

HVOZDY



INTEGRAČNÍ PROGRAM 29.9.2009

TÉMA: STÍŽNOSTI

- POUŽITÉ MATERIÁLY:
1. STANDARD ČÍSLO 7 PRO TÝDENNÍ STACIONÁŘ SPMP HVOZDY
 2. FORMA HRY-PŘEDVEDENÍ JEDNOTLIVÝCH SITUACÍ, KTERÉ SE TÝKAJÍ STÍŽNOSTÍ

PŘÍTOMNI UŽIVATELÉ: VIZ PŘÍLOHA

PŘÍTOMNI PERSONÁL: MONIKA PANÝRKOVÁ, EVA KŘÍŽKOVÁ, HANA PAPIRNÍKOVÁ, ŠTĚPÁNKA NOVOTNÁ

V PRVNÍ ČÁSTI INTEGRAČNÍHO PROGRAMU JSME HOVOŘILI O STÍŽNOSTECH V TÝDENNÍM STACIONÁŘI.

ŘEKLI JSME SI, JAKOU FORMOU SE STÍŽNOSTI MOHOU PODÁVAT, KAM SE PODÁVAJÍ A KDO JE VYŘIZUJE.



DO HOVORU SE ZAPOJILI VŠICHNI KLIENTI, KAŽDÝ VĚDĚL, ŽE STÍŽNOST MOHOU BUŤ NAPSAT ČI ŘÍCI ÚSTNĚ. PSANÉ STÍŽNOSTI, ŽE SE PAK DÁVAJÍ DO SCHRÁNKY, KTERÁ JE UMÍSTĚNA N TOALETÁCH A ŽE SE TYTO SCHRÁNKY VYBÍRAJÍ KAŽDÝ ČTVRTEK V 13 HODIN. KLIENTI VĚDĚLI, ŽE SCHRÁNKY VYBÍRÁ ROMANA HROMÁDKOVÁ ZA DOZORU ONDRY KOTHERY A PAK JE ODNÁŠÍ DO KANCELÁŘE, KDE JE EVIDUJE A PŘEDÁVÁ OSOBÁM, KTERÉ JE VYŘIZUJÍ.

POTOM JSME HOVOŘILI O TOM, ŽE SI MŮŽEME STĚŽOVAT I MIMO NAŠE ZAŘÍZENÍ A NA JAKÉ VĚCI JE MOŽNO SI STĚŽOVAT.



V DALŠÍ ČÁSTI JSME SI ŘEKLI, ŽE BY BYLO HEZKÉ A PRAKTICKÉ SI SKUSIT JEDNOTLIVÉ STÍŽNOSTI ZAHRÁT, A TÍM SI LÉPE ZAFIXOVAT, JAK POSTUPOVAT V PŘÍPADĚ, KDY SI BUDEME MUSET STĚŽOVAT. ZVOLILI JSME STÍŽNOSTI V SPMP HVOZDECH (A TO PÍSEMNÉ A ÚSTNÍ) A STÍŽNOST NA KVALITU ZBOŽÍ V OBCHODĚ A NA OKRADENÍ PRODAVAČKOU V OBCHODĚ (KNIHA PŘÁNÍ A STÍŽNOSTÍ A KOMUNIKACE S ŘEDITHEM OBCHODU).

PODÁVÁNÍ PÍSEMNÉ STÍŽNOSTI V SPMP HVOZDY

HERECKÉ OBSAZENÍ:

ROMANA SERBUSOVÁ V ROLI MAGDY ZURINKOVÉ

JINDRA JELÍNKOVÁ V ROLI ROMANY HROMÁDKOVÉ

PETR VEČEŘA V ROLI KLIENTA

ONDŘEJ KOTHERA V ROLI ONNŘEJE KOTHERY

NEJPRVE JSME PŘIPRAVILI DOKONALÉ PRACOVÍŠTĚ PRO NAŠE VEDOUcí PRACOVNÍKY A TY SE PAK USADILI DO SVÝCH KANCELÁŘÍ, KDE PRACOVALI NA CHODU NAŠÍ ORGANIZACE.



POTÉ PŘIŠEL VELICE ROZZLOBENÝ KLIENT PETR, KTERÝ ZJISTIL, ŽE SE NEMŮŽE OSPRCHOVAT NA SVÉM DOMKU, PROTOŽE NETEČE VODA A TO UŽ PO NĚKOLIKÁTÉ. ROZHODL SE, ŽE BUDE NEJLEPŠÍ TUTO STÍŽNOST VYŘEŠIT PÍSEMNOU FORMOU PROTOŽE, JE ZROVNA DNES ČTVRTEK A TAK SE BUDOU

VYBÍRAT SCHRÁNKY. A TAK TAKÉ UČINIL. PO OBĚDĚ ŠLA ROMANA HROMÁDKOVÁ ZA ONDŘEJEM



S TÍM, ŽE JE NUTNÉ SCHRÁNKU VYBRAT.

POTÉ JÍ ZANESLA NAHORU DO KANCELÁŘE A PO PŘEČTENÍ STÍŽNOSTI JI OKAMŽITĚ PŘEDALA MAGDĚ ZURINKOVÉ K OKAMŽITÉMU VYŘÍZENÍ.



MAGDA NEPRODLENĚ ZAVOLALA PEPÍČKOVÍ BÁRTOVI, ABY S TOUTO SITUACÍ NĚCO DĚLAL A POŽÁDALA KLIENTA PETRA, ABY MĚL STRPENÍ, ŽE JE VŠE V JEDNÁNÍ A POKUD NEBUDE SITUACE VYŘEŠENA BĚHEM DNEŠNÍHO DNE, ABY SE ŠEL UMÍT NA JINÝ DOMEK. UJISTILA HO, ŽE VŠE ZÍTRA ZNOVU ZKONTROLUJE A PÍSMNĚ MU ODPOVÍ.

VŠICHNI NAŠIM HERCŮM ZATLESKALI S TÍM, ŽE TO BYLO PERFEKTNÍ

VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ V SPMP HVOZDY ÚSTNÍ FORMOU

HRAJÍ:

ROMANA SERBUSOVÁ V ROLI MAGDY ZURINKOVÉ

JINDŘIŠKA JELÍNKOVÁ V ROLI ROMANY HROMÁDKOVÉ

HANA ČERNÁ V ROLI KLIENTKY

NAŠI VEDOUcí PRACOVNÍCI OPĚT SEDÍ VE SVÝCH KANCELÁŘÍCH A PRACUJÍ. RÁNO PŘICHÁZÍ VELICE ROZZLOBENÁ KLIENTKA HANA, ŽE NA JEJÍM DOMKU V NOCI VÍTR ROZBIL OKNO A CO S TÍM MÁ DĚLAT.

ODCHÁZÍ ZA MAGDOU ZURINKOVOU, ABY JÍ TENTO PROBLÉM PŘEDNESLA



MAGDA TUTO SITUACI ŘEŠÍ S IVETOU TRÁVOVOU, KTERÁ ZAŘÍDÍ, ABY OKNO BYLO OPĚT OPRAVENO. KLIENTCE HANĚ JE VYSVĚTLENO, ŽE OKNO DNES OPRAVENÉ NEBUDE A JE JÍ NAVRŽENO, ABY PŘENOCOVALA NA VEDLEJŠÍM DOMKU U DĚVČAT, KDE JE VOLNÉ MÍSTO. HANA SOUHLASILA.



TÍMTO ZPŮSOBEM SE NÁM PODAŘILO PŘEDVÉST NÁZORNĚ, JAK SE DAJÍ NĚKTERÉ SITUACE ŘEŠIT. POTOM NÁSLEDOVAL ČÁS NA DISKUSI, ALE KLIENTI CHTĚLI DALŠÍ SCÉNKY. TAKŽE DISKUZE BYLA JEN STRUČNÁ.

VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ V OBCHODĚ

NESPOKOJENOST S PRODÁVANÝM ZBOŽÍM

HRAJÍ:

KLÁRA ALMÁSYOVÁ V ROLI POKLADNÍ

ONDŘEJ KOTHERA V ROLI VEDOUCÍHO PRODEJNY

MIKULÁŠ VESELÝ V ROLI KUPUJÍCÍHO

JEDNOHO KRÁSNÉHO DNE ZÁKAZNÍK - MIKULÁŠ PŘIJDE DO PRODEJNY A ZJISTÍ, ŽE VEŠKERÁ ZELENINA JE PLESNIVÁ A ODPORNĚ PÁCHNOUCÍ. UPOZORNÍ NA TUTO SKUTEČNOST POKLADNÍ – KLÁRU, ALE TA

NA TO NEREAGUJE A TAK SI TEDY VYŽÁDÁ KNIHU PŘÁNÍ A



STÍŽNOSTÍ

POKLADNÍ NEVÍ, ZDA MŮŽE KNIHU VYDAT A TAK VOLÁ NA VEDOUCÍHO. NAKONEC JE MU KNIHA VYDÁNA A ON ZAPISUJE SVOU STÍŽNOST.

JINÁ SITUACE NASTÁVÁ V MOMENTĚ KDY JE NĚKDO Z NÁS OKRADEN POKLADNÍ NAPŘ, O 100 KORUN.

POKLADNÍ NÁM VRÁTILA MÁLO PENĚZ

STÍŽNOST U VEDOUCÍHO PRODEJNY

HRAJÍ:

KLÁRA ALMÁSYOVÁ V ROLI POKLADNÍ

ONDŘEJ KOTHERA V ROLI VEDOUCÍHO PRODEJNY

JIRKA VÁŇA V ROLI OKRADENÉHO ZÁKAZNÍKA

JIRKA PŘI PŘEPOČÍTÁVÁNÍ PENĚZ U POKLADNY ZJISTIL, ŽE MU BYLO VRÁCENO O 100 KČ MÉNĚ. NA TUTO SKUTEČNOST UPOZORŇUJE POKLADNÍ, KTERÁ TOTO ODMÍTÁ.



POŽÁDÁ POKLADNÍ, ABY ZAVOLALA VEDOUCÍHO. POKLADNÍ AČ NERADA SOUHLASÍ. VEDOUCÍ SI SE ZÁKAZNÍKEM POHOVOŘÍ A UBEZPEČÍ JEJ, ŽE JE KAŽDÁ POKLADNA KONTROLOVÁNA BEZPEČNOSTNÍ KAMEROU A ŽE TEDY BUDE OKAMŽITĚ ZJIŠTĚNO, ZDA SE POKLADNÍ NESPLETLA.



PENÍZE BYLY VRÁCENY A VŠE DOPADLO DOBŘE, ALESPŮŇ PROZATÍM.

PROGRAM BYL MYSLÍM VYDAŘENÝ A KLIENTI SE VELICE BAVILI, A VŠE GLOSOVALI. PAK JSME SI POVÍDALI O DALŠÍCH SITUACÍCH A JAK JE ŘEŠIT.