

Jamhuri ya Muungano wa Tanzania



WIZARA YA MAJI NA UMWAGILIAJI

Huduma Bora kwa Mteja Katika Miradi ya Maji



MACHI, 2017

YALIYOMO

1. DHANA YA HUDUMA KWA MTEJA
 2. FAIDA ZA HUDUMA NZURI KWA WATEJA
 3. MSINGI WA HUDUMA NZURI
 4. TOFAUTI KATI YA HUDUMA NZURI NA HUDUMA MBAYA
 5. HUDUMA NZURI ZINAZOMVUTIA MTEJA
 6. MATARAJIO YA WATEJA NI NINI
 7. NAMNA YA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO
 8. HATUA NA NAMNA YA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO
 9. HITIMISHO
-

1. DHANA YA HUDUMA KWA MTEJA

Huduma kwa Mteja

Maana ya huduma kwa mteja =Uwezo wa Taasisi(COWSO) kutoa huduma thabiti (Kwa kiwango kile kile) kinachohitajika kwa mteja.

Mteja ni nani= Mteja ni mtu binafsi au kundi la watu ambao unawapa huduma au wananunua huduma kutokana na huduma iliyotolewa au kununuliwa na hatimaye unapata faida.

Maana ya huduma=Ni shughuli zilizotengwa na kutambulika isiyoshikika siyo lazima ishikamane na bidhaa unayoiuza.

2. FAIDA ZA HUDUMA NZURI KWA WATEJA

i.	Wateja huridhika na huduma	
ii.	Mauzo na faida huongezeka	
iii.	COWSO hutangazwa vizuri	
iv.	COWSO huongoza katika ushindani	
v.	COWSO hujitofautisha	
vi.	Wateja huonyesha ukarimu na uaminifu	
vii.	Wateja huwa wazuri kwako	
viii.	Viongozi na watendaji hupata motisha wakiwaona wateja wameridhika	

ix.	Watendaji na viongozi huridhika kwa kufanya kazi nzuri	
x.	Watendaji hupata fursa ya ajira	
xi.	Matatizo na shida za mradi hupungua	
xii.	Mteja huwa ni mfalme	
xiii.	Huduma bora hukutana na mahitaji ya mteja	
xiv.	Wafanyakazi wakiwa na furaha kwa kulipwa vizuri hujitoa kwa moyo	
xv.	Wafanyakazi huwaheshimu wateja	
xvi.	Huduma nzuri kwa mteja humfaidisha kila mmoja	

3. MSINGI WA HUDUMA NZURI

i. Mbinu

- a) Kutenda kwa usahihi kwa mara ya kwanza
- b) Kuwasikilizawateja
- c) Kushughulikia malalamiko
- d) Uwezo wa kutumia hekima wakati wa kushinikizwa
- e) Kuwasiliana kunakoeleweka
- f) Kutafuta urahisi kwa wafanyakazi kuwahudumia wateja

ii. Kujifunza

Watendaji wawe tayari kujifunza mbinu za huduma kwa wateja kitaalamu na kuziboresha

iii. Elimu/Utaalamu

- a) Watendaji wajue bidhaa au huduma zinazotolewa na COWSO
- b) Wawajue wateja wa ndani na wa nje
- c) Wajue mfumo wa taratibu za kuendesha Mradi/COWSO
- d) Mfumo wa wateja wa ndani wanaofanya kazi nao.

iv. Uangalifu wa kila kitu

Kuwa makini na ,mwangalifu hata kwa mambo madogomadogo
Ubora wa huduma

- v. **Ni Muhimu kujua, Nini na jinsi gani** Watoa huduma bora wengine nini wanazingatia kwa wateja na wanachompa na JINSI wanavyomtendea ili wamshangaze mteja

vi. Desturi ya Shirika

Shirika lote linatakiwa liwape kipaumbele wateja , kwa mfano sera, viwango vya ubora na mwenendo unaompendelea mteja.

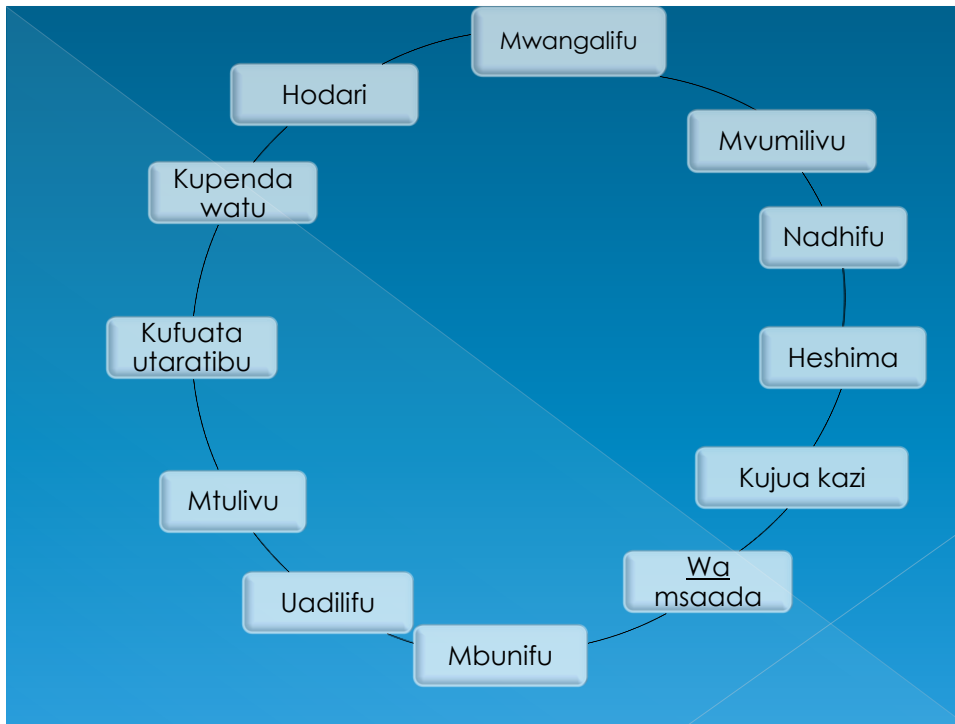
4. TOFAUTI KATI YA HUDUMA NZURI NA HUDUMA MBAYA

	Kipengele	Huduma Nzuri	Huduma mbaya
i.	Salamu	Kwa moyo mkunjufu	Hawakunijali/walinipokea kwa shari/jeuri/waliniona msumbufu
ii.	Uharaka wa huduma	Nilishughulikiwa Mara moja	Nilisubiri wakati mhusika akiwa anapiga soga Nilichelewa kwa ajili ya foleni
iii.	Jinsi walivyonichukua	Kama mteja wa thamani	Kama sina maana/msumbufu/ombaomba/nawa potezea muda
iv.	Jinsi nilivyojisikia	Nilifurahia/Nilitha miniwa	Niliudhika/Nilikata tamaa Sikuwa na msaada
v.	Mahusiano yangu na shirika	Niliendelea kurudi kwao	Nimeacha kwenda huko

5. SIFA ZA HUDUMA NZURI

- a) Kinachofanya huduma kuwa bora
- b) Mbinu za huduma kwa mteja
- c) Maarifa ya kujifunza
- d) Ubora wa huduma
- e) Desturi za kufanya kazi
- f) Usafi wa mwili, office
- g) Uangalifu kwa kila kitu

Huduma nzuri zinazomvutia mteja



6. MATARAJIO YA WATEJA NI NINI

- Hali tabia au viwango mteja anavyokuwa navyo kwenye fikra kuhusiana na taasisi(COWSO)
- Nimetembelea ofisi ya COWSO hakika huduma zao ni nzuri
- **Kwa nini matarajio ya mteja ni muhimu**
Ubora wa huduma kwa mteja uko kwenye fikra. Mteja ndiye anayeamua uhusiano na ubora wa huduma yako, kulingana na viwango vilivyomo kwenye fikra zake. `wateja wanatumia (ubora wa huduma) ili kufanya matarajio ya huduma yako. Mteja akisema HUDUMA NI MBAYA ina maana huduma aliyopata ina mapungufu kulingana na matarajio yake katika fikra alizokuwa nazo.

- **Ubora wa huduma**

Kama ubora halisi wa huduma yako ni:

a)	Chini ya matarajio ya mteja		Huduma mbaya
b)	Sawa na matarajio ya mteja		Huduma inayokubalika
c)	Kiwango cha juu kuliko matarajio ya mteja		Huduma nzuri
d)	Inazidi kiwango cha juu kuliko matarajio ya mteja		Huduma bora

7. NAMNA YA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO

i. **Dhana ya Malalamiko**

Mamamiko ni nini _Kuonyesha machukizo au maudhi uliyoyapata

- Kwa nini tujifunze namna ya kushughulikia malalamiko
- Utaratibu mzuri wa kushughulikia malalamiko utatusaidia kufikia mwafaka mzuri kati yako na Mteja.

ii. **Kushughulikia Malalamiko**

Wateja wanatarajia huduma bora. Wasipopata huduma hiyo inasababisha malalamiko. Huduma mbaya zinasababisha wateja kuhamia kwa washindani. Inagharimu fedha mara tano kumpata mteja mpya kuliko kumtunza mteja uliye naye sasa.

iii. **Mteja anatarajia ushughullikie Malalamiko yake namna gani**

- a) Umuzi wa haraka wa kutatua malalamiko
- b) Kutendewa kwa heshima
- c) Kuaminiwa na kutolaumiwa kwa tatizo
- d) Kuwajibika kwa mtu kiutendaji na kufanya maamuzi ya lazima ili kurekebisha hali iliyojitokeza
- e) Kuamini kuwa Taasisi inamthamini mteja
- f) Kuamini kuwa tatizo lililoitokeza haliwezi kutokea tena
- g) Iwe rahisi kutoa taarifa kuhusiana na matatizo, yatatuliwe haraka na kwa muda mfupi kwa haki na kuridhika kwa Mteja.

iv. **Kwa nini tupokee Malalamiko ?**

Malalamiko ni fursa : Faida za Malalamiko

- a) Inasaidia kuzuia malalamiko zaidi
- b) Inatoa fursa ya kupokea taarifa toka kwa Wateja
- c) Hutoa fursa kwa Taasisi kuonyesha kuwa inawasikiliza wateja
- d) Inasaidia kuwa na wateja waaminifu
- e) Wateja wanaolalamika wanatoa fursa ya kuitunza biashara ya mteja.
- f) Tufanye bidii ya kuyamaliza malalamiko

v. **Walalamikaji walio kimya**

Sababu za wateja wengine kulalamika wakiwa kimya

- a) Inapoteza muda wao
- b) Hakuna anayejali

- c) Sijui nikalalamike wapi
- d) Sijui namna ya kulalamika
- e) Mwenye biashara /mwenyekiti ni jirani, kabila langu, tunasali wote, n.k.

vi. Hatari ya huduma mbaya

Mteja aliyehudumiwa vibaya atawaeleza tena watu 9 au 10. Huduma nzuri ina uwiano wa 80:20

8. HATUA NA NAMNA YA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO

Hatua za kushughulikia malalamiko

i. Wakati taarifa ya tatizo ikitolewa

- a) Msalimie mteja na ujitambulisha
- b) Hakikisha mawasiliano na taasisi yanaweza kupatika haraka wakati mteja anahitaji
- c) Mweleze mteja ni nini unaweza kumfanyia na umwulize umfanyieje'

ii. Wakati unapo pokea Malalamiko

- a) Mshukuru mteja kwa kukufahamisha kuhusu tatizo
- b) Mweleze mteja kuwa ulilielewa tataizo lake kwa kumsikiliza kwa makini na ikiwezekana liandike
- c) Uliza maswali pale unapotaka jambo liwekwe wazi zaidi
- d) Mweleze mteja ni kwa namna gani tatizo lake litakavyoshughulikiwa na mwambie ni muda gani atazamie matokeo.

iii. Kutatua Matatizo

- a) Mweleze mteja kwamba unachukua wajibu wa kulishughulikia tataizo lake
- b) Kama huna uwezo au Mamlaka ya kutatua tatizo hilo mwunganishe Mteja na Mhusika wa kulitatua.
- c) Inapowezekana hakikisha mteja anaridhika na kufurahia jinsi utakavyolitatua tatizo lake kabla ya kuendelea mbele.
- d) Kama kutakuwa na kuchelewa mfahamishe Mteja
- e) Ikiwezekana na ukiwa na uhakika mwambie Mteja jinsi shirika litakavyofanya ili tatizo lisitokee tena.

9. HITIMISHO

Huduma bora kwa mteja ni Mhimili wa biashara na uendelevu wa huduma unayoitoa. Ni vema kuwekeza katika kushughulikia Malalamiko ya wateja ili kujenga heshima na mahusiano na Wateja.
