

ПОЧТА
РОССИИ



Памятка начальника отделения почтовой связи

Оренбург 2014год





Обязанности начальника опс

Обеспечивать высококачественное и культурное обслуживание клиентов услугами почтовой связи, финансовыми и банковскими услугами, а также прием коммунальных платежей, специальных проектов, страховых услуг. Выполнять плановые задания, предоставлять услуги в соответствии с правилами и инструкциями. Быть компетентным, знать производство, технику, программное обеспечение. Уметь работать с коллективом и клиентами. Правильно организовывать работу в ОПС.





Начало рабочего дня начальника отделения почтовой связи

Начальник отделения почтовой связи должен лично (по очереди с заместителем) присутствовать перед началом операционного дня.

Вскрыть кладовые совместно с оператором связи

Провести операцию «Начало дня» на ПКТ и ЗПТЩ,ПКД.

Выдать на рабочие места ЗПО, производственные документы и эксплуатационные материалы.

Выдать на кассу подкрепление (денежную наличность)

Выдать именные вещи

Проверить оттиски календарных штемпелей.(под роспись)

Наличие у работников форменной одежды, бейджиков.





Провести инструктаж по Стандартам качества

Проверить подготовленность операционного зала для культурного обслуживания клиентов.

Часть времени в течении рабочего дня необходимо находиться в операционном зале для непосредственного общения с клиентами, немедленно реагировать на все устные заявления и жалобы клиентов.

Особое внимание уделять четкости и культуре обслуживания клиентов.

Проводить производственный контроль за работой операторов почтовой связи и почтальонов.





Завершение рабочего дня

Подготовка и отправка почты и инкассации из отделения почтовой связи вместе с оператором почтовой связи

Подготовить информацию по РПО для отправки в Информационный пункт

Принять отчет по страховым почтовым отправлениям и товарам народного потребления, опечатать кладовую

Принять остатки по Кассовой справке

СДО (сводный денежный отчет)

Закрывать рабочий день на основной кассе.

Проверить наличие записей в книге жалоб и предложений.





- Анализирует выполнение плана и показатели за рабочий день
- Планирует улучшение качественных показателей ,создание условий для предоставления услуг и привлечение новых клиентов.
- Показатели эффективности нацелены на мотивацию работников, определение «лидеров» и «аутсайдеров», распространение положительного опыта.





Организационная работа в ОПС

Начальник отделения почтовой связи должен уметь организовывать работу В ОПС.

При необходимости выступать в роли менеджера зала регулируя очередь, оказывая практическую помощь операторам, обслуживая клиентов в дополнительном окне.

Хорошо знать своих подчиненных оказывать им помощь в работе.

Соблюдать корпоративный этикет

Уметь четко организовывать свою собственную работу и работу ОПС

Планировать свою работу на месяц





Примерный план работы начальника ОПС

Наименование работ	Сроки исполнен ия	Отметка о выполнении
1. Проверить условия работы на доставочных участках почтальонов. (Ивановой Т,И. Сидоровой Е.Н.)	5-10	
2. Провести производственное собрание по итогам работы за июнь и 2 квартал 2014года. Задачи на 3 квартал 2014года	6	
3. Ознакомить коллектив с новыми ЛНА ,изменениями в почтовых правилах.	10	
4. Изучение в СДО темы «Стандарты качества» « Winpost» «Акция по подписке»	15	
5. Довести план по подписке на полугодие. Провести работу с населением	17	
6. Производственное совещание в почтамте	19	
7.Обучение по предоставлению услуг с использованием банковских карт Связь Банка. (торговый эквайринг)	20	
8. Довести «личный» план до каждого оператора и почтальона ОПС	1	



**ПОЧТА
РОССИИ**



Реализация главной цели работы опс

Работать с улыбкой

Делать все правильно

Делать все быстро

Быть целеустремленным

Обучаться

НАШЕ БУДУЩЕЕ –ЭТО НАШИ КЛИЕНТЫ



ПОЧТА
РОССИИ



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

В КАЖДОМ
ПИСЬМЕ –
РАДОСТЬ

ВСЕГДА РЯДОМ!

ПОЧТА
РОССИИ

