

ELEKTRILEVI SUHTLEMISE HEA TAVA PARTNERILE

1. Eesmärk

- 1.1. Elektrilevi (edaspidi ELV) suhtlemise hea tava eesmärk on tagada ühtne teeninduskultuur ja teenindustase suhtlemisel klientidega (klient on nii tarbija kui kinnisasja omanik).
- 1.2. ELV suhtlemise heast tavast peavad lähtuma kõik Elektrilevi partnerid ja töötajad.

Sisukord

1.	Eesmärk.....	1
2.	Põhimõtted suhtlemisel.....	1
3.	Suhtlemine kliendiga.....	1
4.	Suhtlemine telefoni teel	1
5.	Suhtlemine kirja teel	2
6.	Tööd kliendi tarbimiskohal või kinnistul	2
7.	Suhtlus konfliktide ja vastuolude korral	2
8.	Ohutus	2
9.	Seonduvad ELV dokumendid	3

2. Põhimõtted suhtlemisel

- 2.1. Kliendiga suheldes lähtun alati tööalastest käitumisreeglitest ja Elektrilevi kolmest põhiväärtusest:
 - **Hoolin.** Hoolin ja pean lugu kolleegidest, klientidest ja keskkonnast.
 - **Vastutan.** Julgen võtta vastutuse elutähtsa võrguteenuse hoidmise ja tagamise eest. Antud lubadused täidan alati. Ohutus ja koostöö on need, mis edasi viivad. Mõistan, et minu professionaalsest panusest sõltub terve Eesti heaolu ja areng.
 - **Loome väärtust.** Kuulan klienti, ainult nii leiame efektiivsed lahendused.

3. Suhtlemine kliendiga

- 3.1. Suhtlen alati lugupidavalt, sõbralikult ja heatahtlikult.
- 3.2. Väärtustan kliendi aega ja püüan mõista tema seisukohta.
- 3.3. Otsin paremaid lahendusi, mida on võimalik realiseerida.
- 3.4. Olen aus ja otsekohene, aga suhtlen alati viisakalt – ka keeruliste teemade puhul.
- 3.5. Selgitan otsuseid arusaadavalt ja väldin süüdistamist.
- 3.6. Kasutan sõnu ja termineid, mis on mõlemale poolele mõistetavad.
- 3.7. Kuulan tähelepanelikult, lasen kliendil lõpuni rääkida ja vajadusel küsin täpsustusi.
- 3.8. Jagan ainult asjakohast infot, mis põhineb faktidel, mitte isiklikel arvamustel ja emotsioonidel.
- 3.9. Annan lubadusi, mida suudan pidada. Kui olukord muutub, annan sellest koheselt teada ning selgitan põhjust ja pakun uue tähtaja.
- 3.10. Ei kritiseeri ega süüdista klienti ega ettevõtet (nt Elektrilevi).
- 3.11. Suhtlen kliendiga eesti keeles, välja arvatud juhul, kui ta ise eesti keelt ei räägi.

4. Suhtlemine telefoni teel

- 4.1. Suhtlen telefoni teel sõbralikult, asjalikult ja usaldusväärselt.
- 4.2. Telefonile vastates tagan, et taustal ei ole kuulda häirivaid helisid ega teiste inimeste vestlusi.
- 4.3. Enne kõne alustamist selgitan välja, kellele ja miks helistan ning millist infot soovin jagada või täpsustada.
- 4.4. Kõnet alustades:
 - tervitan viisakalt;
 - ütlen ettevõtte nime, kust helistan;
 - tutvustan end ees- ja perekonnanimega;
 - uurin, kas räägin õige inimesega;
 - selgitan lühidalt, miks ja mis teemal helistan;
 - küsin, kas on sobiv aeg rääkimiseks;
 - Kui klient on valmis rääkima, tänan teda. Kui ei, lepin kokku sobiva aja uueks kõneks.
- 4.5. Kõne ajal veendun, et mõlemad pooled saavad räägitust ühtemoodi aru.

Elektrilevi OÜ	Kehtiv alates: Kinnitas:	15.07.2025 J. Jõekalda	Dokumendi tähis: Ülemdokument:	P210 P167
----------------	-----------------------------	---------------------------	-----------------------------------	--------------

- 4.6. Kõne lõpetamisel tänan klienti ja soovin midagi sobivat, näiteks: head päeva, kõike head või tänan koostöö eest.
- 4.7. Kui olen kliendile andnud lubaduse tagasi helistada või tööde alustamisest/töödega lõpetamisest teavitada, siis teen seda kindlasti.

5. Suhtlemine kirja teel

- 5.1. Kirja koostamisel lähtun juhendist J1103 Kliendikirjade koostamine.
- 5.2. Enne kirja saatmist kontrollin, et sinna ei ole jäänud ettevõttesisest infot.
- 5.3. Veendun, et kliendi nimi ja aadress on õigesti kirjutatud.
- 5.4. Väldin kirjas läbivaid suurtähti, rasvast või värvilist teksti ning emotikonide kasutamist.
- 5.5. Kirjutan selges ja korrektses eesti keeles: väldin lühendeid ja keerulisi väljendeid, võimalusel ka erialatermineid.
- 5.6. Jagan teksti lõikudeks, et seda oleks lihtsam lugeda.
- 5.7. Kui kirjale on lisatud manuseid, viitan nendele kirja sees ja panen dokumentidele arusaadavad nimed.
- 5.8. Enne kirja saatmist veendun, et:
 - kirja sisu on selge ja üheselt mõistetav;
 - tekstis ei ole kirjavigu;
 - vajalikud manused on lisatud;
 - kõik kontaktandmed on õiged;
 - signatuuris märgin, et olen Elektrilevi volitatud esindaja.

6. Tööd kliendi tarbimiskohal või kinnistul

- 6.1. Teavitan klienti planeeritavatest töödest alati eelnevalt ja kirjalikus vormis - teavitamiseks kasutan Elektrilevi tüüpkirja vormi.
- 6.2. Töid teostan ajavahemikul, mis on märgitud teavituskirjas. Kui tööde aeg muutub, annan sellest kliendile kirjalikult teada.
- 6.3. Õuemaale ehk hoovialale sisenen ainult kliendi või tema poolt määratud kontaktisiku loal.
- 6.4. Kannan tööriideid, millel on ettevõtte logo ja ärinimi, samuti kasutan transpordi- ja töövahendeid, mis on võimalusel samamoodi märgistatud – see loob usaldusväärse ja professionaalse kuvandi.
- 6.5. Töötööend on mul alati kaasas ja kannan seda nähtaval kohal.
- 6.6. Kui sisenen kliendi siseruumidesse, kannan välisjalanõudel kaitseid.
- 6.7. Arvestan sellega, et klient võib tunda huvi minu tegevuse vastu. Vastan tema küsimustele viisakalt ja lihtsalt, selgitan lühidalt tööde olemust ja eesmärki. Järgin suhtlemise head tava.
- 6.8. Pärast tööde lõpetamist hoolitsen selle eest, et minust ei jää maha mingeid jäätmeid ega töövahendeid.
- 6.9. Kui klient küsib midagi, millele ma vastata ei oska, suunan ta Elektrilevi klienditeenindusse: 777 1545 või info@elektrilevi.ee.

7. Suhtlus konfliktide ja vastuolude korral

- 7.1. Olen igas olukorras rahulik, viisakas ja professionaalne.
- 7.2. Keskendun lahenduse leidmisele, mitte süüdlase otsimisele.
- 7.3. Väldin õigustamist ja vaidlemist ega püüa tõestada, kes eksib.
- 7.4. Kui tekib arusaamatus, kuulan tähelepanelikult ja püüan mõista kliendi vaatenurka.
- 7.5. Selgitan olukorda rahulikult ja selgelt ning näitan üles soovi probleem kiirelt lahendada.
- 7.6. Kui me ei jõua ühisele kokkuleppele, pöördun Elektrilevi töötaja poole, et leida parim võimalik lahendus.

8. Ohutus

- 8.1. Tööd tehes järgin alati kõiki tööohutuse, tervise ja keskkonnaga seotud nõudeid.
- 8.2. Kui märkan ohtlikku olukorda, teavitan sellest kohe vajalikke osapooli.
- 8.3. Teen otsuseid ja tegutsen viisil, mis ei ohusta inimeste tervist ega keskkonda.
- 8.4. Aitan tõsta teadlikkust meie tegevusvaldkonnaga seotud ohtudest.

Elektrilevi OÜ	Kehtiv alates:	15.07.2025	Dokumendi tähis:	P210
	Kinnitas:	J. Jõekalda	Ülemdokument:	P167

- 8.5. Kannan alati isikukaitsevahendeid (nt turvakiiver, turvariided), et tagada ohutu ja tervislik töökeskkond.

9. Seonduvad ELV dokumendid

- 9.1. J1103 Kliendikirjade koostamine