

Standard obsługi klienta - szablon wdrożeniowy

Gotowy do wypełnienia szablon: ustal standardy, poprowadź reklamację i mierz jakość obsługi

Wypełnij ten arkusz razem z zespołem. Ustalcie, kto i w jakim czasie odpowiada na każdym kanale, jak prowadzić reklamację zgodnie z prawem i jak mierzyć jakość obsługi. Spójne standardy skracają czas reakcji i budują lojalność klientów.

1 Standardy i czasy reakcji (SLA) dla Twoich kanałów

Kanał	Kto odpowiada	Obiecany czas reakcji	Godziny dostępności
Telefon			
E-mail			
Czat na stronie			
Media społecznościowe			

2 Procedura reklamacji krok po kroku

Pamiętaj (stan na 2026 r.): reklamację konsumenta rozpatrujesz na podstawie niezgodności towaru z umową. Na odpowiedź masz 14 dni kalendarzowych - brak odpowiedzi w terminie oznacza uznanie reklamacji. Najpierw naprawa lub wymiana, potem obniżenie ceny lub odstąpienie od umowy.

- Przyjmij zgłoszenie i potwierdź klientowi jego wpływ wraz z datą.
- Zarejestruj sprawę: czego dotyczy, kiedy powstała i jakie jest żądanie klienta.
- Oceń zasadność w oparciu o umowę i przepisy; w razie potrzeby poproś o zdjęcia lub dowód zakupu.
- Odpowiedz w ciągu 14 dni i wskaż sposób załatwienia (naprawa, wymiana, obniżka ceny lub odstąpienie).
- Zamknij sprawę, poinformuj klienta i zbierz krótką ocenę obsługi.

Nr zgłoszenia	Data wpływu	Termin odpowiedzi (+14 dni)	Status

3 Karta pomiaru jakości obsługi

Miernik	Jak liczyć	Twój wynik	Cel
CSAT	oceny 4-5 ÷ wszystkie oceny × 100%		
NPS	% promotorów (9-10) - % krytyków (0-6)		
CES	średnia ze wszystkich ocen wysiłku		
FCR	sprawy rozwiązane przy 1. kontakcie ÷ wszystkie × 100%		

- ☐ Słuchaj do końca i nie przerywaj - pozwól klientowi wyrzucić z siebie problem.
- ☐ Nazwij emocję i okaż zrozumienie, zanim przejdziesz do rozwiązania.
- ☐ Nie bierz ataku do siebie - trzymaj się faktów i konkretów.
- ☐ Zaproponuj konkretne rozwiązanie i realny termin, a nie ogólności.
- ☐ Potwierdź ustalenia na piśmie (e-mail, wiadomość).
- ☐ Zapisz wnioski, aby ten sam błąd się nie powtórzył.

Materiał pochodzi z artykułu:

[**https://wszib.poznan.pl/obsługa-klienta/**](https://wszib.poznan.pl/obsługa-klienta/)

Wiedza Strategia Zarządzanie · Inwestycje Biznes. Materiał ma charakter informacyjny i nie stanowi porady prawnej.