

ІНСТРУКЦІЯ З ПРИБИРАННЯ

Комунікація та поведінка



Вихідні відомості

Ця брошура – документ, виданий Галузевим фондом професійної підготовки з використанням сервісних ваучерів

Авторське право © 2022 Форма TS

Відп. за підготовку тексту: Антун Жаміне спільно з Фламандською службою зайнятості

Відп. за переклад: Каролін Коппенс

Відп. за ілюстраційний матеріал: Стів Ван Бейл

Відп. за 3D візуалізацію: Кліф Дебю, дизайнер інтер'єрів

Відп. за координаційну роботу: Ельке Бейерс

Верстка та друк: сторінки

Подяка пані Луту Борману, професійному експерту з прибирання Фламандської служби зайнятості
Відповідальний редактор: Пітер Ван де Вейр, директор Галузевого фонду професійної підготовки з використанням сервісних ваучерів

Всі права захищені. Забороняється повне або часткове відтворення тексту цієї брошури у будь-якій формі або за допомогою будь-яких електронних чи механічних засобів, зокрема пристроїв або систем зберігання чи зчитування інформації, без попередньої письмової згоди автора, за винятком випадків використання невеликих уривків тексту цієї брошури у публікаціях.



Добрий день!

Мене звать Сара, і я ваш коуч з прибирання. Я маю великий досвід роботи домогосподаркою і є експертом з прибирання.

Прибирання – це пристрасть і моя професія! Мені подобається навчати людей домагатися ідеального результату.

Домогосподарка повинна не тільки вправно виконувати домашні справи, а й вміти добре комунікувати зі своїми клієнтами, консультантом і колегами.

Манера поведінки (тобто те, як ви поведетесь зі своїми колегами, роботодавцем та колегами) також відіграє дуже важливу роль. Від цього залежить те, як вас сприйматимуть ці люди.

Бажаєте розібратися у цих питаннях? Тоді ознайомтеся з цією інструкцією та дотримуйтеся моїх вказівок і

 рекомендації.

Удачі! Сара



Зміст:

| | |
|--|-----------|
| КОМУНІКАЦІЯ | 5 |
| Що таке комунікація? | 5 |
| Як треба комунікувати? | 6 |
| З ким комунікувати? | 7 |
| Комунікація з консультантом/роботодавцем | 8 |
| Чого ви навчилися? | 9 |
| Комунікація з клієнтом | 10 |
| Різні типи клієнтів | 11 |
| Перший контакт з клієнтом | 12 |
| Що робити, якщо клієнта немає вдома? | 13 |
| Кожен клієнт комунікує по-різному | 14 |
| Нічого не бачити, нічого не чути, нічого не розголошувати... | 15 |
| Чого ви навчилися? | 16 |
| Комунікація зі своїми колегами | 17 |
| Комунікація з людьми, які вас оточують | 18 |
| Чого ви навчилися? | 19 |
| ПОВЕДІНКА Й СТАВЛЕННЯ ДО ЛЮДЕЙ | 20 |
| Що таке поведінка / ставлення до людей? | 20 |
| Дотримуйтеся таких основних правил професійної поведінки | 22 |

4.



КОМУНІКАЦІЯ

Комунікація дозволяє людям обмінюватися інформацією шляхом діалогу, вчинення певних дій, а також дотримання певної поведінки між ними.

Тобто вони комунікують увесь час, навіть коли не розмовляють.

Правильна комунікація відіграє дуже велику роль, оскільки вона дає чітке уявлення щодо ведення домашніх справ: ви розумієте, що вам потрібно робити, знаєте свої завдання, а також розумієте, яких результатів очікують клієнт і ваш консультант.



Як треба комунікувати?

1. Спілкуйтеся з позитивним настроєм, чітко й ввічливо.
2. Якщо ви бажаєте клієнту залишити записку, її вміст має бути коротким, чітким й позитивним!
3. Посміхайтесь, адже усмішка здатна творити дива й сприяти гарному до вас ставленню!



1. Ведіть з людьми діалог



2. Залишайте записки



3. Майте позитивний вигляд

6.

З ким потрібно комунікувати?



1. Консультант



2. Клієнт



3. Колеги

Комунікація з консультантом/роботодавцем



- **Хто такий консультант?**
Консультант – це ваша контактна й довірена особа в компанії, в якій ви працюєте. У невеликій компанії функції такої особи можуть бути покладені на її засновника або директора.
- **З приводу яких питань ви можете звертатися до консультанта?**
 - Внесення змін до графіку виконання робіт
 - Передавання сервісних ваучерів
 - Контакткування з клієнтами
 - Навчання
 - Особистий супровід і підтримка
 - Довірена особа (для розв'язання проблем)
 - Заробітна платня
 - Претензії
 - Повідомлення про відсутність/хворобу
- **Як комунікувати з консультантом ?**
 - Особисто поспілкуватися
 - За допомогою стаціонарного зв'язку
 - За допомогою мобільного зв'язку або надсилання SMS

8.



✓ Заздалегідь обумовте з вашим консультантом спосіб комунікації.

Сара

Чого ви навчилися?



Комунікація з клієнтом

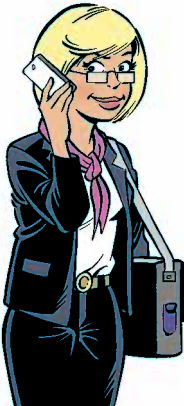
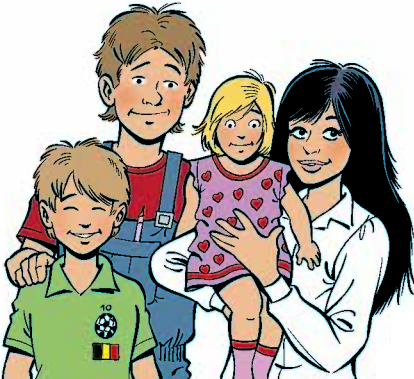
- **Хто є клієнтом?**

Клієнт – це особа, яка є власником або орендарем житла, в якому ви прибиратимете. У світі дуже багато різних людей, а тому клієнти теж бувають різні. Кожен клієнт комунікує по-різному.

Очікування клієнтів теж бувають різні. Ви повинні мати добрі відносини з усіма цими клієнтами, оскільки ви – це обличчя компанії.



Різні типи клієнтів



Перше контактування з клієнтами

Перший контакт з клієнтом відіграє дуже важливу роль, незалежно від того, який спосіб комунікації ви використовуєте. Яке перше враження? Ми бачимо, яка стоїть перед нами людина. Так що будьте позитивні, добрі та уважні.

Навіть якщо клієнта немає вдома, ви маєте справити перше гарне враження. Це пов'язано з тим, що клієнт оцінюватиме якість виконаної вами роботи.

Знайте, що в особистому житті або на роботі слід дотримуватися такого правила:

« Досягнення розумних домовленостей між людьми – це запорука гарних відносин між ними ».

Так що не бійтеся ставити питання. Краще поставити дуже багато питань, ніж залишити якесь питання невирішеним. Це сприятиме досягненню розумних домовленостей.

- **Приклади питань, які ви можете поставити клієнту:**

- Де знаходяться засоби та інвентар для прибирання?
- Які приміщення необхідно прибирати, а які ні?
- З якою періодичністю я маю мити вікна (або виконувати інші періодичні завдання)?
- Чи потрібно мені використовувати спеціальні засоби для догляду за поверхнями? Наприклад, для мармурової підлоги або підвіконь.
- Чи самостійно клієнт пратиме серветки з мікрОВОлокна або цей обов'язок покладено на мене?

12.



Що робити, якщо клієнта немає вдома ?

Потім поставте й обумовте з ним такі питання:

- Питання щодо використання ключа (або коду від дверей чи воріт).
- Чи повинен(-на) я відповідати на телефонні дзвінки?
Чи повинен(-на) я відчиняти, коли дзвонять у двері?
- Чи можу я увімкнути музику?
- Питання, пов'язане з подаванням прохолодних напоїв або кави.
- Перерви у роботі.
- Як треба комунікувати? Запискою, шляхом надсилання SMS тощо.



✓ Члени родини або сусіди іноді входять в будинок через задні двері, тому обумовте також це питання. Повідомте клієнта, що заходила та чи інша людина.

Сара



Кожен клієнт комунікує по-різному

- **Якщо клієнт знаходиться вдома**

Якщо ви працюєте у клієнта, який в цей час перебуває у себе вдома, дотримуйтеся його побажань і ставте питання. Обумовте з ним графік виконання робіт, а також те, що потрібно прибрати тощо

Позитивний вигляд і невербальна комунікація відіграють важливу роль. Важливо не тільки те, що ви говорите, але і те, як ви це говорите, адже від цього залежить те, яке враження ви справляєте на людей. Будьте позитивним і доброзичливим!

- **Якщо клієнта немає вдома**

Якщо ви працюєте у клієнта, який в цей час не перебуває у себе вдома, ви маєте використовувати інші способи комунікації. У разі виникнення невідкладних питань ви можете безпосередньо зателефонувати клієнту (якщо проблема не стосується питання, яке ви вже обговорили) або зв'язатися зі своїм консультантом.

Якщо питання не є терміновим, залиште клієнту записку або зверніться до консультанта, щоб він повідомив клієнта (наприклад, електронною поштою). У цьому разі також дотримуйтеся вищезгаданого корисного правила: **"Досягнення розумних домовленостей між людьми – це запорука гарних відносин між ними"**!



- ✓ Залиште записку з коротким і чітким повідомленням (великими літерами).
- ✓ Дотримуйтеся гарного й ввічливого тону.

Сара

Нічого не бачити, нічого не чути, нічого не розголошувати



У приватному будинку ви можете **побачити** речі, які мають особистий характер: листи, особисті документи, рахунки, папки ,комп'ютер, вміст шаф, речі у спальні тощо.

Під час прибирання ви можете **чути** якісь речі, плітки або конфіденційні розмови, які не можна розголошувати.

Все, що ви побачите або почуєте від клієнта, **не підлягає розголошенню**. Поважайте право свого клієнта на особисте життя!

Але якщо ви побачите або почуєте речі, які викликають у вас занепокоєння, наприклад, випадок жорсткого поводження або інше правопорушення, обговоріть цей випадок з вашим консультантом або довіреною особою.

Також поважайте своє особисте життя та не розповідайте клієнту про речі, які вас бентежать, якщо в цьому немає необхідності, оскільки існує ризик того, що клієнт поширить серед інших людей інформацію, яку ви йому розповіли. Відокремлюйте роботу та особисте життя.

Чого ви навчилися?



Комунікація з колегами

Якщо ви працюватимете домогосподаркою, ви завжди перебуватимете в гостях у клієнтів і не матимете змоги часто бачитися з колегами. Але якщо ви з ними бачитеся, це чудово.

Тож насолоджуйтеся моментами спілкування з колегами, обмінюйтеся з ними порадами й досвідом.

У вас вже є великий досвід? Якщо так, запрошуйте своїх нових колег працювати у галузі ведення домашнього господарства. Вони вам будуть дуже вдячні за це.

Крім того, обговорення та обмін порадами серед колег завжди приносять багато користі.

Ви тільки починаєте працювати у галузі ведення домашнього господарства? Якщо так, поставте необхідні питання або обговоріть завдання, які викликають у вас проблеми.

Це допоможе вам їх розв'язати.




- ✓ Ми завжди можемо вчитися один у одного.
- ✓ Коли ви зустрічаєтеся з колегами, пам'ятайте, що ви є візитною картою компанії, в якій працюєте.
- ✓ Проявляйте повагу до кожного.



Комунікація з людьми, які вас оточують

Крім вашої роботи, у вас є також життя, під час якого ви зустрічаєтеся зі своєю сім'єю, сусідами, друзями та знайомими. Ви, напевно, розповідатимете їм про свою роботу. **Тому зверніть увагу на таке:**

- **Стежте за тим, що говорите:** оскільки ви працюєте домогосподаркою, ви маєте доступ до інформації, пов'язаної з особистим життям ваших клієнтів. Не розповідайте своїм друзям або родині те, що ви бачили або чули від своїх клієнтів.
- **Соціальні мережі та інтернет:** все, що ви поширюєте у інтернеті, може мати неприємні для вас наслідки. Будьте уважні, коли ви щось пишете у  оскільки інформація, пов'язана з особистим життям, не підлягає розголошенню.
- **Майте позитивний вигляд:** ви мусите виглядати позитивно, адже ви – це візитна карта своєї компанії!



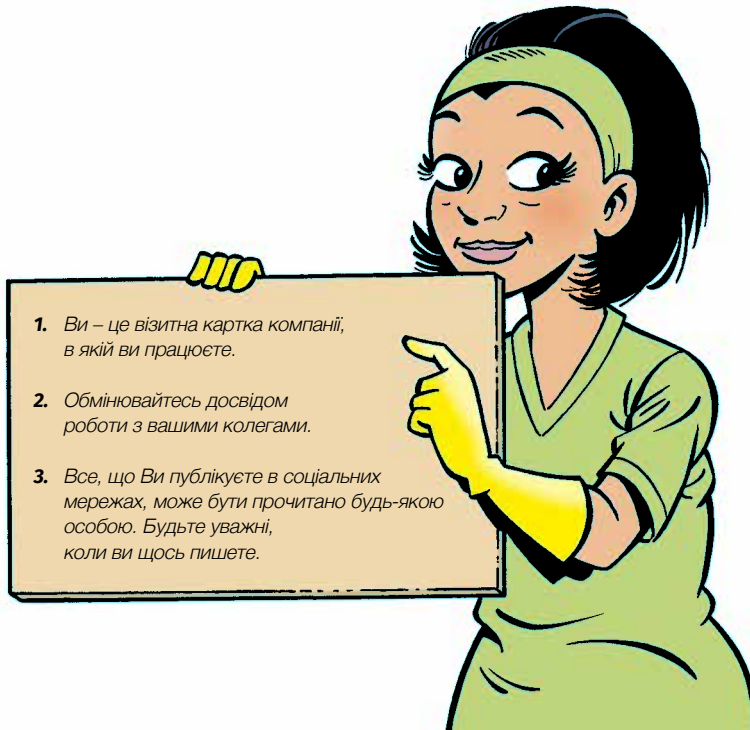
✓ Пам'ятайте, що люди, які вас оточують, можуть коли-небудь стати вашими клієнтами. **Сара**

Ви пишастесь **свою роботою** і знаєте, що вона дає вам безліч **переваг, а саме:**

- Працювати самостійно.
- Мати (фінансову) незалежність.
- Працювати у своєму районі.
- Можливість налаштувати свій розклад з урахуванням потреб вашої родини.
- Ваша робота є дуже різноманітною.
- Ви допомагаєте людям (літнім людям і молодим сім'ям).
- У вас багато соціальних контактів.
- Ви багато рухаєтесь, тож ваша робота корисна для вашого здоров'я.



Чого ви навчилися?



ПОВЕДІНКА Й СТАВЛЕННЯ ДО ЛЮДЕЙ

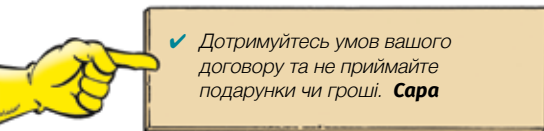
Ваша поведінка – це те, як ви себе поводите, ваше ставлення до ваших клієнтів, консультанта, колег, а також інших людей.

Під час виконання завдань з прибирання ви повинні дотримуватися правил професійної поведінки.

Ви уважно слухаєте клієнта й належним чином виконуєте його вказівки. Не перебивайте клієнта. Це дозволить уникнути непорозумінь.

Професійна поведінка охоплює цілий ряд таких аспектів:

- ✓ відповідальність
- ✓ пунктуальність
- ✓ забезпечення якості
- ✓ гнучкість
- ✓ комунікація
- ✓ повага
- ✓ презентація
- ✓ гігієна
- ✓ форма й здоров'я
- ✓ професійна таємниця
- ✓ ...



- ✓ Дотримуйтесь умов вашого договору та не приймайте подарунки чи гроші. **Сара**



Що таке поведінка / ставлення до людей?

Дотримання професійної поведінки передбачає **також уміння аналізувати клієнта** та адекватно реагувати на нього.

Розглянемо один приклад.

Ви вперше приїжджаєте до клієнта. Ви посміхаєтеся і простягаєте йому руку. Вас чекали о 9 годині ранку, і ви не запізнилися. Клієнт позитивно оцінить таку професійну поведінку.

Ви ввічливо представляєтесь, а потім домовляєтесь з клієнтом щодо виконання завдань. Коли ви оцінюєте перелік завдань, ви розумієте, що для прибирання всього будинку у вас є лише 4 години. Тобто завдання, які клієнт хоче вам доручити, не можуть бути виконані протягом цього періоду часу. Ви маєте ввічливо й чітко заявити клієнту про неможливість виконати поставлені ним завдання. Таким чином, ви демонструєте асертивну поведінку. Узгодьте з клієнтом загальну кількість завдань, які ви зможете виконати.

Під час надання послуг ви маєте коректно взаємодіяти з клієнтами, адже всі вони мають різні очікування. Для одного клієнта важливо, щоб ви працювали чітко згідно з його вимогами, а для іншого важливіше, щоб всі приміщення були просто поверхнево прибрані.

Важливо, щоб ви розуміли, чого хочуть ваші клієнти, що **вони** вважають важливим.

Дотримуйтеся таких основних правил професійної поведінки



- ✓ Смійтеся, адже це сприяє побудові комунікації



- ✓ Будьте ввічливі та люб'язні



- ✓ Використовуйте робочий одяг, не носіть прикраси, стежте за своєю гігієною



- ✓ Дотримуйтеся графіку роботи, досягнутих домовленостей, попереджайте про будь-які складнощі



- ✓ **Попередьте, якщо існує ймовірність того, що ви запізнитеся**



- ✓ **Не палить**



- ✓ **Поважайте всіх мешканців будинку**



- ✓ **Візьміть із собою власні напої та їжу**



Vorm DC  Form TS
Sectoraal Vormingsfonds *Fonds de Formation*
Dienstcheques *Sectoriel Titres-Services*

VDAB