**Приложение №7**

**Критерии к номинации «Лучшая здравница по клиентскому сервису»**

Клиентский сервис – организация работы здравницы и действия работников, направленные на удовлетворение потребностей гостей/пациентов и предвосхищение их ожиданий.

1. Наличие в здравнице:

1.1 Стандарта клиентского сервиса – правил, регламентирующих порядок и стиль коммуникации работников при взаимодействии с клиентом/пациентом.

1.2 Системы оценки клиентоориентированности работников, поведенческих индикаторов.

1.3 Регламента по работе с обращениями/жалобами, поступившими в здравницу.

1. Контроль за исполнением работниками стандартов и регламентов, контролируемые показатели качества.
2. Формы обратной связи, оценка уровня удовлетворенности и лояльности клиентов/пациентов.
3. Наличие положительных отзывов, отсутствие негативных отзывов/жалоб клиентов/пациентов.
4. Контроль качества работы с жалобами.
5. Работа с отзывами в сети Интернет.