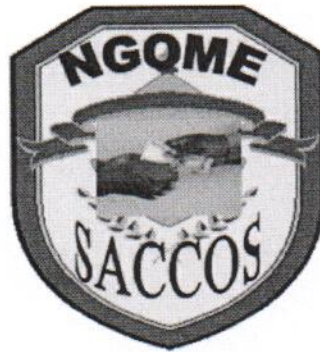




**CHAMA CHA USHIRIKA WA AKIBA NA MIKOPO
NGOME SACCOS LTD
DSR 991**

SERA YA HUDUMA BORA KWA WATEJA

TOLEO LA I: 2020



**CHAMA CHA USHIRIKA WA AKIBA NA MIKOPO
NGOME SACCOS LTD
DSR 991**

SERA YA HUDUMA BORA KWA WATEJA

TOLEO LA I: 2020

YALIYOMO

UKURASA

1.	UTANGULIZI	03
2.	MTOA HUDUMA KWA WATEJA APASWA KUELEWA	03
3.	MAMBO YAKUZINGATIA KATIKA KUTOA HUDUMA BORA KWA WATEJA	04
4.	HUDUMA BORA KWA MTEJA LAZIMA IZINGATIE MALENGO YA CHAMA	09
5.	MAWASILIANO NA TAASISI	10
6.	HITIMISHO11

1.0 HISTORIA YA CHAMA

NGOME SACCOS LTD yenye nambari ya usajiri DSR 991 ilisajiliwa tarehe 30 April 2007, chini ya sheria ya Ushirika No. 20 ya mwaka 2003 na kanuni zake za mwaka 2004, kama inavyorejewa na sheria ya sasa ya Ushirika No. 6 ya mwaka 2013 na kanuni zake . Wanachama wa Ngome SACCOS Ltd wanatokana na fungamanisho (common Bond) ya Maafisa ,Maaskari , Wastaafu pamoja na Watumishi wa Umma wa Wizara ya Ulinzi na Jeshi la Kujenga Taifa na wale waliohamia wizara nyingine wakiwa wanachama Hai wa Ngome SACCOS.

UTANGULIZI

Huduma bora kwa wateja ni nguzo imara kwa taasisi bora za kifedha, ni utoaji huduma kwa mteja kabla, wakati na baada ya kununua bidhaa. Huduma bora kwa mteja ni mfululizo wa shughuli iliyoungwa ili kuongeza kiwango cha mteja kuridhika; kuridhika ni hisia kwamba bidhaa au huduma imekutana na matarajio ya mteja.

Kwa ujumla huduma kwa mteja ni sehemu muhimu ya pendekezo la thamani ya mteja na ni sehemu muhimu katika thamani ya Taasisi katika kuzalisha mapato na raslimali.

2.0 MTOA HUDUMA KWA MTEJA APASWA KUELEWA MAMBO MUHIMU YAFUATAYO:-

- i. Azijuwe bidhaa zilizopo kwa mapana
- ii. Lugha chanya ya mawasiliano itumike ikiambatana na tabasamu
- iii. Tarajia mahitaji ya mteja
- iv. Boresha njia ya kumhudumia mteja wako.
- v. Mwili utumike kama kichocheo katika utoaji huduma bora kwa Mteja

2.01 Haki za mteja:

- i. Kuhudumiwa kwa heshima
- ii. Kupata huduma za kiwango cha juu
- iii. Kuhudumiwa vizuri na kwa haraka
- iv. Kuhudumiwa kwa usawa
- v. Kuwa na usiri wa habari za mteja
- vi. Kushirikishwa kwenye mambo yanayowahusu
- vii. Kutoa malalamiko
- viii. Kuwasilisha maoni au pongezi

2.02 Wajibu wa mteja:

- i. Kuzingatia sheria, kanuni, na taratibu katika kupata huduma
- ii. Kutunza raslimali za chama
- iii. Kuitikia wito pale anapohitajika
- iv. Kuwa na Heshima na kauli nzuri kwa watumishi
- v. Kutoa taarifa na maelezo sahihi yanayomhusu
- vi. Kutofanya hujuma na ubadhirifu
- vii. Kutoa ushauri juu ya huduma zitolewazo na Taasisi (SACCOS)
- viii. Kutoa habari kamili na sahihi kuhusiana na huduma zinazotolewa na SACCOS

3.0 MAMBO YA KUZINGATIA KATIKA KUTOA HUDUMA BORA KWA MTEJA

Kuna stadi za huduma kwa wateja ambazo kila mtoa huduma hupaswa kuzijua kama anahudumia wateja mara kwa mara.

Bila hizo biashara/chama chaweza kujikuta katika aibu na hatari ya kupoteza wateja na heshima yake kwa jamii.

Stadi hizo ni kama zifuatazo:-

3.01. uvumilivu

Sio tu uvumilivu unaofaa kwa wateja, ambao mara nyingi huja kupata huduma wakati wakiwa katika matatizo na hali ya msongo wa mawazo. Lakini, uvumilivu ni nguzo kubwa katika sanaa ya huduma kwa wateja, lakini uvumilivu haipaswi kutumiwa kama udhuru kwa huduma bora.

Ikiwa unashughulika na wateja kila siku, hakikisha unakuwa mvumilivu wakati wanapofika kwako pia kuwa na uhakika wa kuchukua muda wa kujua nini wanataka, wangependa kupata huduma inayofaa kuliko kuwakimbiza nje ya mlango. Kwa ujumla huduma bora ni muhimu kuliko huduma ya haraka.

3.02 Usikivu

Tabia ya kusikiliza mteja kwa umakini ni muhimu sana katika kutoa huduma bora kwa wateja. Sio tu ni muhimu kuzingatia ushirikiano wa wateja binafsi (kuangalia lugha/maneno ambayo wanatumia kuelezea matatizo yao), pia ni muhimu kukumbuka na kuzingatia maoni ambayo wanakupatia.

Ni muhimu sana kujenga mawasiliano ya macho (eye contact) na vitendo (gestures) wakati wa kumsikiliza mteja ili aone anadhaminiwa na ajione ni sehemu ya taasisi /chama.

3.03 Ujuzi wa Mawasiliano /communication skills.

Hakikisha unakabiliana na shida ya mteja kwa haraka; wateja hawana haja ya hadithi yako ya maisha au habari nyingine zisizo na manufaa kwa tatizo lake.

Muhimu zaidi, unahitaji kuwa mwangalifu kuhusu namna baadhi ya tabia zako za mawasiliano zinavyotafsiriwa kwa wateja, na ni vizuri kupoteza upande wa tahadhari wakati wowote unapojikuta kuhoji hali hii, tabia kama kupokea simu katikati ya mazungumzo au kutopokea simu ya mteja makusudi siyo nzuri katika sanaa ya huduma kwa wateja. Linapokuja suala muhimu ambalo unahitaji kuzungumza kwa wazi kwa wateja, tumia lugha rahisi na usiache shaka yoyote. Pia ukweli ni muhimu katika hili, kama bidhaa itachelewa kupatikana ni bora kumwambia ukweli mteja kuliko kumdanganya na kumfanya asubiri bila mafanikio, mfano; kama mkopo hawezi kupata kwa kipindi fulani ni bora kumuweka wazi kuliko kumuongopea na kumpa matumaini hewa.

3.04 Kujua Bidhaa

Ni muhimu kila mtendaji kujua bidhaa zitolewazo na taasisi yake pamoja na vigezo husika kwa kila bidhaa. Siyo kwamba kila mtendaji atajua bidhaa kiundani ila walau awe na elimu ya jumla ya bidhaa hizo kama mteja yoyote anayezitumia.

Bila kujua bidhaa yako kutoka mbele-kurudi nyuma, hutajua jinsi ya kuwasaidia wateja wakati wa matatizo.

3.05. Uwezo wa Kutumia "Lugha Chanya"

Uwezo wako wa kufanya mabadiliko madogo katika mifumo yako ya mazungumzo yanaweza kweli kwenda mbali katika kujenga furaha kwa wateja na kuwafurahisha. Lugha ni sehemu muhimu sana ya ushawishi, na watu (hasa wateja) huunda mawazo kuhusu wewe na taasisi yako ya msingi ya lugha unayotumia.

Hapa ni mfano: Tuseme mteja amekuja kuomba mkopo ambao haupo katika ratiba kwa kipindi hiki. Mabadiliko madogo ambayo hutumia "lugha chanya" yanaweza kuathiri sana jinsi wateja wanavyoweza kusikia majibu yako...

- i. **lugha Hasi:** "huwezi kupata mkopo sasa hivi, labda jaribu mwezi ujao."
- ii. **lugha chanya:** "Mikopo itakuwepo mwezi ujao, kama hutojali nipe /taarifa zako ili nikuweke kwenye msururu ikitoka".

Mfano wa kwanza siyo hasi moja kwa moja lakini lugha iliyotumika siyo chanya pia. Kinyume chake, mfano wa pili umekuwa na maelezo bora zaidi pia umempa mteja chaguo.

3.06 Stadi za kufanya kazi.

Wakati mwingine utakutana na wateja ambao hata ufanyaje hutoweza kuwaridhisha. Hali ambayo labda itakuwia vigumu kuidhibiti (aidha alikuwa na siku mbaya, au ni walalamikaji wa asili) wakati mwingine inaweza kukutoa katika mstari wa kawaida wa kazi. Hutakiwi kukubali kutolewa nje ya mstari, yakupasa hata kuigiza kwamba upo sawa.

3.07 Ujuzi wa Usimamizi wa Muda

Usitumie muda mrefu na mteja bila manufaa yoyote, kama unaona shida aliyonayo huwezi itatua ni vema ukampeleka kwa afisa mwenzako atakaeweza kumsikiliza. Vinginevyo wote(wewe na mteja) mtakuwa mnapotezeana muda.

3.08 Uwezo wa kumsoma mteja

Uwepo wa teknolojia unafanya wakati mwingine usionane na mteja uso kwa uso, hata kama ni kwa simu au barua pepe unatakiwa kuwa na weledi wa kumsoma mteja hisia zake na saikolojia yake ili uweze kufikia matarajio yake ili kuepusha kumpotosha au kuwa na mawasiliano mabaya yanayoweza pelekea kumpoteza.

3.09 Utulivu /Calming presence.

Wakati mwingine mteja huja akiwa amechanganyikiwa na kutaka ubebe tatizo lake kama anavyolihisi yeye, wakati yeye anaona ana shida kubwa na pengine ndio mwisho wa dunia utafika asiposaidiwa, unatakiwa kuwa mtulivu na imara na kutoa huduma kwa kuzingatia weledi na misingi ya Taasisi.

4.0 Huduma kwa kuzingatia malengo ya Chama (goal oriented).

Dhana hii ina maanisha kwamba kila Taasisi ina Malengo yake na malengo ya Taasisi yapo ya muda mrefu, muda mfupi na malengo ya muda wa kati

Wakati wowote unapotoa huduma lazima malengo ya taasisi yashabihiane na huduma zako.

Kwa mfano; Ngome SACCOS ina lengo la kupata wanachama wapya 1000 kwa mwaka 2020.

Hivyo unapohudumia mteja mpya fikiria kwamba huyo ni kati ya wale 1000 ambao chama kinawahitaji na hutopenda kumpoteza ili kusaidia chama kufika malengo yake iliyojiwekea.

5.0 Uwezo wa Kushughulikia Mshangao/surprises

Wakati mwingine maswali ya wateja yanakuwa yale usiotegemea...

Labda tatizo unalokutana nalo sio hasa linalopatikana katika miongozo ya chama, au labda mteja hajajibu jinsi ulivyofikiria.

Kwa hali yoyote, ni bora kuwa na uwezo wa kufikiri nje ya boksi ili uweze kutoa taarifa sahihi.

Yanapotokea mambo usiyoyategema yakupasa kuamua yafuatayo

- i. **Nani?** Jambo moja unaweza kuamua ni nani nitamfata pindi nipatapo jambo lililo nje ya uwezo wangu, meneja mkuu au mkuu wa idara.
- ii. **Nini?** Wakati tatizo lipo nje ya uwezo wako utawapelekea nini wakubwa zako, mazungumzo yote au sehemu tatanishi ya mjadala wenu
- iii. **Vipi?** Wakati wa tatizo kama hilo, ni vipi utawasiliana na mtu unaetaka kumshirikisha.

6.0 Ustadi wa Ushawishi

Mara nyingi sana kupokea mteja ambaye ana udadisi (curiosity) juu ya taasisi yako na huduma zitolewazo kwa ujumla. Ni katika kipindi hicho ambacho inakubidi uwe na ustadi wa ushawishi ili mteja aamini pasi na shaka kuwa taasisi yako ina bidhaa bora zaidi kuliko wengine.

7.0 Msimamo wa kazi

Hii humaanisha kufanya kazi itakiwavyo kufanywa kwa kufuata taratibu na kanuni zilizowekwa bila kufuata utashi au matakwa ya mteja.

8.0 Uwezo wa kufunga mjadala na mteja.

Kuwa na uwezo wa kufunga mjadala na mteja bila kuacha maswali yoyote nyuma yake na akaondoka akiwa ameridhika na matatizo yake yamepata majibu.

Hakikisha unamuuliza mteja kama ameridhika, kwa kufanya hivyo utamuonesha mteja mambo yafuatayo:

- i. Unamjali na unajali kazi ya kumuhudumia vema.
- ii. Uko tayari kuendelea kumhudumia hadi atakaporidhika.
- iii. Yeye ndiye mwenye mamlaka juu ya ni wakati gani ameridhika.

Mteja akiondoka na kusema nimeridhika, jipongeze kwa kuwa umetoa huduma bora.

9.0 Nia ya Kujifunza

Hii ni stadi ya jumla lakini pia ni muhimu.

Kila mtu katika nyanja yake ni muhimu awe tayari kujifunza wakati wowote, unaweza kujifunza hata kwa mteja au kwa mtendaji mwezako.

10.0 MAWASILIANO NA TAASISI

- i. Tunapokea maoni, yakiwa pongezi, shukrani au malalamiko yanayoletwa kwa njia ya kisanduku, simu, au barua pepe.
- ii. Mteja anaweza kuleta maoni / malalamiko kwa Meneja Mkuu, Mkuu wa Idara au Meneja yeyote kwa kutumia anuani au kwa njia ya barua pepe.
- iii. Kumbukumbu za maoni na malalamiko ya wateja wetu hutumika ili kuboresha huduma zetu.

11.0 HITIMISHO

Sera hii imeandaliwa na Bodi ya Ngome SACCOS na Kamati ya Usimamizi iliyokasimiwa madaraka kwa niaba ya wanachama kwa barua yenye kumbukumbu Na. MA.82/309/20/14 ya tarehe 05 AGOSTI, 2020 na itanza kutumika baada ya kuidhinishwa na Mrajis.



Mwenyekiti



Katibu

