ўзингизга ҳам хизмат кўрсатишимиз Сизга жуда қулай бўлади. Ҳозирда Ўзмиллийбанкда юқори фоиз ставкали омонатлар бор ва кредитларнинг бошланғич тўловсиз қулай турлари мавжуд. Хоҳлайсизми бу ҳақида Сизга батафсилроқ маълумот бераман?»

Банк маҳсулот ва хизматларини фақатгина корxonанинг банкка келувчи ҳисобчисига эмас, балки, ушбу корxonанинг бошқа ходимларига ҳам таклиф қилинишини сўранг:

«Бизнинг жисмоний шахслар учун таклиф этаётган хизматларимиз Сизнинг корxonангизнинг бошқа ходимларига ҳам қизиқ бўлиши мумкин»

Юридик шахслар

Касса-ҳисоб амалиётлари:

«Ботир Ақромович, Сизга қулайлик яратиш мақсадида ҳамда вақтингизни тежашингиз учун масофавий бошқарув хизмати «Интернет банк» тизимини таклиф қилмоқчиман. Бу Сизга ўз ҳисоб рақамингиздан амалиётлар ўтказишингиз, ҳисоб рақамингиздаги пул маблағлари ҳаракати тўғрисидаги маълумотларни кўриш имконини беради. Хоҳлайсизми, Сизга бу ҳақида батафсилроқ маълумот бераман?»

Бир вақтда мижозга иккита хизмат турини таклиф қилинг: Интернет-Банк ва СМС-хабарнома. Булар бир-бирини тўлдиради.

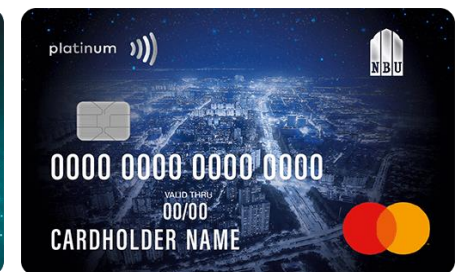
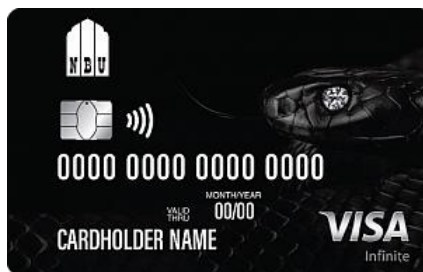
КРОСС-СОТУВ СТАНДАРТИ

Юридик шахслар

Хизмат сафари учун ҳаражатлар:

«Ботир Ақромович, кузатганингиздек хизмат сафари тўловларини тўлаш учун Сиз банкка барча ҳисоб-китоблар кўрсатилган бир қанча ҳужжатларни тақдим қилишингиз, бундан ташқари хизмат сафари учун ҳаражатларнинг юқори миқдори Ўзбекистон Республикасининг жорий қонунчилиги билан чегара (зона)лаб қўйилган. Ҳужжатлар айланмасини соддалаштириш ва Сизга қулайлик яратиш мақсадида, хизмат сафарига юборилаётган ходимларингизга Халқаро карточкаларидан фойдаланишингизни маслаҳат бераман. VISA ёки MASTERCARD корпоратив карточкасини очишингизни Ушбу пластик карточкага чет давлатида ишлатиш учун керакли бўлган барча пул маблағларини ўтказишингиз мумкин».

Маҳсулот ва хизматлар тақдимотини Сотув-китоби асосида амалга оширинг.



КРОСС-СОТУВ СТАНДАРТИ

Якуний қодалар

- Кросс-савдо – бу мижозга хизмат кўрсатишнинг ажралмас қисмидир;
- Кросс-савдо стандарти – бу банк ходимлари ижро этиши мажбур бўлган банкнинг ички меъёрий ҳужжатидир;
- Ёдда тутинг! Кросс-савдо – бу мавжуд мижозлар базасидан фойдаланган ҳолда, катта уринишларсиз банкнинг бизнесини ривожлантириш ҳамда банк даромадини ошириш имконидир;
- Дўст ва яқинларингизни банк маҳсулот ва хизматларини бошқаларга тарғиб қилиши, банкка янги мижозларни жалб қилинишига таъсир қилади. Тавсия ва таклифга асосан банкка келган мижоз бошиданоқ шу банкка содиқ бўлади.



V БОБ.
ТЕЛЕФОН ОРҚАЛИ
МУЛОҚОТ СТАНДАРТИ

5.1. Телефон орқали мулоқот стандартлари – бу мижозлар билан телефонда суҳбатлашишнинг умумий қоидаси бўлиб, кўп йиллар мижозлар билан ишлаган хориж банклари менеджерлари тажрибасига асосланган ҳолда ишлаб чиқилган.

- Телефонда суҳбатлашиш одоб-ахлоқ қоидаси корпоратив маданиятнинг бир бўлаги ҳисобланиб, мижоз учун курашишда муҳим устунликдир.
- Стандартни ўз ишимизда қўллашимиз, хизмат кўрсатишнинг юқори сифатга олиб чиқишда ёрдам беради.



5.2. Телефон орқали мулоқот стандарти нима учун керак?

- Мижознинг банк тўғрисидаги таассуроти суҳбатнинг биринчи дақиқаларидан шаклланади ва суҳбатнинг келгусида қандай бўлиши шунга боғлиқ.
- Мижозга билдирилган эътибор, суҳбатнинг нафақат маҳсулдорлигига, балки, суҳбатнинг келгусида ҳам давом этишига ёки охириги суҳбат эканлигига таъсир кўрсатади.
- Суҳбатдошингизда ижобий фикрни шакллантиришни билинг, чунки кўпол муомала ва малакасизлик мижозни банкдан узоқлаштиради.




МУҲИМ! Замонавий мижозлар гўшакни нариги тарафидан хушмуомала, эътиборли ва малакали суҳбатдошни эшитишни истайдилар.

5.3. Телефон орқали мулоқот стандарти кимларга тадбиқ қилинади?

- Телефон орқали мулоқот стандарти банкнинг мижозлар, ҳамкорлар ва бошқалар билан телефон орқали мулоқот қиладиган барча ходимларига тадбиқ қилинади.
- Телефон орқали мулоқот стандартлари, банк буйруғи билан тасдиқланган ва барча ходимлар томонидан ижро этилиши мажбурий бўлган банкнинг ички меъёрий ҳужжатиدير.
- Мазкур Стандарт талабларини бузган ёки ижросини таъминламаган ходимларга нисбатан Ўз.Р. Меҳнат Кодексида ва Банк ички ҳужжатларида белгиланган маъмурий жазо чоралари қўлланилади.

Мажбурий билимлар

5.4. Барча ходимлар билиши лозим бўлган бирламчи маълумотлар ва ахборотлар:

- Банк раҳбарларининг исм-шарифларини билиш;
- Ходим ишлайдиган Бош офис (ёки филиал) телефон ва факс рақами, юридик манзилени билиш;
- Жисмоний ва юридик шахсларга банк томонидан кўрсатиладиган хизматлар ва банк маҳсулотлари рўйхатини билиш;
- Банк ташкил этилган санани билиш: 07.09.1991 йил
- Банкнинг сайт манзилени билиш: www.nbu.uz
-  NBU  @NBU_official  nbu.official
- Маълумотлар ва ахборотлар бўлими (Call-center) телефон рақамини билиш: +99878-148-00-10
- Ходим ишлайдиган филиалга ёки Бош офисга қандай етиб олиш мумкинлигини аниқ тушунтира билиш;
- Call-center ходимлари учун: банк маҳсулотлари ва хизматлари турини ва уларга батафсил таъриф беришни билиш.

5.5. Ходимларга таъқиқланади

- Банк мижозлари ва ҳамкорларига ўзингиз ва бошқа ходимларнинг шахсий маълумотларини (мобиль ва уй телефон рақами ҳамда уй манзили, туғилган кунини) бериш.
- Мижозларга бошқа банк хизматларидан фойдаланишни таклиф қилиш, уларнинг номи ва манзилини бериш.
- Мижозларга ички муаммоларни айтиш ва ҳамкасбларини айбдор қилиш.
- Мижозларига ва ҳамкорларига банк раҳбарларининг рухсатсиз (Бошқарув раиси ва унинг ўринбосарлари) мобиль ва ички телефон рақамларини бериш қатъиян ман этилади.
- Мижозлар билан иш давомида шахсий масалаларда гаплашиш ва ўзининг муаммоларини айтиб ўтирмаслик.

5.6. Кириш қўнғироқларига жавоб бериш

Мижоз билан саломлашиш

Мижозга биринчи бўлиб Салом беринг ва ўзингизни таништиринг

Мижознинг талабини аниқлашя

Мижозни эътибор билан тингланг
Аниқлик киритиш учун савол беринг
Тушунчангизни яна бир бор тасдиқлаб олинг

Мижоз саволлари бўйича маълумот бериш

Мижознинг қизиқтирган барча саволларига батафсил маълумотларни беринг

Мижоз билан мулоқотни яқунлаш

Мижоз саволларига жавоб олдимиз ёки йўқми сўранг
Қўнғироқ учун миждозга миннатдорчилик билдиринг
Мижоз билан хайрлашинг

5.7. Мижоз билан саломлашиш

- Мижоз билан саломлашинг, стандарт ибораларни ишлатинг

«Хайрли кун, Миллий банк! Мохинур эшитади...»

- Мижоз билан суҳбатлашганда унга нисбатан хайрихоҳлигингизни ва ёрдам беришга тайёр эканлигингизни билдиринг

«Сизга қандай ёрдам беришим мумкин?»

- Мижоз билан гаплашганда биринчи иборадан кейин бироз тўхтаб, кейин суҳбатни давом эттиринг, акс ҳолда, тез гапиришингиз мижозга ёрдам беришингизда ишончини пасайтиради
- Агар мижоз исмини айтган бўлса, суҳбат давомида мижозни исмини бир неча бор “Ака” ёки “Опа” қўшимчасини қўшиб таъкидланг.

Кириш кўнғироқларига жавоб бериш тартиби

5.8. Мижознинг талабини аниқланг

- Мижозни эътибор билан тингланг

Мижоз билан баробар гапириш, у билан баҳслашиш, мижоз фикрини яқунламасдан уни тамомлаб қўйиш ёки уни ярим гапидан тўхтатиб қўйиш

- Мижозга аниқлаштирувчи саволларни беринг. Мижозга маҳсулот ва хизмат юзасидан тушунтириш берганда, керакли саволлар намунаси келтирилган Сотув – китоби (Sales-book)дан фойдаланинг.
- Тўғри тушунганлигингни текшириб олинг

«Сизни тўғри тушунган бўлсам, Сизни омонат турлари қизиқтиради»

«А?», «Нима?», «Қайтариб юборинг», «Яна нима?» сингари ибораларни ишлатиш

5.9. Мижозга тушунтириш

- Мижозни қизиқтирган масаласи юзасидан мижозга тушунтириш беринг. Агар мижозга маҳсулот бўйича тушунтириш бераётган бўлсангиз, Сотиш-китобига (Sales-book) асосан тўлиқ маълумотларни беришга ҳаракат қилинг;
- Маҳсулотнинг рақобат устунликларига мижознинг эътиборини қаратинг;
- Агар қандайдир сабабларга кўра маҳсулот мижозга тўғри келмаса, унинг талабига мос келадиган бошқа маҳсулотларни таклиф қилинг;
- Мижознинг маҳсулотга бўлган қизиқишини аниқланг.

«Бизнинг таклиф Сизни қизиқтирдими?»

«Мен билмайман», «Мен бу билан шуғулланмайман», «Йўқ», «Бизда йўқ», «Шартларимизга тўғри келмайсиз»

5.10. Алоқани якунлаш

МУҲИМ! Телефон суҳбати, кўнғироқ ким томондан амалга оширилган бўлса, у тарафдан якунланади.

- Мижозда бошқа саволлар борлигини аниқлаштиринг
- Мижозга миннатдорчилик билдиринг
- Мижоз билан суҳбатни якунланг

«Сизга яна ёрдам керакми?»

«Сизга ёрдам берганимдан хурсандман!»

«Яна мурожаат қилинг, ёрдам қилишдан мамнунмиз! Яхши қолинг!»

«Вақт ажратганингиз учун катта раҳмат! Яхши қолинг!»

«Вақт ажратганингиз учун Миннатдормиз! Яхши қолинг»

5.11. Чиқиш қўнғироқлари тартиби

Мижоз билан саломлашиш

Мижоз билан биринчи бўлиб саломлашинг ва унга ўзингизни таништириб, қўнғироқ қилишингиз мақсадини айтинг, ҳамда Мижознинг Сиз билан ҳозир гаплаша олишига аниқлик киритинг

Қўнғироқ мақсади

Аниқлаштирмоқчи бўлган масалангизни кўтаринг

Мижоз билан суҳбатни яқунлаш

Мижозда саволлар бор ёки йўқлигини аниқлаштинг
Гаплашишга вақт ажратганлиги учун мижозга миннатдорчилик билдиринг
Мижоз билан хайрлашинг

5.12. Мижоз билан саломлашиш

- Мижоз билан биринчи бўлиб саломлашинг, мижозни исми билан мурожаат қилиб, ўзингизни таништиринг.

«Хайрли кун, Ботир Ақромович»

**«Менинг исмим Азизбек.
Ўзмилийбанк ходимиман»**

- Қўнғироғингиз мақсадини тушунтиринг. Мижознинг ҳозир Сиз билан гаплаша олиши имконини аниқланг, мижозни ноқулай вақтда безовта қилган бўлишингиз мумкин.

«Сиз ҳозир гаплаша оласизми?»

**«Сизнинг кредитингиз
масаласида қўнғироқ қилаяпман»**

5.13. Қўнғироғингиз мақсадини тушунтиринг

- Мижозга қўнғироғингиз мақсадини тушунтиринг.
- Мижозга қайта такрорламаслик учун фикрингизни аниқ, тушунарли қилиб изоҳланг.
- Нутқингиз хайрихоҳ, ишончли, қисқа ва ҳаракатчан бўлиши лозим.
- Мижознинг саволларига жавоб қайтаринг.

«Сизнинг кредит аризангиз банк томонидан кўриб чиқилди ва ижобий тасдиқланди»

«Мен Сизга айтмоқчиманки.....»

МУҲИМ! Мижоз учун етказилиши лозим маълумотларни бошқа ходимга юкламанг. Яхшиси, мижозни Сиз билан қачон гаплаша олишини аниқланг ва шу вақтда қайта қўнғироқ қилинг.

5.14. Сухбатни якунлаш

МУҲИМ! Телефон сухбати, қўнғироқ ким томондан амалга оширилган бўлса, у тарафдан якунланади

- Мижозга Сиз билан гаплашишга вақт ажратганлиги учун миннатдорчилик билдилинг.
- Агар саволлар пайдо бўлса, мижозга Сизга мурожаат қилишини таклиф этинг.
- Мижоз билан мулоқотни якунланг.

«Менга вақт ажратганингиз учун миннатдорман!»

«Вақт ажратганингиз учун Сиздан миннатдорман!»

«Агар Сизда саволлар пайдо бўлса, бемалол қўнғироқ қилинг»

«Яхши қолинг!»

Телефонда суҳбатлашиш одоб-ахлоқ қондаси (этикети)

5.15. Учта қўнғирок

- Телефон гўшагини учта қўнғирок чалингунга қадар кўтаринг
- Ҳеч қайси мижоз, кутишни хоҳламайди, айниқса у ишбилармон киши бўлса
- Мижоз гўшакни кўтаришингизни қанча кўп кутса, унинг банкка бўлган муносабати шунча тез ўзгариши мумкин.
- Жуда кўп кутиш мижозни суҳбат бошланмасданок салбий кайфиятга тушишига олиб келади.

5.16. Саломлашиш

➤ Саломлашиш усуллари →

«Ассалому алайкум!»

➤ Саломлашиш иборалари →

«Хайрли кун!»

➤ Компания номи →

«Миллий банк»

➤ Ходим исми →

«Моҳинур эшитади»

Мумкин эмас:

«Алло»

«Да?»

«Эшитаман»

Телефонда суҳбатлашишнинг шундай бошланиши мижозга бир неча сонияда етарли маълумотга эга бўлишга ёрдам беради. Мижоз билан хайирхоҳлик билан саломлашингиз, у ўзини қулай ҳис қилган ҳолда суҳбатни самарали бўлишига таъсир қилади. Маданиятли, саводли ва тарбияли кишилар билан суҳбатда бўлиш доим яхши. Рухий ҳолат нуқтаи назардан бундай ижобий суҳбат мижоз ўзини ҳавфсиз сезишига таъсир қилади.

5.17. Табассум

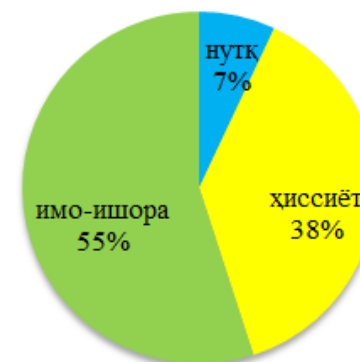
- Мижоз билан телефон орқали суҳбатлашганингизда ҳам табассум қилинг, мижоз буни аниқ сезади.
- Шахсий мавзуда мулоқотда бўлганингизда суҳбатдошингизга маълумотларнинг кўп қисмини имо-ишоралар орқали билдирасиз. Телефонда суҳбатлашганда мижоз Сизни кўрмайди, шунинг учун эшитиш қобилияти бир-неча бор кучаяди ва у Сизнинг ҳар бир ҳиссиётингизни (эмоциянгизни) ҳис қилади



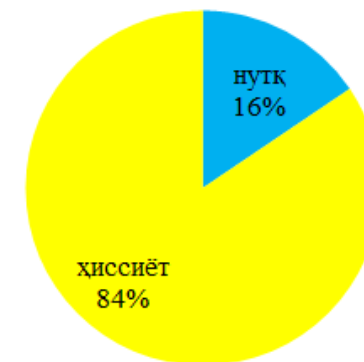
5.18. Нутқингизга эътиборли бўлинг

- Одамлар ўзаро мулоқот қилганида бир-бирларига ахборотларни учта канал орқали узатадилар: имо-ишора орқали-(55%), ҳиссиёт орқали-(38%) ва нутқ орқали-(7%).
- Телефонда суҳбатлашганда биз ахборотларни иккита канал орқали алмашамиз: ҳиссиёт орқали-(86%) ва нутқ орқали-(14%).
- Телефонда суҳбатлашганда стулда ярим ётиқ ҳолда ўтирманг ҳамда оёғингизни стол устига қўйманг. Қачонки киши ярим ётиқ ҳолда ўтирса ёки ётиб олганда унинг товуши ўзгаради. Шунинг учун суҳбатдошингиз Сизни кўрмаса ҳам Сизни ярим ётиқ ҳолда ўтирганингизни ёки ётиб олганингизни тушунади. Бунга йўл қўйиб бўлмайди, чунки кишининг бундай ҳолатдаги товуши суҳбатдошингизга бўлган ҳурматсизлик ва эътиборсизликни англатади.

Шахсий мулоқот



Телефонда суҳбатлашиш



5.19. Нутқ тезлиги

- Агар мижоз шошилмай гапирса, унинг фикрлаш тезлиги ҳам шундай бўлиши мумкин;
- Бундай мижозлар ҳар бир маълумотни кўп марта ўйлаб, кейин қарор қабул қиладилар;
- Тез гапирадиган мижозлар ахборотларни ҳам, қарорни ҳам шундай қабул қиладилар;
- Суҳбат чоғида ходим томонидан бепарволик ва шошилмаслик мижознинг жаҳлини чиқаради ва ишончсизлигини орттиради.

5.20. Қисқа нутқ

- 15 та сўздан ортиқ гапларни тушуниб олиш қийин, бундай узун гаплар фақат ёзма ҳолда яхши қабул қилинади.
- Ҳаддан ташқари узун гапларда мижоз фақат унинг бошини ва охирини эслаб қолиши мумкин, гапнинг ўртаси эсидан чиқиб кетади
- Узун гапларни бир неча кичик ва ўрта гапларга бўлиб гапиринг

«Мен Сизга ҳар ойда фоизи 22 фоиз миқдорида ҳисобланадиган, ҳисобланган фоизлари капитализация қилиниб, омонат суммаси ойма-ой кўпайиб борадиган, жамғариб бориладиган омонат турини таклиф қилмоқчиман.

«Мен Сизга фоизи ҳар ойда ҳисобланадиган “Ишонч” омонатини таклиф қилмоқчиман»

«Мазкур омонат бўйича фоизлар ҳар ойда ҳисобланиб, омонатнинг жами суммасига қўшиб борилади»

«Омонат бўйича йиллик фоиз ставкаси 22 фоиз бўлиб, энг катта фоиз ставкаси ҳисобланади»

5.21. Ҳар бир дақиқа – бу пулдир

- Мижозни 1 дақиқадан ортиқ кутишга мажбур қилманг. Агар Сиз ҳозир гаплаша олмасангиз, унда мижоздан узр сўранг ва кейинроқ ўзингиз унга қўнғироқ қилинг.
- Мижозга қайта қўнғироқ қилишингиз вақтини аниқ айтинг ва шу вақтда албатта қўнғироқ қилинг.
- Мужмал ва ноаниқ фикрларни билдирманг. Эртага, кейинроқ, кейинги ҳафтада деган ноаниқ муддатларни ишлатманг.

«Мен Сизга соат 15:00 да қўнғироқ қиламан»

«Мен Сизга 10 дақиқа ичида қўнғироқ қиламан»

«Мен Сизга эртага, соат 11 дан 12 гача қўнғироқ қиламан»

«Мен Сизга қўнғироқ қилишим мумкин»

«Сизга ҳалироқ ўзим қўнғироқ қиламан»

«Мен Сизга тахминан пайшанба куни қўнғироқ қиламан»

5.22. Таътилда деб айтманг

- Телефон орқали мулоқотда мижоз хизмат кўрсатувчи ходим танлаймайди. Агар мижоз кўнғирок қилиб бирон-бир ходим билан гаплашишни хоҳласа, лекин ушбу ходим таътилда, касал ёки тушликда бўлса, мижозга бунни айтиш мумкин эмас. Мижозга профессионал тарзда жавоб қайтариш кифоя. Мижозга ўзингиз имкон қадар хизмат кўрсатишга ҳаракат қилинг.
- Ходим иш жойида қачон бўлишини мижозга айтинг. Мижозга Сиз ёрдам бера олишингизни таклиф қилинг ёки мижоз телефон рақамини олиб, керакли ходимдан кўнғирок қилишини сўранг

«Азизбек, касал бўлиб қолди, унинг томоғи оғриб иситмаси чиққан. Бугун ишга келмайди»

«Афсуски Азизбек ҳозир йўқ эди, балки мен Сизга ёрдам бера оламан?»

«Азизбекга, Сиз кўнғирок қилганингизни айтиб қўйсам майлими?»

5.23. Хеч нарса эшитилмаяпти

- Агар Сиз мижозни эшитмасангиз

«Кечирасиз, Мен Сизни эшитмаяпман»

- Ушбу сўзни икки марта такрорланг. Агар мижознинг овози шундан кейин ҳам эшитилмаса, мижозни қайта қўнғирок қилишини таклиф этиб, гўшакни қўйишингиз мумкин.

**«Илтимос, қайтадан қўнғирок қилинг
Сизни эшитмаяпман»**



5.24. Жумла, саволлар

- Доимо мижознинг саволига эътибор беринг ва жавоб қайтаринг, “Марҳамат” сўзини ишлатинг.
- Агар Сиз мижознинг исмини билишингиз лозим бўлса:

**«Сизга ким деб мурожаат қилишим мумкин?
Ботир ака? Жуда мамнунман!»**

- Агар Сиз компания номини билишингиз лозим бўлса:

**«Сиздан илтимос, компаниянгиз номини айтиб
юборсангиз, миннатдорман!»**



5.25. Кутиш тартиби

- Агар Сиз гаплашаётган вақтингизда, бошқа кўнғироқ бўлиб қолса ва суҳбатни вақтинча тўхтатишга зарурият пайдо бўлса, унда «Hold» («вақтинча тўхташ») ёки «Mute» («микрофонни ўчириш») махсус тугмаларини босинг.
- Кўнғироқ қилган мижоз, Сизнинг бошқалар билан суҳбатингизни ҳамда ортиқча маълумотларни эшитмаслиги керак.
- Кутиб турган мижозга кутгани учун миннатдорчилик билдириңг.



«Кутганингиз учун миннатдормиз!»

«Кутганингиз учун раҳмат!»

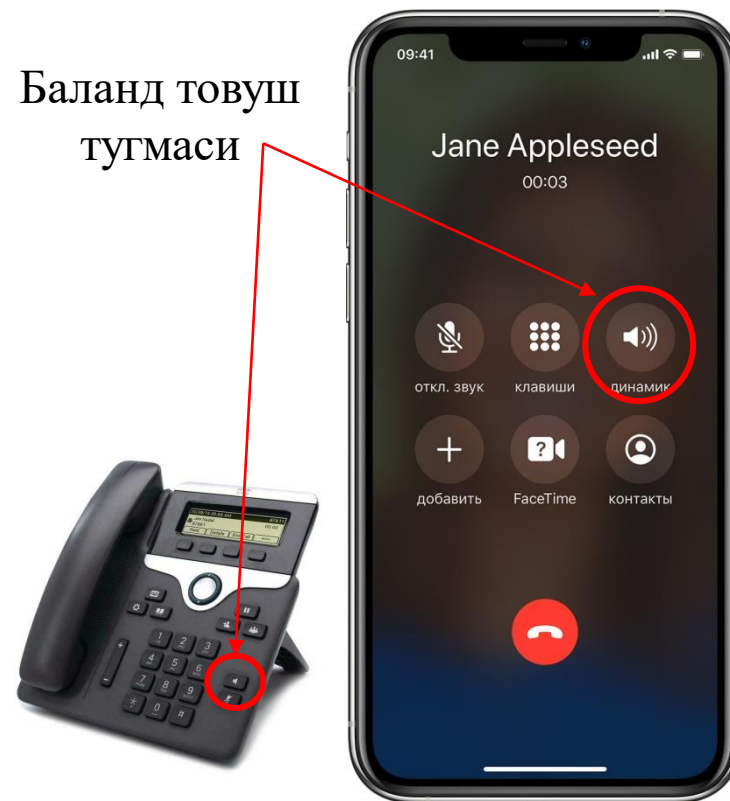
«Гўшакни қўймай туриңг, маълумотни аниқлаштириб олай!»

МУҲИМ! Доим мижозга кутганлиги сабабини тушунтириңг

5.26. Баланд товуш тугмаси

- Ҳеч қачон суҳбатдош мижозингизни огоҳлантirmасдан телефонни баланд товуш тугмасини босманг.
- Мижозларга ва ҳамкасбларингизга ҳеч қачон баланд товуш орқали қўнғирок қилманг.
- Суҳбат жараёнида баланд товуш тугмасини суҳбатдошингизни олдиндан огоҳлантirmасдан босманг, фақат зарур ҳоллардагина баланд товуш тугмасидан фойдаланинг.

Баланд товуш
тугмаси



5.27. Ижобий кайфиятда гаплашинг

- Фақат ижобий сўзларни ишлатиб гаплашинг.
- Салбий сўзларни ишлатманг.
- Инкор сўзларни ишлатманг.
- «Йўқ» сўзини ишлатманг, унинг ўрнига афсус ёки бошқа юмшатувчи сўзларни ишлатинг.

МУҲИМ! «Йўқ» деган сўз суҳбатни салбий якунлайди!

«Мен Сизга яхши ва энг қулай омонат турини таклиф этаман»

«Бошқа банкда бўлса керак?»

«Йўқ бизда бундай омонат тури»

«Айтдимку, йўқ деб»

«Афсус, бизда бундай омонат мавжуд эмас, Сизга бошқа омонат турини таклиф қилсам бўладими?»

5.28. Гапни бўлманг

- Ҳеч қачон мижознинг гапини бўлманг, у бошқа мавзуда гапираётган бўлса ҳам.
- Мижозни охиригача тинглаб, кейин гапни зарур мавзуда давом эттиринг.



5.29. Телефонда гаплаша туриб бошқа ишлар билан шуғулланманг

- Мижоз телефонда гаплашаётганда, сизни кўрмайди, лекин унинг эшитиш қобилияти бир неча баробар кучаяди.
- Мижоз Сизнинг барча ҳаракат, имо-ишора ва ҳиссиётларингизни сезади.
- Мижоз Сизни бутерброд ёки сақич чайнаётганингизни сезади.
- Мижоз майда нарсаларни, масалан чекаётганингизни, хатто эснаганингизни ҳам билади.



5.30. Қўпол ва жеркиш сўзларни ишлатманг

- Агар мижоз Сиздан бирон бир нарсани сўраса, албатта унга ахборотни такроран тушунтиринг.
- Мижоз эшитмай қолиши ёки тушунмай қолиши мумкин.
- Агар мижоз ахборотни бир неча бор такроран сўраса ҳам, шунча маротаба такрорлаб тушунтиринг.

МУҲИМ! Қўпол ва жеркиш сўзларни ишлатманг!

**Ушбу омонат бўйича фоиз ставкаси қанча?
- Ушбу омонат бўйича йиллик фоиз ставкаси 22 %»**

«Мен Сизга ҳозиргина тушунтирдим-ку, омонат бўйича йиллик фоиз ставкаси 22% деб»

«Яна бир маротаба такрорляпман, ушбу омонат бўйича йиллик фоиз ставкаси 22 %»

5.31. Фақат «Сиз» деб мурожаат қилинг

- Мижозлар билан доимо, фақат “Сиз” деб гаплашинг, ўсмирлар ва болалар билан ҳам.
- Мижозлар ўзини қандай таништирган бўлса, у билан исми-шарифини айтиб гаплашинг
- Агар мижоз фақат исмини айтган бўлса унда, унинг исмига «АКА» ёки «ОПА» қўшимчасини қўшиб гапиринг.

~~СЕН~~

МУҲИМ! Мижозни исмини айтмасдан «АКА», «ХОЛА» ёки «ОПА» деб мурожаат қилманг!

5.32. Малакали гаплашинг

- Кераксиз гап қўшимчаларини ва «паразит-сўзларни» ишлатманг.
- Жаргон сўзларни ишлатманг.
- Қисқартма ва эркалаш сўзларини ишлатманг.
- Соҳаларга тегишли ва мижозга тушунарсиз сўзларни ёки қисқартма сўзларни ишлатманг, уларни ишлатсангиз маъносини тушунтириб беринг

«Кўрамиз», «Билмадим»
«Балки шунақадир»

«А,хоп», «Бўлади», «О'кей», «Бўпти»

«Нал», «Безнал», «Дебет», «Кредит»,
«Юрик», «Физик» ва бошқалар.

«SWIFT», «Эквайринг», «Процессинг»

МУҲИМ! Бундай сўзларнинг ишлатилиши мижознинг жиғига тегиши ёки мижозга эътиборнинг жиддий эмаслигини англатади!

5.33. Хотиржамлигингизни кўрсатинг

- Ишончсизлик сўзларини ишлатманг.

«Балким»
«Бўлиши мумкин»
«Менимча»
«Билишимча»

- Фақат аниқ билган нарсангизни гапиринг.
- Агар Сизнинг маълумотга ишончингиз бўлмаса, яхшиси уни яна бир бор текшириб олинг.

5.34. Ҳиссиётларга берилманг

- Барча ҳиссиёт бу Сизнинг малакали эмаслигингизни англатади.
- Қандай ҳолатда бўлсангиз ҳам ҳиссиёт ва изтиробларга берилманг ва шаънингизни сақлай билинг.
- Биринчи зардага енгилманг ва бир фурсат тўхтаб мавзунини ижобий томонга буришга ҳаракат қилинг.
- Қўлгига қолманг ва ҳар қандай ҳолатда ҳам устингиздан кулишларига йўл қўйманг, бу инсонни ўзлигидан узоқлаштиради.

МУҲИМ! Мижоз Сизга қўпол муомала қилганда, балки Сизнинг жаҳлингизни чиқариб, Сизни ҳам унга шундай муомалада бўлишингизни хоҳлаётган бўлиши мумкин.

5.35. Афсусланиш ва узр сўраш

- Агар мижоз Сизга қандайдир муаммони айтиб ўтса ва мазкур муаммоларда банк ходимининг айби бўлса, унда ўзингиз номингиздан мижоздан узр сўранг.
- Агар ушбу муаммода банкнинг айби йўқ бўлса, унда мижоздан узр сўрашга ҳожат йўқ. Бундай ҳолларда мижоздан афсусда эканлигингизни изҳор қилсангиз етарли. Афсусланиш кимнингдир айбдорлигини белгиламайди, фақат бўлиб ўтган муаммоли ҳолатни тушунганлигингизни билдиради.

МУҲИМ! Мижознинг муаммосига бефарқ бўлманг! Имкон қадар унинг муаммосига эътибор бериш лозим!

«Ходимимизнинг хатоси учун,
Сиздан узр сўрайман»

«Бўлиб ўтган ҳолат учун узр
сўрайман»

«Сиз билан шундай ҳолат
бўлганидан афсусдаман»

«Сизга ҳеч қандай ёрдам бера
олмайман»

«Йўқ, ёрдам бера олмайман»

5.36. Суҳбатни яқунланиши

- Мижозда яна ҳал этилиши лозим бўлган масала бор-йўқлигига қизиқиб кўринг.
- Ҳар бир суҳбат ижобий тусда хайрлашув билан яқунланиши лозим.
- Кириш қўнғироқларини яхши кайфиятда хайрлашув билан яқунланг.
- Чиқиш қўнғироқларида мижозга вақт ажратгани учун миннатдорчилик билдириб хайрлашинг.

«Сизга яна қандай ёрдам бера оламан?»

«Сизга ёрдам берганимдан хурсандман, соғ бўлинг!»

«Мурожаат қилинг, ҳар доим ёрдам қиламиз! Соғ бўлинг!»

МУҲИМ! Суҳбатни қўнғироқ қилган одам яқунлайди

«Вақт ажратганингиз учун раҳмат, соғ бўлинг!»
«Вақтингизни аямаганингиз учун миннатдорчилик билдираман, соғ бўлинг!»

ТЕЛЕФОН ОРҚАЛИ МУЛОҚОТ СТАНДАРТИ



Айтилиши мумкин бўлган иборалар

5.37. Мижоз билан суҳбатлашганда айтилиши мумкин иборалар

«Сизга етказилган ноқулайликлар учун, Банкимиз номидан узр сўраймиз»

«Сизда шундай фикр пайдо бўлганлигидан афсусдаман»

«Келинг бўлиб ўтган ҳолатдан қандай ечим топиш мумкинлигини ўйлаб кўрамиз»

«Сизни тушунаман, ёқимсиз ҳолат»

«Ҳавотирланганингиз ўринли, фикрингизга қўшиламан»

«Ҳа, албатта бу жуда ёқимсиз ҳолат»

«Таклиф қиламан...»

«Келинг биргаликда ечим топамиз»

«Ишонинг, чин дилдан афсусдаман»

Айтилиши мумкин бўлмаган иборалар

5.38. Мижоз билан суҳбатлашганда айтилиши мумкин бўлмаган иборалар

«Бунақа муаммо билан Сиз биринчи эмассиз»

«Бу фақатгина Сизни фикрингиз»

«Кўлимдан келгани шу»

«Сизнинг фикрингизга қўшилмайман»

«Сизга шундай қилиш керак эди»

«Сиз ноҳақсиз»

«Ўзингизни босиб олинг»

«Йўқ»

«Менга бақирманг»

«Ёқмаса бошқа банкка боринг!!!»

«Бундай ҳолатда нима қилишни билмайман»

«Сизга айтяпман» «Бундай эмас»

«Бугун вақт йук, эртага кўрамиз»

«Бу менинг ишим эмас»

«Бунча ҳавотирланаверманг»

«Сиз нотўғри айтдингиз»

«Сизлар кўпчиликсиз, мен биттаман»

«Сиз тушунмаяпсиз...»

Яқунловчи қоида

Хурматли ходимлар!

- Телефон орқали мулоқот стандартлари мижозлар ва ҳамкорлар билан телефон орқали гаплашадиган барча ходимлар (алоҳида ажратилган ходимлар учун ҳам) риоя қилиниши лозим бўлган қоидалар тўпламидир.
- Мазкур Стандарт талабларини бажармаслик банкнинг ички тартиб қоидасини бузганлик ҳисобланади
- Мазкур Стандарт талабларини бузган ходимнинг ўзига ва раҳбарига нисбатан маъмурий интизомий жазо чоралари кўрилади.



**VI БОБ.
БАНК ХУЖЖАТЛАРИ
СТАНДАРТИ**

БАНК ХУЖЖАТЛАРИ СТАНДАРТИ

Умумий тамойиллар

6.1. Банкнинг барча хужжатлари бир хил стандартда бўлиши лозим, жумладан:

- Бир хил услубда расмийлаштирилган;
- Бир хил элементлар билан безатилган;
- Бир хил шрифтда бўлиши;
- Бир хил рангда бўлиши;
- Бир хил форматда бўлиши;
- Ёзилиш услуби бир хил бўлиши;
- Безатилиши бир хилда бўлиши.

МУҲИМ! Мижозлар билан ёзишмаларда (ҳисоб рақамдан кўчирмалар, тўлов топшириқнома, шартнома ва бошқалар) сифати паст (қораланган) қоғозларда чоп этилишига йўл қўйилмайди.

Майда нарсаларда тежамкорлик қилиб, жуда катта нарсани яъни, “банк обрўсини» йўқотишимиз мумкин.

6.2. Стандартни тадбиқ этилиши

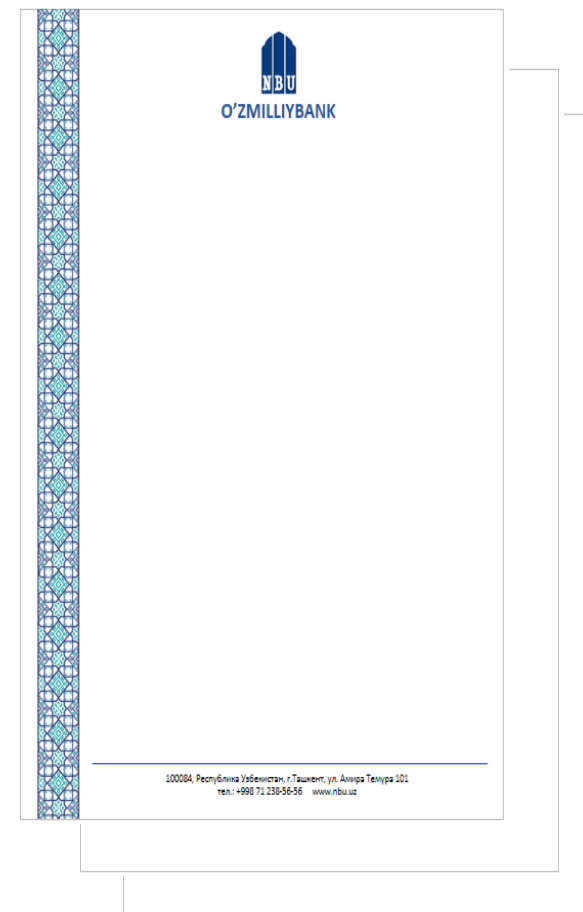
- Банк хужжатлари стандарти - Ўзбекистон Республикаси Хукумати, вазирлик, идоралар, Марказий банк ва Солиқ хизмати органлари талабларига боғлиқ бўлмаган, Банкнинг бошқарув-ташкилий хужжатларини тайёрлашда, жумладан хатлар, шартномалар, эркин кўринишдаги бланklar ва бошқаларга тадбиқ этилади.



6.3. Хужжатлар учун бланк

- Барча хужжатлар босмахона (типография) усулида ишлаб чиқилган стандарт бланкларда тайёрланади;
- Агар хужжат бир неча бетдан иборат бўлса, хужжатнинг биринчи бети стандарт бланкда ва қолган бетлари эса оддий оқ қоғозда тайёрланади.

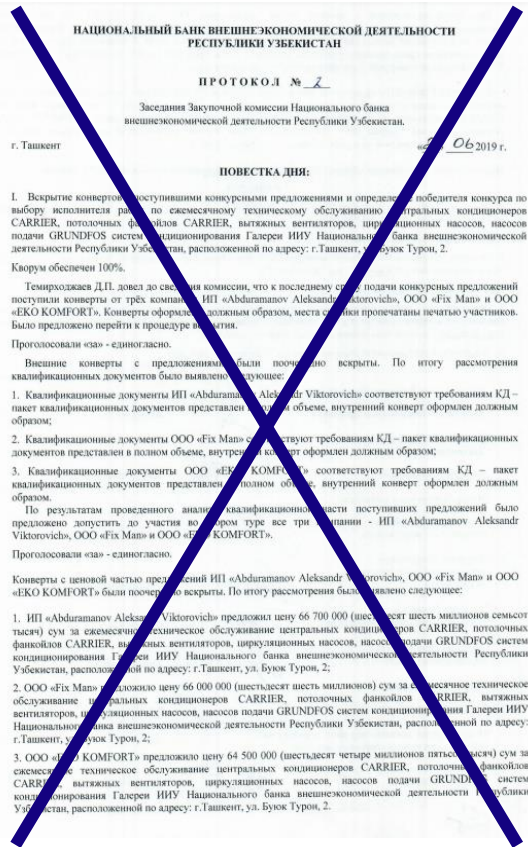
МУҲИМ! Барча хужжатлар А-4 қоғозда тайёрланиши лозим



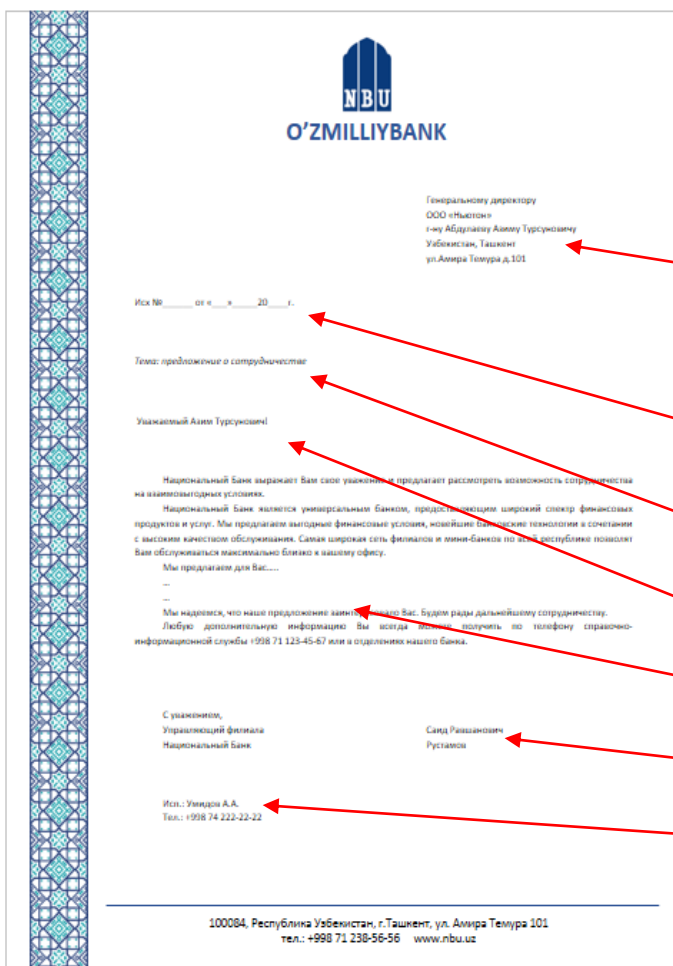
БАНК ХУЖЖАТЛАРИ СТАНДАРТИ

6.4. Хужжатларни расмийлаштириш

- Шартнома, келишув битими, маълумотнома ва шу каби хужжатларни расмийлаштириш варианты.



Хужжатларни тайёрлаш усули



6.5. Хатларни тайёрлаш усули

- Хатни олувчи, компания номи, лавозими ва олувчи ФИШ, тўлиқ манзили
- Хатнинг чиқиш рақами
- Хатнинг қисқа маъноси
- Олувчига мурожаат
- Хатнинг асосий мазмуни
- Жўнатувчининг лавозими ва ФИШ
- Ижрочи

6.6. Бланк хошияси

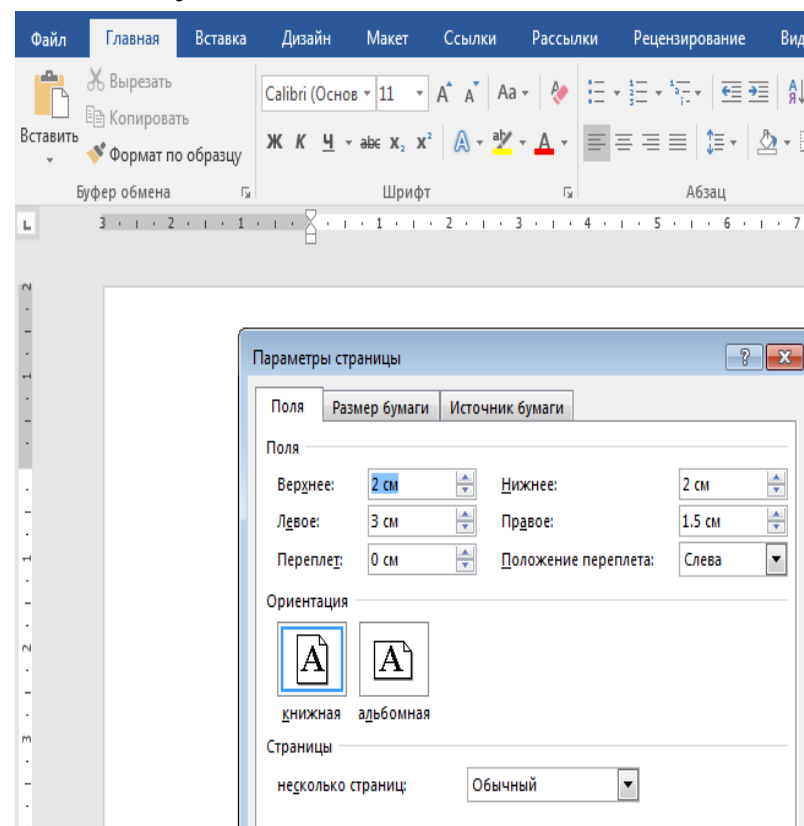
- Хар бир бланк хошиясига ва сатр бошига эга бўлиши лозим

6.7. Биринчи саҳифа (фирма бланки)

- Юқори хошияси 2 см
- Пастки хошияси 2 см
- Чап томон хошияси 2 см
- Ўнг томон хошияси 1,5 см

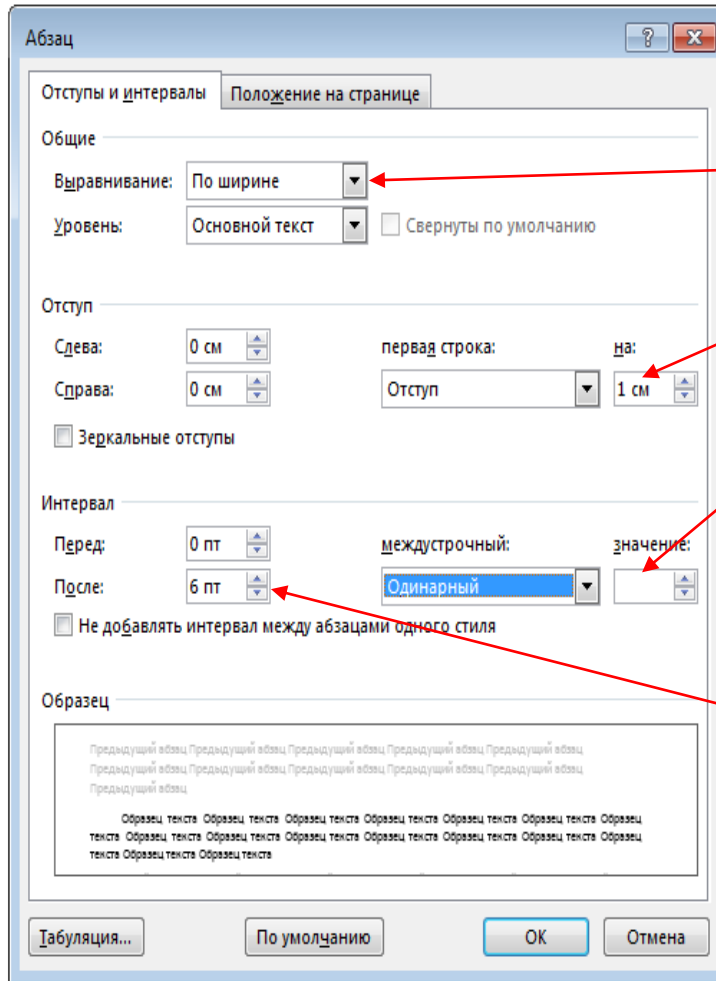
6.8. Кейинги саҳифа (бет)лар

- Юқори хошияси 1,5 см
- Пастки хошияси 1,5 см
- Чап томон хошияси 2 см
- Ўнг томон хошияси 1,5 см



БАНК ХУЖЖАТЛАРИ СТАНДАРТИ

6.9. Хат боши, сатр боши, оралик масофа



Абзац

Отступы и интервалы **Положение на странице**

Общие

Выравнивание: По ширине

Уровни: Основной текст Свернуты по умолчанию

Отступ

Слева: 0 см

Справа: 0 см

первая строка: на: Отступ 1 см

Зеркальные отступы

Интервал

Перед: 0 пт

После: 6 пт

междустрочный: Одинарный

значение:

Не добавлять интервал между абзацами одного стиля

Образец

Табуляция... По умолчанию ОК Отмена

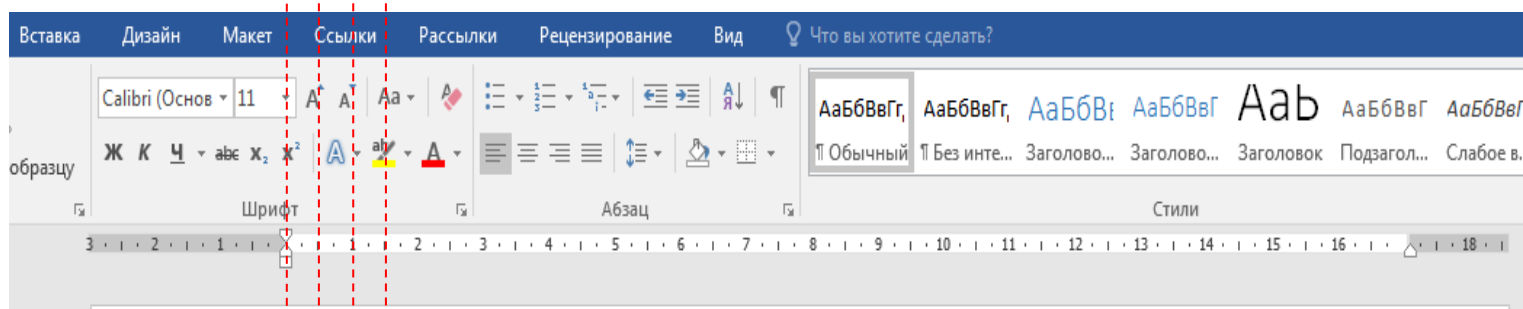
➤ Энига тўғрилаш

➤ Биринчи сатр қатори – 1 см

➤ Қатор оралиғи масофаси – бирлик (шартнома ва хатлар учун) ва бир ярим (фақат хатлар учун рухсат этилади)

➤ Оралик масофа – 6 пт

- Биринчи қатор оралиқ масофаси сатр оралиқсиз ва кейинги қаторлар 0,5 см оралиқ масофаси билан



- Биринчи ва иккинчи қаторлар қалин шрифтлар билан белгиланишига рухсат этилади

3. Права и обязанности сторон

3.1. Права Банка

3.1.1. В течение 30 дней с момента подписания настоящего договора:

- 1) Выдать первый транш кредитной линии в размере 1 000 000 сум
- 2) По поручению клиента перечислить транш по реквизитам, указанным в п.5.6 Договора

3.1.2. Потребовать досрочного погашения кредита в следующих случаях:

- 1) При систематических нарушениях условий погашения кредита
- 2) При утрате предмета залога, указанного в п.6.1 Договора

6.10. Моддалар тартиб рақами

- Бетларни энига тўғрилаш
- Биринчи, иккинчи ва учинчи қилиб тартиб рақамлашга йўл қўйилади

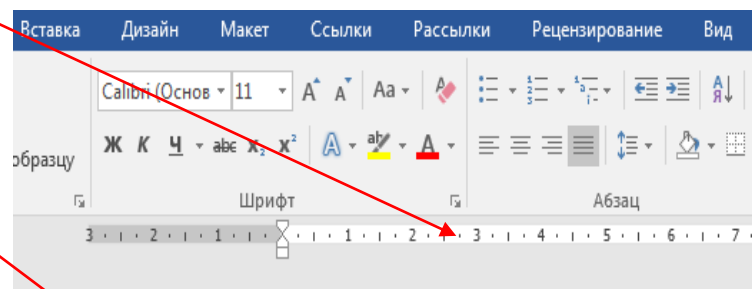
МУҲИМ! Учталик тартибда рақамлаш билан чегара (зона)ланинг

- Тўртинчи тартиб рақамлашга қовусга олиш билан рақамлашда йўл қўйилади

МУҲИМ! Тартиб рақамларни қўйишда рим рақамларини ва ҳарфли белгиларни ишлатманг

3.
3.1.
3.1.2.

1)
2)
...



3. Права и обязанности сторон

3.1. Права Банка

3.1.1. В течение 30 дней с момента под

- 1) Выдать первый транш кредитной
- 2) По поручению клиента перечисл

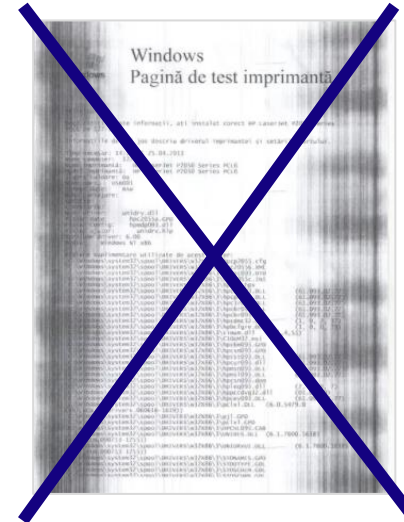
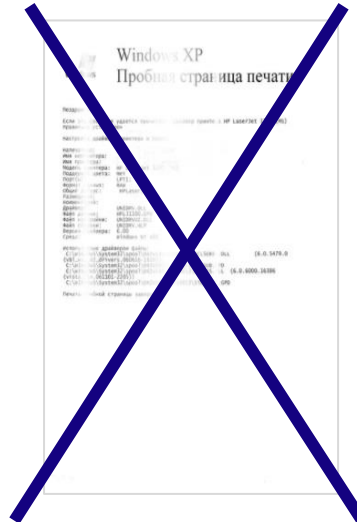
3.1.2. Потребовать досрочного погаше

- 1) При систематических нарушения
- 2) При утрате предмета залога, ука

БАНК ХУЖЖАТЛАРИ СТАНДАРТИ

6.11. Хар бир хужжатни чоп этишда қуйидагиларга риоя қилинг:

- Қораланган қоғозга хатларни чоп этиш рухсат этилмайди;
- Қоғозни иккала томонига чоп этиш рухсат этилмайди;
- Бўялиб чиқадиган принтерда чоп этиш рухсат этилмайди;
- Бўёғи тугаётган принтерда чоп этиш рухсат этилмайди.





VII БОБ.
БАНК ХОДИМЛАРИ ТАШҚИ
КЎРИНИШИ СТАНДАРТИ

БАНК ХОДИМЛАРИНИНГ ТАШҚИ КЎРИНИШИ СТАНДАРТИ



- 7.1.** Банк ходимларининг ташқи кўриниши – бу банк имиджининг ажралмас қисмидир. Банк мижозлари кўз ўнгида ходимларнинг тартибли, озода, жозибали ва ягона услубда кийинишлари ва ташқи кўринишлари банкдаги интизом ва ходимларнинг ишга нисбатан жиддий ёндашишларидан дарак беради.
- 7.2.** Кийиниш услуби ва стандарти мижозларга хизмат кўрсатиш сифатини оширишда, ходимлар ўртасида корпоратив рухни юқори бўлиши ва эстетик чирой бағишлаш нуқтаи назаридан мижозлар учун ҳам, банк ходимлари учун ҳам - жуда муҳим омил ҳисобланади.
- 7.3.** Ушбу стандарт, бренд букда келтирилган барча буюм (элемент) лар сингари бир хиллик услубида ишлаб чиқилган ва бевосита кийим анжомларида Ўзмилийбанк нақшидан фойдаланилган. Ушбу услубга асос қилиб “Фаол услуб” (деловой стиль) белгиланган.



БАНК ХОДИМЛАРИНИНГ ТАШҚИ КЎРИНИШИ СТАНДАРТИ



Дресс-код нима дегани?



7.4. Дресс-код банкнинг ташриф қоғозлари, бланк, буклет, афиша, корпоратив ранг ва шрифт, конверт, папка, логотиплари ҳамда интерьер дизайни каби элементлари билан бир қаторда унинг имиджининг ажралмас қисмидир.

Шунинг билан бирга, Дресс-код – бу корпоратив маданиятнинг муҳим элементи, чунки у бизнес хусусияти, стратегияси, кадриятлари, бошқариш услуби, миқдорлар ва ҳамкорлар ўртасидаги муносабатлар тизими билан чамбарчас боғлиқ.

БАНК ХОДИМЛАРИНИНГ ТАШҚИ КЎРИНИШИ СТАНДАРТИ



7.5. Дресс-код нима учун керак?

- Банк – консерватив ташкилот бўлиб, мижозлар унинг ходимларидан фақатгина жиддий услубда кийинишини кутади.
- Ходимларнинг ташқи кўриниши Банк имиджини акс эттиради.
- Банк мижозлари ва ҳамкорлари унинг ходимларининг батартиб, жиддий (интизомли) ташқи кўринишини юқори касбий маҳорат, ишончлилик ва хайрихоҳлик белгиси сифатида қабул қилади.
- Кийинишдаги умумий (ягона) услуб умумийлик, жамоавий рух шаклланишига ёрдам беради.
- Жиддий услубда кийиниш тартиб-интизом ўрнатилишига ёрдам беради ва ишчанлик кайфиятини ўйғотади.
- Кийиниш меъёрларига риоя қилган ходимлар беихтиёр бошқа қоида ва стандартларга ҳам қатъиян амал қилади.

БАНК ХОДИМЛАРИНИНГ ТАШҚИ КЎРИНИШИ СТАНДАРТИ



7.6. Иш услубда кийиниш тамойиллари

- ❖ Консерватив банк иш услубининг асосий тамойиллари:
 - Кўркамлик;
 - Тартиблилик;
 - Мўътадиллик.

- ❖ Ушбу кийиниш услуби қуйидаги сифатларни алоҳида намоён қилади:
 - Ишончлилилик;
 - Жиддийлик;
 - Обрўлилилик (нуфузга эгалик);
 - Ишбилармонлик.



БАНК ХОДИМЛАРИНИНГ ТАШҚИ КЎРИНИШИ СТАНДАРТИ

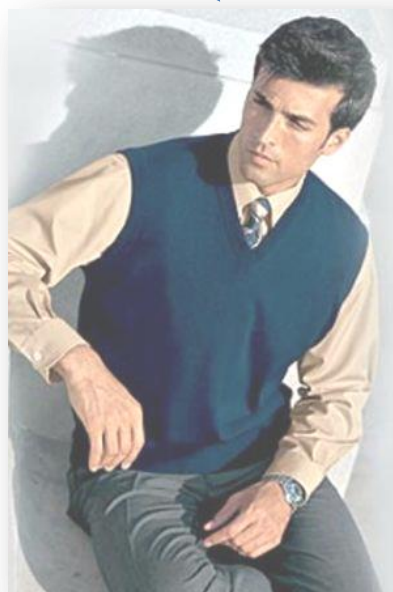


Банк ходимларининг кийиниш услублари.

7.7. Банкда тўртта асосий корпоратив кийиниш услуби қабул қилинган:

- Униформа (расмий кийим)
- Иш услуби
- Шартли-иш услуби
- Махсус кийим

«Алоҳида тоифадаги ходимларнинг махсус кийими стандартлари» билан тартибга солинган.



“Корпоратив услубдан фойдаланиш бўйича қўлланмада” тартибга солинган (бренд-бук).

БАНК ХОДИМЛАРИНИНГ ТАШҚИ КЎРИНИШИ СТАНДАРТИ



Банк ходимларининг кийиниш услублари.

- **7.8. Униформа (расмий кийим).** Бевосита мижозлар билан ишлайдиган барча ходимларга тааллуқли (бошқарувчи ва унинг ўринбосарлари бундан мустасно).
- **7.9. Иш услуби.** Бош офис ходимлари, VIP-мижозларга хизмат кўрсатувчи ходимлар (VIP-менеджерлар), департамент директорлари ва улардан юқори лавозимдаги раҳбарлар, филиал бошқарувчилари ва уларнинг ўринбосарлари лавозимидаги ходимларга тааллуқли.
- **7.10. Шартли-иш услуби.** Иш услуб, униформа (расмий кийим) ёки махсус кийимни кийиш мажбурияти қўйилмаган Банкнинг бошқа ходимларига тааллуқли.
- **7.11. Махсус кийим.** Хўжалик бўлими ходимларига тааллуқли: ҳайдовчилар, боғбонлар, ҳовлибонлар, электриклар, шифокорлар, ошпазлар, комендантлар, диспетчерлар, сантехниклар ва бошқа кичик хизмат кўрсатувчи ходимлар (мазкур стандарт билан тартибга солинмайди).

БАНК ХОДИМЛАРИНИНГ ТАШҚИ КЎРИНИШИ СТАНДАРТИ



7.12. Банк ходимларининг ташқи кўриниш ва кийиниш стандарти 2 қисмга бўлинади:

- Банкнинг хизмат кўрсатиш бўлимлари (отдел) ходимларининг ташқи кўриниш ва кийиниш стандарти.
- Касса тармоғи ва умумий бўлим ишчилари ташқи кўриниш ва кийиниш стандарти.



БАНК ХОДИМЛАРИНИНГ ТАШҚИ КЎРИНИШИ СТАНДАРТИ

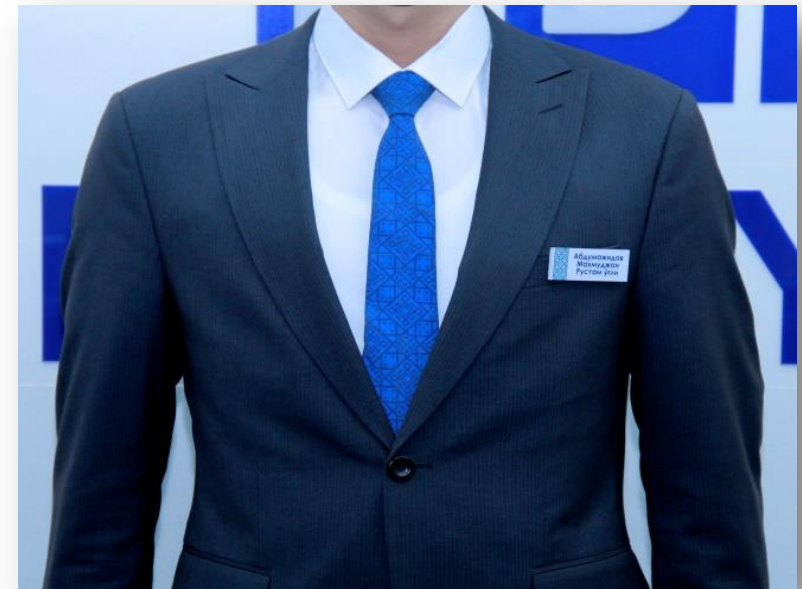


7.13. Барча ходимлар корпоратив бўйинбоғ (галстук) тақишлари шарт.

Аёлларнинг корпоратив бўйинбоғи
(галстук)



Эркакларнинг корпоратив
бўйинбоғи (галстук)



БАНК ХОДИМЛАРИНИНГ ТАШҚИ КЎРИНИШИ СТАНДАРТИ



- Барча ходимлар корпоратив бейдж тақишлари шарт.
- Бейджни расмийлаштириш тартиби “Корпоратив услубдан фойдаланиш бўйича қўлланма” (бренд-бук) билан тартибга солинади, бейдж ўзбек тилида расмийлаштирилади.



- Бейжда фақатгина банкнинг номи (филиалнинг номи кўрсатилмайди), ходимнинг фамилияси, исми ва шарифи кўрсатилади (бўлими ва лавозими кўрсатилмайди).
- Ходимлар оёқ кийим, турмак, тақинчоқлар, пардоз, камар, кўзойнак, пайпоқ ва бошқа аксессуарларга қўйиладиган талабларга иш услубга қўйилган талаблардан келиб чиққан ҳолда риоя этишлари шарт.

УНИФОРМА (РАСМИЙ КИЙИМ)



БАНК ХОДИМЛАРИНИНГ ТАШҚИ КЎРИНИШИ СТАНДАРТИ



- Эркаларнинг униформаси ранглари ёрқин бўлмаган (кўзга ташланмайдиган) кўйлак, қора шим, қора костюм ва корпоратив бўйинбоғ (галстук)ни ўз ичига олади.
- Йилнинг иссиқ мавсумида (15 апрелдан - 30 сентябргача) костюм киймасликка рухсат этилади.

МУҲИМ: Стулга костюмни
осишга рухсат этилмайди.

7.14. Банк филиали бўлимлари ходимлари (эркаклар учун):

- Оқ кўйлак (чизик ва катакларсиз);
- Тўқ ранглардаги костюм ва шим (асосан қора ва тўқ-кўк ранг);
- Нақш туширилган галстук;
- Тўқ ранглардаги оёқ кийим (асосан қора ва жигар ранг);
- Калта олинган, тоза ва таралган соч турмаги;
- Доимий олинган соқол;
- Тирноқлар олинган тоза қўллар;
- Никоҳ узуги ва қўл соатидан ташқари барча тақинчоқлар ман этилади.

БАНК ХОДИМЛАРИНИНГ ТАШҚИ КЎРИНИШИ СТАНДАРТИ

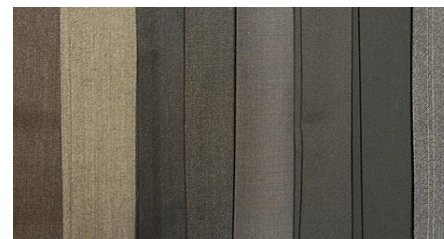


Эркакларнинг иш услуби.

7.15. Костюм. Классик расмий услубдаги костюм бир хил (кулранг, жигарранг, кўк ва қора) ранг (тус)даги матодан тикилган бўлиб, ундаги чизиқ ва катаклар кўринар кўринмас бўлиши тавсия этилади. Чизиқлар – асосий рангдан очроқ бўлиши, катаклар эса – йирик ва ёрқин бўлмаслиги лозим. Костюмнинг пастки тугмаси ечилган бўлиши мумкин.

Иссиқ мавсумда (15 апрелдан 30 сентябргача) куйидаги оч ранг (тус)лардаги костюмларни кийишга рухсат этилади: оч жигарранг, кулранг, оч кулранг.

7.16. Шимга тақиладиган камар – силлик табиий чармдан тайёрланган, костюмнинг рангида, камар ва оёқ кийимнинг ранги қолган деталларга яқин рангларда бўлиши, мос келиши ҳамда камарнинг классик услубда бўлиши лозим.



БАНК ХОДИМЛАРИНИНГ ТАШҚИ КЎРИНИШИ СТАНДАРТИ



7.17. Эркаклар кўйлаги. Кўйлакнинг ранги ва нақши костюмнинг ранги ва нақшларига мос келиши зарур. Ранглари ёрқин бўлмаган (кўзга ташланмайдиган) оч ранг (тус)даги кўйлақларни кийиш мумкин. Бир хил рангдаги кўйлақлар билан нақшли (катак ва чизиқли) костюмларлар мос келади, чизиқли ва катакли кўйлақларга бир хил, ёқимли ва кўзга ташланмайдиган ранглар тўғри келади. Кўйлакнинг манжеталари костюмнинг енгидан тахминан 2 см чиқиб туриши лозим.

Йилнинг иссиқ мавсумида (15 апрелдан - 30 сентябргача) калта енгли кўйлақ кийиш ёки узун енгли кўйлақларнинг енгини икки марта қайтариб кийиш мумкин, расмий учрашув ва тадбирлар бундан мустасно.



БАНК ХОДИМЛАРИНИНГ ТАШҚИ КЎРИНИШИ СТАНДАРТИ



7.18. Пайпоқлар – юпка, гулсиз, костюмнинг ранги билан бир хил (ёки костюмнинг рангидан тўқроқ) бўлиши лозим. Ҳеч қандай ҳолатда болдирлар очик бўлмаслиги лозим, шунинг учун пайпоқлар етарли даражада узун бўлиши ва оёқларни яхши ушлаб туриши керак.

7.19. Оёқ кийим - бутун ташқи кўринишга мукамалликни бахш этади, чунки биринчи ўринда айнан унга эътибор берилади. Фаол услубда кийинадиган ходимларга ингичка тагчармли, классик услубдаги туфли (оёқ кийим)лар мос келади ва уларнинг ранги қора ёки тўқ-қора бўлиши маъқулроқ. Оёқ кийим доимо тоза ва ораста бўлиши лозим.



7.20. Тақинчоқлар ва аксессуарлар. Эркакларга тақинчоқлардан фақатгина никоҳ узуги, запонка (илматугма), бўйинбоғ (галстук) тўғнағич ва классик услубдаги соатларни тақиш руҳсат этилади.

БАНК ХОДИМЛАРИНИНГ ТАШҚИ КЎРИНИШИ СТАНДАРТИ



7.21. Кўзойнақларнинг гардиши юпқа метал ёки пластикдан тайёрланган, кўзни олмайдиган, жилосиз рангларда ёки гардишсиз бўлиши лозим.



7.22. Турмак. Сочлар калта олинган, тоза, таралган, соқоллар доимо олинган бўлиши шарт (соқоллар ишга келишдан олдин олиниши лозим).



БАНК ХОДИМЛАРИНИНГ ТАШҚИ КЎРИНИШИ СТАНДАРТИ



Эркакларнинг шартли-иш услуби.

Ушбу услубнинг эркакларнинг иш услубидан асосий фарқи бу пиджак (костюм) йўқлигидадир.

7.23. Шим – классик услубда бичилган, тўқ-кулранг, жигарранг, тўқ-кўк ёки қора рангларда, костюмга мўлжалланган матода бўлиши лозим. Шимнинг матосида кўринар кўринмас нақшлари (чизик ва катак) бўлиши мумкин. Йилнинг иссиқ мавсумида (15 апрелдан -30 апрелгача) шимларнинг оч-жигарранг, кулранг-оч жигарранг, оч кулранг каби оч ранглари кийиш мумкин.

7.26. Жемпер – оч, ёрқин ва кўзга ташланадиган рангларда бўлмаслиги лозим.



БАНК ХОДИМЛАРИНИНГ ТАШҚИ КЎРИНИШИ СТАНДАРТИ



Эркакларнинг иш услубидаги хатолар.

- 7.32. Рюкзак (юкхалта)**ни мисол учун кейс (дипломатнинг бир тури) ёки эркаклар сумкаси каби савлатлилик рамзи ҳисобланувчи аксессуарларга алмаштиришга ҳаракат қилинг.
- 7.33. Ранглар.** Кўзга ташланадиган (ҳаммани ўзига қаратадиган, ёрқин) ранглар ёки рангларнинг турли-туманлиги тунги клубларга хос бўлиб, Банк ходимлари учта асосий ранг билан чегара (зона)ланиши лозим.
- 7.34. Шимдаги брелок (жевак)лар.** Шим ёки камарга ҳеч қачон бирор бир буюмларни (брелок, калит ва ҳ.к) османг. Сигнализацияли брелок ва автоуловларнинг калитлари сумкангиз ёки столда турсин.
- 7.35. Эркаклар кўйлагининг чўнтаги.** Кўйлакнинг чўнтагига ҳеч нарса солманг. Эркакларнинг ишга киядиган кўйлагидаги чўнтак фақатгина безак сифатида бўлиб, унда ҳеч қандай буюмлар (тароқ, рухсатнома, телефон, пуллар ва ҳ.к.) бўлмаслиги лозим.

БАНК ХОДИМЛАРИНИНГ ТАШҚИ КЎРИНИШИ СТАНДАРТИ



- 7.36. Пайпоқлар.** Ёрқин ва кўзга ташланадиган ранглардан чекланинг (кочинг). Бир хил рангдаги, ёрқин бўлмаган рангли, кўринар-кўринмас нақшли пайпоқларни танланг. Шунингдоимо эсда тутингки, пайпоқлар шимлардан тўқроқ бўлиши лозим.
- 7.37. Кир кийим-кечак.** Ўзингизга шунинг одат қилиб олингки, ҳар кун иш вақтидан сўнг уст-бошинигизни синчиклаб текширинг, акс ҳолда ҳаммага кулги бўлишингиз мумкин.
- 7.38. Ярашмайдиган шимлар.** Ўлчамларингизни яхши билсангизда, шим сотиб олаётганда уларни дофимо кийиб кўринг, зеро шимларнинг узунлиги брендга қараб ўзгариб туриши мумкин. Ҳаддан ташқари тор, ёпишиб турадиган ёки жуда кенг (ҳалпиллаган) шимлардан батамом воз кечинг.

БАНК ХОДИМЛАРИНИНГ ТАШҚИ КЎРИНИШИ СТАНДАРТИ



7.39. Ўткир ҳидли атирлар. Шунинг эса тутингки, ҳидни ҳис қилиш мутлақо индивидуал бўлиб, сизга ёқадиган хушбўй ис (муаттар ҳид), атрофдаги ҳамкасбларингизга салбий таъсир кўрсатиши мумкин. Шу билан бирга, Сиз фойдаланадиган анти-перспирант ёки лосьоннинг ҳиди аралашиб кетгани натижасида ноҳўш ҳид келиши ва одеколонни ҳаддан ташқари кўп суришдан ўзингизни тийинг.

7.40. Аксессуарларнинг турли туманлиги (кўплиги). Тилла занжир, билакузук, ҳажми катта узуклар, зираклар, наколка ва пирсинглардан ишдан бўш бўлган вақтингизда фойдаланинг.



БАНК ХОДИМЛАРИНИНГ ТАШҚИ КЎРИНИШИ СТАНДАРТИ



Умумий униформа (аёллар расмий кийими)



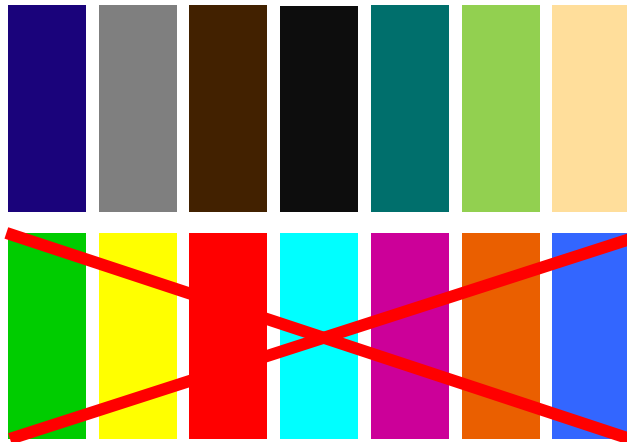
- 7.41.** Аёлларнинг униформаси юбка, иш услубдаги оқ блузка, нимча, корпоратив бўйинбоғни ўз ичига олади.
- 7.42.** Юбка, нимча ва пиджак – иш услубда, ранглари эса бренд-бук рангларига мувофиқ бўлиши лозим.
- 7.43.** Қуйидаги комбинациялардаги расмий кийим (форма)ларни кийишга рухсат этилади:
- Юбка + блузка;
 - Юбка + блузка + нимча;
 - Юбка + блузка + нимча + пиджак;
 - Юбка + блузка + пиджак.

БАНК ХОДИМЛАРИНИНГ ТАШҚИ КЎРИНИШИ СТАНДАРТИ



Аёлларнинг иш услуби

7.44. Костюм – юбка билан нимча ва блузка. Бир хил рангдаги кўйлак билан мос рангдаги нимча кийиш мумкин. Фаол услубдаги кийимлар кўк, кулранг, жигарранг, қора, кўк-яшил, зайтун ва оч-жигарранг каби ёрқин бўлмаган рангларни ўз ичига олади. Яшил, сарик, қизил, фερуза рангли, бинафшаранг, тўқ сарик, мовий рангдаги костюмларни кийиш мумкин эмас.



БАНК ХОДИМЛАРИНИНГ ТАШҚИ КЎРИНИШИ СТАНДАРТИ



7.45.

Колготка/чулки.

Колготка/чулки кийиш (йилнинг иссиқ мавсуми бундан мустасно: 15 апрелдан - 30 сентябргача) муҳим бўлиб, унинг ранги бадан рангида, жигарранг бўлиши лозим. Қора, оқ рангдаги сеткали ёки расмли (нақшли) колготка/чулкилар кийиш мумкин бўлмайди. Шимли костюм билан гольф кийиш мумкин. Гольф етарли даражада узун бўлиб, ўтирганингизда унинг тепа қисми ва оёқнинг очиқ қисмлари кўринмаслиги лозим. Пайпоқ (товонни ёпиб турадиган калта пайпоқ) кийиш қатъиян ман этилади.



7.46.

Юбка. Юбканинг узунлиги тиззадан юқори, болдирнинг ярмидан пастда бўлмаслиги лозим.

БАНК ХОДИМЛАРИНИНГ ТАШҚИ КЎРИНИШИ СТАНДАРТИ



7.47.

Блузка – матоларнинг анъанавий турлари (пахта, ипак, шойи, жун)дан тайёрланган кўйлак. Блузканинг ранги ва нақшлари костюм матосининг ранги ва нақшларига мос келиши зарур. Оч сидирға рангдаги кўйлаklar кийишга рухсат этилади. Бир хил рангдаги блузка билан нақшли (катак, чизиқ) ҳамда чизиқли ёки катакли блузкаларга бир хил, кўзни олмайдиган рангдаги костюмлар мос келади. Блузканинг матоси етарли даражада қалин бўлиб, ички кийимлар кўринмаслиги лозим.

Кўйлак ва блузкаларнинг енглари елкаларни ёпиб туриши, енгнинг максимал узунлиги $\frac{1}{4}$ бўлиши лозим.

БАНК ХОДИМЛАРИНИНГ ТАШҚИ КЎРИНИШИ СТАНДАРТИ



7.48. Оёқ кийим – классик услубда, ялтирамайдиган, костюмнинг рангига мос ва йилнинг ҳар қандай мавсумида бармоқлар ва товонни ёпиб туриши лозим. Платформали (қалин пошналар) оёқ кийим, этик, калта қўнжли этик, шиппак, босоножка (дастаксиз оёқ кийими). Оёқ кийим доимо тоза бўлиши лозим.

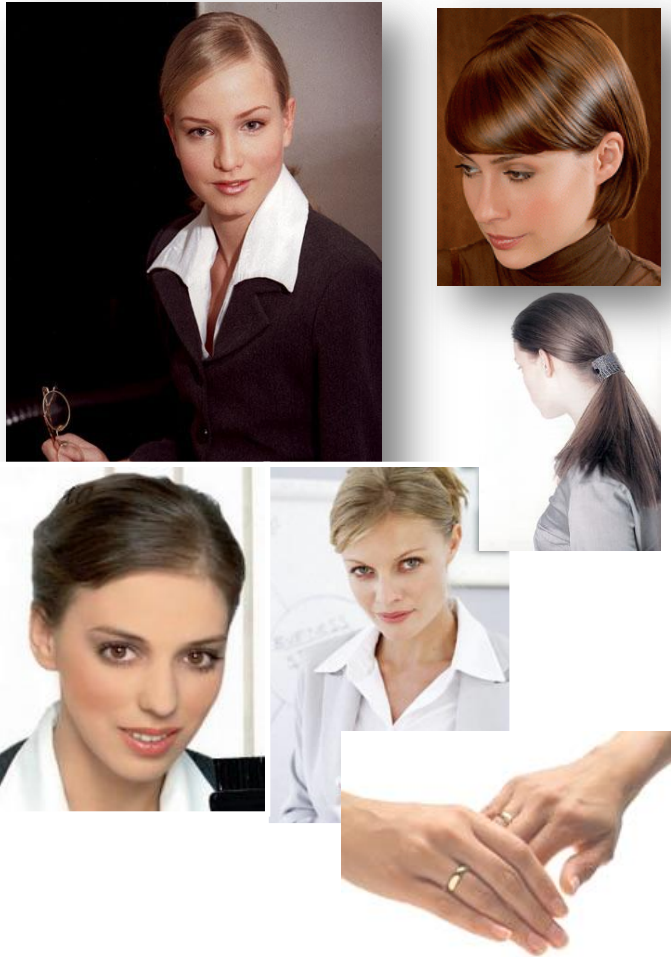


7.49. Кўзойнақларнинг гардиши юпқа металл ёки пластикдан тайёрланган, кўзни олмайдиган, жилосиз рангларда, классик услубда бўлиши лозим.



7.50. Пардоз ва маникюр – сизнинг фаол услубингиз ва касбий маҳоратингиз қандай пардоз қилганлигингизда акс этади. Ишхонада ялтироқ, ёрқин ва тўқ (тўйинган) ранглардан фойдаланмаслигингиз лозим. Идеал пардоз юзга саранжом, батартиб тус беради ва сизнинг табиий гўзаллигингизни акс эттиради.

БАНК ХОДИМЛАРИНИНГ ТАШҚИ КЎРИНИШИ СТАНДАРТИ



7.51. Турмакдаги фаол услуб – бу, энг аввало, турмакнинг сарамжонлиги ва сочларнинг ташқи кўриниши. Сочлар тоза, таралган, тартибли кесилган ҳамда елкадан тушиб турадиган сочлар эса йиғиб олинган бўлиши лозим.

7.52. Тақинчоқлар ва аксессуарлар - Ходимларнинг барча тақинчоқлари кичкина ва классик дизайнда бўлиши лозим. Шу билан бирга уларнинг кўриниши йирик ва ялтироқ элементлари/тошлари кўп бўлмаслиги лозим. Билагузук тақиш мумкин эмас.

БАНК ХОДИМЛАРИНИНГ ТАШҚИ КЎРИНИШИ СТАНДАРТИ



Аёлларнинг шартли-иш услуби.

Ушбу услубнинг аёлларнинг иш услубидан асосий фарқи бунда пиджак (костюм) йўқлигидадир.

7.53. Жемпер – оч, ёрқин ва кўзга ташланадиган рангларда бўлмаслиги лозим.

7.54. Аёллар шими – классик услубда бичилган, пастки қисми сал кенгайган бўлиши мумкин.



БАНК ХОДИМЛАРИНИНГ ТАШҚИ КЎРИНИШИ СТАНДАРТИ



Аёлларнинг иш услубидаги хатолар.

- 7.55. Ранглар.** Кўзга ташланадиган (хаммани ўзига қаратадиган, ярқирок) ранглар ёки рангларнинг турли-туманлиги тунги клубларга хос бўлиб, Банк ходимлари учта асосий ранг билан чегара (зона)ланиши лозим.
- 7.56. Блузкалар.** Ҳарир (ичи кўринадиган) ва баданга ёпишиб турадиган матолардан тикилган блузкалар истисно тариқасида кун давомида ечилмайдиган пиджак ичидан кийиш тавсия этилади.
- 7.57. Уст-бош.** Ҳаддан ташқари очик кўйлак, калта юбкалар, калта топлар, бўксадан турадиган шимлар, қоматни яққол кўрсатиб турадиган аёллар кийими кийишдан тийилинг. Аёлларнинг фаол услубидаги энг муҳими бу сарамжонлик ҳамда ҳушбичимлилик.
- 7.58. Тақинчоқлар.** Ранг-баранг, ҳажми катта бижутерия, пирсинг ишбилармон аёлнинг ташқи кўринишига мос эмас.
- 7.59. Парфюм** – ҳеч қачон турли хил атирларни аралаштириб ишлатманг. Антиперспирант ва атирлардан шундай фойдаланингки натижада улардан тараладиган ҳидлар ёқимсиз бўлмасин. Шунингдек, атирлардан меъёридан ортиқ фойдаланиш тавсия этилмайди.
- 7.60 Тошлар.** Турли тошлари бўлган кийимлар, оёқ кийимлар кийиш ҳамда бижутерияларни тақиш мумкин эмас.



ХУЛОСА



Дид билан танланган иш гардероби ўз эгасига ижобий таассурот қолдириш ҳамда касбий ва шахсий фазилатларини намоён этишга ёрдам беради, ҳамда хизмат пиллапояларидан юқорилаб боришида муҳим қадам бўлиб хизмат қилади.



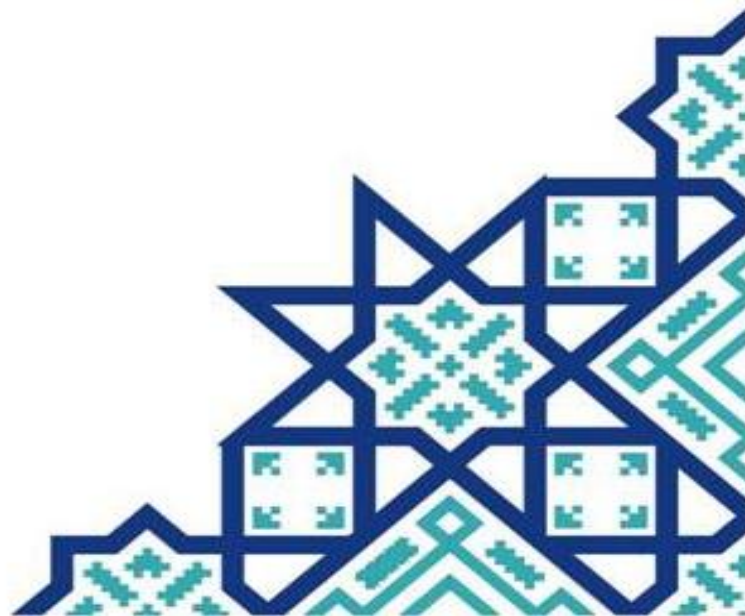
**VIII БОБ.
БАНК БИНОСИ ВА
ОПЕРАЦИОН ЗАЛЛАР
СТАНДАРТИ**

БАНК БИНОСИ ВА ОПЕРАЦИОН ЗАЛЛАР СТАНДАРТИ

Бинонинг ташқи кўриниши

8.1. Пардозлаш ранги:

- Асосий ранги – оқ
- Қўшимча ранглр – тўқ кўк ва феруза (бирюзовый) ранглр
- Пардози – фирма нақши ёки орнаменти (бренд бук асосида)
- Изоҳ: ранглр туси, махсус услуб, нақш (орнамент) - бренд-бук асосида.



8.2. Пардозлаш:

- Умумий дизайн;
 - Умумий услуб;
 - Логотип (барча филиалларда бир хилда) бўлиши;
 - Ёритилиши (барча филиалларда бир хилда) бўлиши;
 - Дераза ойналари – бир хилда, тўқ кўк (барча филиалларда бир хил);
 - Эшиклар бир хилда, тўқ кўк рангли, икки табақали ҳамда икки томонга очилади;
 - Деразаларга темир панжалар бинони ички томонидан ўрнатилади;
 - Бинога киришда Банк номи ва логотип (барча филиалда бир хилда) бўлиши;
 - Бинони олдида банк хизматлари рўйхати ёритилган тик турган ахборот стенди (барча филиалларда бир хилда) бўлиши;
 - Кириш эшиги олдида банк иш вақти кўрсатилган тахтача ва ахлатдон бўлиши;
 - Ҳудудларда: Ҳордиқ чиқариш учун жихоз (скамейка) бўлиши;
- Изоҳ:* Бинони пардозлаш усули бренд-букка мос бўлиши лозим.

БАНК БИНОСИ ВА ОПЕРАЦИОН ЗАЛЛАР СТАНДАРТИ

Бинони ички кўриниши

8.3. Бинони ичини пардозлаш ранги:

- Асосий ранги – оқ
- Қўшимча ранглар – тўқ кўк ва феруза (бирюзовый) ранг
- Пардози – фирма нақши ва орнаменти (бренд бук асосида)
- Изоҳ: Ранглар туси, махсус услуб, нақш (орнамент) - бренд-бук асосида.

8.4. Кириш йўлаги ва ресепшн:

- Жисмоний ва юридик шахслар учун битта кириш йўлаги
- Турникетли ёки имкон қадар турникетсиз ва қўшимча тўсиқларсиз кириш
- Кириш йўлаги тўғрисида Ресепшн (бренд бук асосида)
- Кўриқлаш хизмати кириш йўлагидан узоқроқда, четда (мижозлар билан мулоқотдан йироқда) бўлиши
- Кўрсаткичлар (қайси бўлим қаерда жойлашганлигини кўрсатувчи)
- Ресепшн турар жойи олдида электрон навбат ва онлайн мижоз дастури ускуналари бўлиши

8.5. Корпоратив услуб элементлари:

- Кўрсаткичлар
- Электрон навбат
- Банк байроқчаси
- Ресепшнни корпоратив услуби

БАНК БИНОСИ ВА ОПЕРАЦИОН ЗАЛЛАР СТАНДАРТИ



8.6. Хизмат кўрсатиш зали:

- Зални аниқ чегара (зона)ларга бўлиниши: (ўзига хизмат кўрсатиш чегара (зона)си, кутиш чегара (зона)си ва хизмат кўрсатиш чегара (зона)си;
- Залга киришдаги Биринчи чегара (зона) – ўзига-ўзи хизмат кўрсатиш чегара (зона)си;
- Иккинчи чегара (зона) – кутиш чегара (зона)си, ўзига-ўзи хизмат кўрсатиш чегара (зона)сига яқин жойда жойлаштириш;
- Учинчи чегара (зона) – хизмат кўрсатиш чегара (зона)си;
- Тўртинчи чегара (зона) – касса.

8.7. Чегара (зона)ларга қўйилган талаб (Биринчи чегара (зона) – ўзига-ўзи хизмат кўрсатиш чегара (зона)си):

- Ўзига-ўзи хизмат кўрсатиш терминаллари (инфо-киоск, банкомат, интернет-банк);
- Терминаллар рангини – бренд-бук асосида;
- Терминаллардан фойдаланиш йўриқномаси, интернет-банк учун – стул бўлиши;
- Интернет-банкнинг экрани девор тарафга қаратилган бўлиши (хизмат кўрсатилиш махфийлигини таъминлаш учун).

БАНК БИНОСИ ВА ОПЕРАЦИОН ЗАЛЛАР СТАНДАРТИ



Бинони ички кўриниши (залнинг жиҳозланиши)

8.8. Чегара (зона)ларга қўйилган талаб (Иккинчи чегара (зона) – кутиш чегара (зона)си):

- Юмшоқ диван ва кресло (ранги бренд-бук асосида);
- Хужжатларни тўлдириш учун журнал столи (журнальный столик) бренд бук асосида;
- Шунингдек хужжатларни тўлдирилиши наъмунаси;
- Банк маҳсулотларини реклама қилувчи устунлар;
- Иссиқ ва совуқ сув (куллер), бир марта фойдаланиладиган стакан, ахлатдон бўлиши;
- Электрон навбат таблоси (яхши кўринадиган жойда) бўлиши;
- Реклама плакатлари;
- Wi-fi худуди;
- Банк маҳсулотлари ва хизматлари бўйича буклетлар.

8.9. Чегара (зона)ларга қўйилган талаб (Учинчи чегара (зона) – хизмат кўрсатиш чегара (зона)си):

- Мижозларга хизмат кўрсатиш «юзма-юз» форматда бўлиши;
- Ходимнинг орқасидаги деворда банк логотипи ва номи бўлиши (бренд-бук асосида);
- Ҳар бир ходим тепасида электрон навбат таблоси ва унда навбати келган рақамни кўрсатиш лозим;
- Стол устида хизмат кўрсатувчи ходимнинг Ф.И.Ш., лавозими ёзилиши;
- Стол устида брендбукка мос ручка бўлиши;
- Стол устида маҳсулот ва хизматларни реклама қилувчи материалларни бўлиши лозим.

8.10. Чегара (зона)ларга қўйилган талаблар (Тўртинчи чегара (зона) –Касса):

- Мижозларга хизмат кўрсатиш «юзма-юз» форматда ойна орқали амалга оширилиши;
- Мижоз чегара (зона)си қалин йўл-йўл (полосатый) ойнали кабина қилиб ўралган бўлиши;
- Кабиналар ўртасидаги деворлар кўринмайдиган, хираланган ойналар билан тўсилган бўлиши;
- Эшиклар ойнадан бўлиб, пастки ва тепа қисми кўринадиган ва ўрта қисми кўринмайдиган, хираланган ойна билан тўсилган бўлиши;
- Стол устида мижоз учун бренд-букка мос ручка бўлиши;
- Деворда реклама плакатларини бўлиши;
- Стол устида хизмат кўрсатувчи кассирнинг Ф.И.Ш., лавозими ёзилган бўлиши;
- Стол устида хизмат кўрсатиш шартлари ва меъёрлари кўрсатилиши;
- Стол устида маҳсулот ва хизматларни реклама қилувчи материалларнинг бўлиши.

БАНК БИНОСИ ВА ОПЕРАЦИОН ЗАЛЛАР СТАНДАРТИ



8.11. Чегара (зона)ларга қўйилган талаб ва кўрсаткичлар:

- Мижозларга хизмат кўрсатиш зали мижозларга мўлжалланганлиги сезилиб турсин, мижозларга хизмат кўрсатилмайдиган бошқа чегара (зона)лар эшиги ёпиқ туриши лозим. Мижозлар чегара (зона)сидан ходимлар хонасига ўтиш, фақат кодли эшик, карточка ёки қулфни очиш орқали амалга оширилган бўлиши;
- Кўрсаткичлар – мижозлар учун керакли ахборотлар билан ёритилсин. Мижозлар кириши белгиланмаган барча кириш ва чиқиш эшикларидида «Ходимлар хонаси» ёки «Фақат ходимлар учун» кўрсаткичлари билан ёритилган бўлиши. Барча тақиқловчи кўрсаткичларни илинишига йўл қўйилмайди, масалан: «Кириш тақиқланади», «Кириш фақат айрим ходимлар учун», «Чиқиш мумкин эмас», «Кириш мумкин эмас» ва бошқалар. Мижозларга алоқаси йўқ кўрсаткичлар бўлмаслиги лозим, масалан: «Архив», «Компьютер хонаси», «Хавфсизлик хонаси», «Юридик бўлим» ва бошқалар.
- Мижозларга хизмат кўрсатувчи ходимлар учун кийим алмаштириш хонаси (гардероб) бўлиши лозим. Барча кийимлар кийим алмаштириш хонасида бўлиши ва мижозлар кўзига ҳеч қандай кийимлар ҳамда шахсий буюмлар кўринмаслиги;
- Мижозлар учун ажратилган хожатхона кўрсаткич билан белгиланиши лозим.

8.12. Ишлатиладиган материаллар:

- Пардозлаш материаллари барча филиаллар учун тўлиқ бир хил бўлиши таъминланиши шарт.
- Жиҳозлар (мебель) – барча филиаллар учун бир хил бўлиши шарт.
- Мижозларга хизмат кўрсатиш зонасидаги пардозлаш материаллари эскиришга чидамли бўлиши керак.
- Биноси реконструкция қилинган филиал, пардозлаш материалларини захирасини келгусидаги косметик таъмирлар учун сақлаши лозим.
- Турли хилдаги люстра ва светильниклар билан ёритилишига йўл қўйилмайди.

БАНК БИНОСИ ВА ОПЕРАЦИОН ЗАЛЛАР СТАНДАРТИ



Иш жойлари стандарти

- 8.13.** Ходимларнинг иш жойи тоза, озода ва тартибли бўлиши керак. Ходимнинг иш столида хизмат кўрсатилаётган мижозга алоқаси бўлмаган бегона ва ортиқча буюмлар, хужжатлар ва ходимнинг шахсий буюмлари туриши мумкин эмас. (Мобил телефон, кружка, кактус , кошелек, тароқ, косметика, сумка ва ҳоказолар).



8.14. Ходимнинг иш жойига бўлган талаблар

- Ходимнинг иш жойида фақат банкимиз корпоратив услуби элементлари яъни: фирменный ручка, байроқча, календар, банк бренди тасвири туширилган ёзув қоғозлари бўлиши керак.
- Бошқа банклар логотипи туширилган канцелярия товарлари ва бошқа буюмларини ишлатиш тақиқланади.



БАНК БИНОСИ ВА ОПЕРАЦИОН ЗАЛЛАР СТАНДАРТИ

- Мижозларга хизмат кўрсатиш жойларида, операцион зал ва банк бўлимларида радиоприёмник, магнитофон, уяли телефон аппаратлари ҳамда наушниклар орқали мусиқалар қўйиш ёки уяли телефон аппаратларини овозли режимда ишлатиш тақиқланади.
- Ходимларнинг устки кийимлари (костюм, плащ, пальто, курткалар) гардероб шкафларга илиниши керак. Устки кийимларни столга, стулга ёки тик турадиган вешалкаларга илиш мумкин эмас.

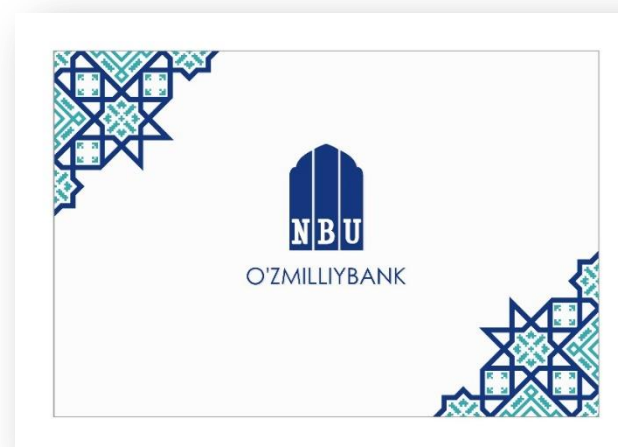


БАНК БИНОСИ ВА ОПЕРАЦИОН ЗАЛЛАР СТАНДАРТИ



8.15. Ходимнинг компьютерига бўлган талаблар

- Компьютернинг ишчи столига қўйиладиган заставка расмлар фақат банкимиз брендига мос корпоратив услубда бўлиши керак.
- Ҳар доим компьютерингизни блокировка қилиб юринг, ҳаттоки қисқа муддатга иш жойингизни тарк этсангиз ҳам.



БАНК БИНОСИ ВА ОПЕРАЦИОН ЗАЛЛАР СТАНДАРТИ



8.16. Ходимнинг иш жойидаги хатоликлар

- Столдаги шахсий буюмлар;
- Иш жойидаги тартибсизликлар.

Иш столида барча жиҳозлар стандартларга мос равишда бўлиши шарт.



БАНК БИНОСИ ВА ОПЕРАЦИОН ЗАЛЛАР СТАНДАРТИ



- Ёрдамчи материаллар мижозлар кўзи тушадиган жойда бўлиши мумкин эмас.
- Стулга кийимларни илиб қўйиш мумкин эмас.
- Ходим ва мижозлар учун ажратилган жойларда ходимларнинг шахсий буюмлари туриши мумкин эмас.



БАНК БИНОСИ ВА ОПЕРАЦИОН ЗАЛЛАР СТАНДАРТИ



8.17. Бино ва иншоотларда санитария гигиена қоидаларига риоя этиш

- Бинонинг ички ва ташқи қисмининг тозаллигини таъминлаш;
- Мижозларга хизмат кўрсатиш ва кутиш залларидаги тозалликни доимий таъмилаш;
- Касса тармоғидаги мижозлар учун ажратилган кутиш зали тозаллигини доимий таъминлаш;
- Банк биноси ва худудидаги хожатхоналарни доимий тозаллигини таъминлаш;
- Автоматлаштирилган банк хизматлари 24/7 шахобчаларининг доимий тозаллигини таъминлаш.



IX БОБ. ЯКУНИЙ ҚОИДА

Хурматли ходим!

“Ўзмилийбанк” АЖ Бошқаруви томонидан тасдиқланган мазкур Стандарт қоидалари китобида келтирилган ҳар бир қоидага банкнинг барча таркибий тузилмалари мижозларга хизмат кўрсатадиган, ҳамда улар билан мулоқотда бўладиган барча ходимларнинг (жумладан алоҳида ходимларга) амал қилиниши мажбурий ҳисобланиб, ходимларнинг ойлик маоши, ойлик маошига устама ҳақи ва мукофот пулларини ҳисоблашда бевосита ушбу қоидаларга амал қилганликлари инобатга олинади.

Стандарт қоидалари талабларини бажармаслик банкнинг ички меъёрий ҳужжатлари талабларини бузганлик ҳисобланади.

Мазкур Стандарт талабларини бажармаган ёки Стандарт қоидаларини бузган, шу билан бирга хато ва камчиликларга йўл қўйган ходимга ва бевосита унинг раҳбарига нисбатан интизомий чоралар кўрилади.