

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

3. Шульга М. А. Інновації в державному управлінні як умова розбудови сервісної держави. Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Державне управління. 2014. № 1. С. 97–100.

Каляндрук Христина Володимирівна, магістрантка,
Дмитришин Марта Василівна, к.е.н., доцентка,
доцентка кафедри управління та адміністрування

УНІВЕРСАЛЬНИЙ СТАНДАРТ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ БАНКУ

Успіх банку на роздрібному ринку прямо залежить від рівня обслуговування клієнтів. Клієнти не хочуть нічого надзвичайного: їм потрібно щоб працівники банку були привітними, дружелюбними та компетентними [1].

Головними очікуваннями клієнтів відносно обслуговування є: привітність та доброзичливість працівників, комфортна атмосфера обслуговування; простота спілкування та задоволення від нього; висока швидкість надання послуг; здатність швидко та якісно вирішувати проблеми; цілеспрямованість персоналу, серйозне відношення до роботи, статусність та надійність.

Більше всього клієнтів роздратовують: черги у відділеннях банку; затримки через відсутність працівників на робочих місцях; неввічливість і непривітність працівників.

Завдання банку – створити привітну, довірливу, комфортну атмосферу для клієнта (див. табл. 1).

Таблиця 1

Очікування клієнтів та спосіб їм відповідати

№	Що очікують клієнти	Як це виконується
А	В	С
.	Привітність та доброзичливість.	- миттєво звертати увагу на клієнта, як тільки він заходить у відділення банку (зону обслуговування); - дати зрозуміти клієнту, що його побачили – кивком голови і жестом, запрошуючи підійти та присісти; - коли клієнт підійшов – привітатися, посміхнутися, дивлячись йому в очі; - бути завжди готовим усміхатися, навіть якщо немає настрою; - в складних ситуаціях застосовувати терпіння та витримку (якщо клієнт не розуміє що потрібно зробити з першого разу, то також ввічливо, як в перше, дати необхідні пояснення).

Продовження таблиці 1

А	В	С
2.	Комфортна атмосфера обслуговування, задоволення від спілкування з працівниками банку.	<ul style="list-style-type: none"> - звертатися до клієнта на «Ви» незалежно від віку, статі та зовнішнього вигляду; - звертатися по-батькові (або саме в тій формі яку він назвав); - завжди говорити «будь ласка» , просячи клієнта щось робити і «дякуємо» - після; - завжди коментувати свої дії клієнту, щоб він розумів що зараз відбувається (наприклад: «зараз ми внесемо Ваші дані і роздрукуємо договір»); - проводити клієнта до наступної зони обслуговування або попросити колег, якщо чекає наступний клієнт.
3.	Простота спілкування.	<ul style="list-style-type: none"> - говорити просто і доступно. Важливо, щоб клієнт розумів що йому сказали, а не дізнався декілька нових слів.
4.	Цілеспрямованість персоналу, серйозне відношення до роботи, статусність та компетентність.	<ul style="list-style-type: none"> - проявляти стриманість у зовнішньому вигляді, відповідаючи діловому класичному стилю; - в робочий час носити бейдж з П.І.П.; - тримати робочі місця у належному вигляді.
5.	Здатність швидко вирішувати виникаючі проблеми.	<ul style="list-style-type: none"> - вирішувати проблеми клієнтів по мірі їх виникнення, а не відкладати на невизначений термін; - якщо виникають труднощі при обслуговуванні клієнта і не вдається їх вирішити самостійно, звертатися за допомогою до керівника.
6.	Висока швидкість та оперативність надання послуг. Клієнтів роздратовують черги та очікування.	<ul style="list-style-type: none"> - завжди допомагати клієнту, який очікує, зайняти себе: дати подивитись рекламний матеріал, звертати його увагу на інформаційні стенди, показувати зразки анкет для заповнення; - якщо клієнт поспішає, домовитися про зустріч на зручну годину для нього.
7.	Клієнтів роздратовують затримки через відсутність на робочому місці.	<ul style="list-style-type: none"> - залишати робоче місце тільки у випадку крайньої необхідності і тільки якщо співробітник може замінити на деякий час, чітко про це домовитися і доводити до відома керівника.
8.	Крос-селінг: клієнти люблять отримувати більше.	<ul style="list-style-type: none"> - завжди пропонувати клієнту додаткову послугу банку, впевнено, але не нав'язливо.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Інтернет-ресурс: *practice.pb.ua*.
 2. К. Сьюелл, П. Браун «Клієнти на все життя», 2020.
 3. Ф. Райхельд «Щира лояльність. Ключ до завоювання клієнтів на все життя», 2018.
-

**Дереворіз Василь Іванович, магістрант,
Жекало Ганна Іванівна, к.пол.н.,
доцентка кафедри управління та адміністрування**

**ІНСТИТУТ СТАРОСТИ В КОНТЕКСТІ РЕФОРМИ
ДЕЦЕНТРАЛІЗАЦІЇ ВЛАДИ**

В контексті реалізації адміністративно-територіальної реформи в Україні виник новий інститут «староста». Роль та повноваження старости прописані в Законі України «Про місцеве самоврядування в Україні» [2] та Законі України «Про добровільне об'єднання територіальних громад» [1]. Також, базовим документом, який би регулював всі аспекти роботи старости повинен стати Положення про старосту, яке затверджується сільською, селищною, міською радою відповідної об'єднаної територіальної громади. Більшість таких положень в Україні на сьогодні перебувають на стадії розробки та уточнення. Це зумовлює актуальність даної тематики.

Староста – це посада в населеному пункті об'єднаної територіальної громади. Водночас, староста – це елемент системи місцевого самоврядування. Раніше староста обирався під час виборів громадою. Однак, після затвердження змін до закону «Про місцеве самоврядування» тепер їх призначають депутати ОТГ за пропозицією голови громади.

В основному робота старости співпадає із відомими для всіх обов'язками сільського голови. Староста, як і голова повинен бути лідером, авторитетом для громади. До основних повноважень старости відносять:

- брати участь у засіданнях виконавчого комітету та представляти інтереси громади, а також брати участь у голосуванні (після призначення староста автоматично стає членом виконавчого комітету);
- стежити за порядком справ в своєму старостинському окрузі та вносити пропозиції до виконавчого комітету щодо діяльності на території відповідного населеного пункту виконавчих органів;
- брати участь у сесіях ради громади та озвучувати проблеми, що стосуються його старостинського округу;
- має право на гарантований виступ на пленарних засіданнях ради та засіданнях її постійних комісій з питань, що стосуються інтересів жителів відповідного села, селища;
- брати участь у обговоренні питань, що стосуються бюджету та пропонувати зміни у бюджеті свого округу;