**Дуудлагын төвийн журам буюу харилцаанд баримтлах бодлого**

**Дуудлагад хариулах эрхтэй албан тушаал, дараалал**

1. ……………………………………………………………………………...
2. ……………………………………………………………………………...
3. ……………………………………………………………………………...

**Гаднаас дуудлага хүлээн авах үед:**

1. “*Сайн байна уу ………………………... компанийн (албан тушаал, нэрээ хэлнэ)-тэй холбогдлоо. Танд юугаар туслах вэ?*” гэж асууна
2. Дуудлагаар холбогдогчийн
   1. Шинээр холбогдож байгаа бол (нэр, утас, боломжтой бол байгууллагын нэрийг, тэмдэглэж авах)
   2. Хуучин хэрэглэгч бол (нэр, утас, домайн нэрийг лавлаж асуух)
3. Дуудлагаар холбогдсон шалтгааныг тодруулж тэмдэглэл үүлдэх
   1. Борлуулалттайн холбоотой мэдээлэл авах
   2. Асуулт - (энэ үед асуултын хариултыг мэдэж байгаа тохиолдолд тодорхой ойлгомжтой байдлаар тэр дор нь хариулах, хариулт тодорхой бус үед хариултыг тодруулаад эргээд ……….. цаг/минут дотор хариу мэдэгдэх тухай хэлэх)
   3. Тусламж - (энэ үед туслах хүлээн авсаныг тэмдэглэх хариуцах хүнд үүрэг даалгавар болгож хувиарлах, Шийдвэрлэх хугацааг ………….. цагаас ихгүйгээр байх тухай хэлэх)
   4. Гомдол - ( энэ үед гомдол хүлээн авсаныг тэмдэглэх хариуцах хүнд үүрэг даалгавар болгож хувиарлах, Шийдвэрлэх хугацааг …………... цагаас ихгүйгээр байх тухай хэлэх)
4. Дуудлагын шалтгааныг тодруулж хариулт авч зохих арга хэмжээг авсаны дараа өөр ямар нэг зүйл үлдсэн эсэхийг тодруулж “*Танд өөр зүйл үлдсэн үү?*” гэж лавлаж асуух
   1. Үлдсэн бол энэ дүрмийн 3р зүйлд заасны дагуух арга хэмжээг авах
   2. Үлдээгүй бол “*Танд туслахад таатай байлаа. Баяртай*” гэж хэлнэ.

**Гадагш дуудлага хийх үед:**

1. “*Сайн байна уу ………………………... компаниас (албан тушаал, нэрээ хэлнэ) (холбогдож байгаа шалтгаан)-р холбогдож байна*” гэж хэлж цааш яриаг эхлүүлнэ.
2. Ярилцах үед болон ярилцаж дууссаны дараа хүрсэн ойлголт, шийдлийн талаар тэмдэглэлийг харилцагчийн системд бүртгэж тэмдэглэнэ.
3. Яриаг дуусгах үед
   1. “Цаг гарган ярилцсанд. Баярлалаа, Баяртай”.
   2. “Ярилцахад таатай байлаа. Баяртай”
   3. “Баярлалаа. Асууж тодруулах зүйл гарвал холбогдоорой, баяртай” гэх зэрэг сонголтуудаар яриаг дуусгана.

**Утсаар ярилцах үед хэрэглэхийг хатуу хориглох үгс, үйлдэл**

* Манайхыг сонгохгүй байж болно эсвэл Та өөр газраар үйлчилүүлчихээ (Энэ үгийг зайшгүй хэрэглэх тохиолдолд “*уучлаарай манайд одоогоор танд тохирох үйлчилгээ алга байгаа тухай хэлж тохирох үйлчилгээ хийж болох газрыг санал болгох*”) гэх
* Хувийн харилцаагаар хүлээн авахгүй байх
* Уурлах
* Зохисгүй доромж үг хэрэглэх

ЖУРАМ БАТАЛСАН ………………………….. / /

БАТАЛСАН ОГНОО …………………………..

Журмыг баталсан өдрөөс эхлэн дагаж мөрдсүгэй.