

Ірина В. Перевозова¹, Андрій Р. П'яста², Роман О. Савчук³

КЛІЄНТСЬКИЙ СЕРВІС ЯК КОНКУРЕНТНА ПЕРЕВАГА ПРИ НАДАННІ НОТАРІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

У сучасному діловому світі обслуговування клієнтів є вирішальним фактором диференціації в різних галузях, зокрема й у сфері надання нотаріальних послуг. Актуальність цієї теми зумовлена зростанням рівня усвідомлення того, що якісне обслуговування клієнтів може суттєво підвищити їхню задоволеність, лояльність та конкурентну позицію компанії. Метою цієї роботи є вивчення того, як обслуговування клієнтів може бути використано як конкурентна перевага в секторі нотаріальних послуг, визначення ключових принципів та оптимальних практик, що сприяють підвищенню якості обслуговування клієнтів та операційної досконалості. У дослідженні аналізується поточний стан обслуговування клієнтів у сфері нотаріальних послуг, висвітлюються загальні виклики та сфери, що потребують вдосконалення. Завдяки використанню комплексу аналітичних методів у дослідженні визначено найважливіші фактори, що сприяють якісному обслуговуванню клієнтів, зокрема оперативність, професіоналізм, прозорість та індивідуальний підхід. Результати показують, що нотаріуси, які надають перевагу клієнтоорієнтованому практикам, не лише підвищують рівень задоволеності клієнтів, але й досягають вищих показників їх утримання та позитивних рекомендацій щодо своєї діяльності.

Висновки, зроблені в результаті цього дослідження, вказують на трансформаційний вплив якості обслуговування клієнтів на конкурентну динаміку галузі нотаріальних послуг. Нотаріуси, які вирізняються високим рівнем обслуговування клієнтів, мають більше можливостей для диференціації на переповненому ринку, залучення та утримання клієнтів, а також сприяння довгостроковому зростанню бізнесу. Здійснене дослідження є внеском у розвиток наукового дискурсу, оскільки містить ґрунтовний аналіз механізмів, за допомогою яких клієнтський сервіс забезпечує конкурентні переваги у сфері надання професійних послуг.

Наукова новизна цього дослідження полягає у фокусі на вивченні сфери нотаріальних послуг — сектору, який часто не беруть до уваги в дослідженнях, присвячених клієнтському сервісу. У статті висвітлюються специфічні практики та результати в цій галузі, що надає корисну інформацію як для наукових досліджень, так і для практичного застосування. Практична значущість дослідження полягає в наданні практичних рекомендацій для нотаріусів, які прагнуть підвищити якість своїх послуг, зокрема щодо впровадження систем управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM), реалізації регулярних навчальних програм для персоналу та розробки прозорих каналів комунікації для забезпечення оперативного реагування на потреби клієнтів.

Ключові слова: сервісні стандарти, репутація нотаріуса, ефективність послуг, задоволеність клієнтів, професійний розвиток, технологічні стандарти.

Табл. 2. Літ. 15.

DOI: 10.32752/1993-6788-2023-1-270-94-105

Perevozova Iryna, Piasta Andriy, Sawchouk Roman

CLIENT SERVICE AS A COMPETITIVE ADVANTAGE IN THE PROVISION OF NOTARIAL SERVICES

In the modern business world, customer service stands as a decisive factor of differentiation across various industries, including the realm of notarial services. The relevance of this topic is underscored by the increasing awareness that quality customer service can significantly enhance

¹ Ivano-Frankivsk National Technical Oil and Gas University. Ukraine

² Ivano-Frankivsk National Technical Oil and Gas University. Ukraine.

³ Private Notary of the Ivano-Frankivsk City Notary District. Ukraine.

their satisfaction, loyalty, and competitive positioning. The aim of this work is to explore how customer service can be leveraged as a competitive advantage in the notarial sector, identifying key principles and optimal practices conducive to enhancing both customer service quality and operational excellence. The research analyzes the current state of customer service in the notarial services sector, shedding light on common challenges and areas in need of improvement. Through the use of an array of analytical methods, the study identifies critical factors conducive to quality customer service, such as responsiveness, professionalism, transparency, and personalized approach. The results indicate that notaries who prioritize customer-centric practices not only elevate client satisfaction levels but also achieve higher client retention rates and positive recommendations from both clients and fellow notaries.

The conclusions drawn from this research highlight the transformative impact of customer service quality on the competitive dynamics of the notarial services industry. Notaries distinguished by high levels of customer service possess greater opportunities for differentiation in a crowded market, client acquisition and retention, and fostering long-term business growth. This study contributes to the advancement of scientific discourse by offering a thorough analysis of the mechanisms through which customer service confers competitive advantages in the realm of professional services.

The scientific novelty of this research lies in its focus on the notarial services sector, a domain often overlooked in studies dedicated to customer service. The research elucidates specific practices and outcomes in this niche, providing valuable insights for both scholarly research and practical application. The practical significance of the study lies in offering actionable recommendations for notaries seeking to enhance the quality of their services. These recommendations include the implementation of customer relationship management (CRM) systems, the execution of regular training programs for staff, and the development of transparent communication channels to ensure prompt responsiveness to client needs.

Keywords: service standards, notary reputation, service efficiency, customer satisfaction, professional development, technological standards.

Peer-reviewed, approved and placed: 12.12.2023.

Постановка проблеми. У сучасному світі професійних послуг якість обслуговування клієнтів стала ключовим елементом, що відрізняє компанії різних секторів, зокрема й у сфері нотаріату, від інших, які надають аналогічні послуги. Це зумовлено усвідомленням суб'єктами надання послуг того, що високий рівень обслуговування клієнтів не лише сприяє задоволенню їхніх потреб, але й підвищує лояльність та посилює конкурентні позиції компанії на ринку. Проте, хоча важливість обслуговування клієнтів є загально визнаною в таких галузях, як роздрібна торгівля чи готельний бізнес, значення останнього у сфері нотаріальних послуг привертає порівняно менше уваги.

Надання нотаріальних послуг передбачає низку юридичних та адміністративних обов'язків, часто пов'язаних із делікатними питаннями для клієнтів. З огляду на складність, притаманну цій професії, у науковій літературі визнається, що застосування принципів обслуговування клієнтів у сфері нотаріату є суттєвою проблемою. Особливо це стосується обмежених досліджень того, як стратегії обслуговування клієнтів можуть бути адаптовані для задоволення особливих потреб та очікувань клієнтів нотаріату [1, с. 52].

Водночас поточний стан обслуговування клієнтів у нотаріальному секторі має низку проблем та напрямів для вдосконалення. Взаємодія з клієнтами в цій сфері характеризується складністю юридичної документації, конфіденційністю та різним рівнем обізнаності людей із правовими

процесами. Відповідно, існує актуальна потреба проаналізувати наявні практики надання послуг клієнтам у сфері нотаріату, виявити основні недоліки та запропонувати ефективні стратегії для їхнього покращення.

Водночас в умовах посилюваної конкуренції на ринку нотаріуси постійно стикаються з необхідністю диференціювати свою діяльність, залучати та утримувати клієнтів. Традиційні маркери відмінності, такі як досвід і репутація, хоча і є, безперечно, важливими, можуть бути недостатніми в умовах, коли клієнти все більше надають перевагу індивідуальному та особливому підходу до надання послуг. Як наслідок, існує потреба в усвідомленні нотаріусами стратегічної важливості клієнтського сервісу як засобу отримання конкурентної переваги в галузі [2, с. 94].

Відповідно, завданням цього дослідження є усунення цих важливих недоліків та подолання викликів шляхом вивчення ролі обслуговування клієнтів як конкурентної переваги в наданні нотаріальних послуг. Завдяки комплексному аналізу поточного стану обслуговування клієнтів у нотаріальному секторі в статті зроблено спробу визначити ключові принципи та оптимальні практики, які можуть підвищити рівень задоволеності клієнтів, сприяти їхній лояльності та, зрештою, довгостроковому розвитку й стабільності нотаріального бізнесу.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Останніми роками зростає загальне розуміння ключової ролі, яку відіграє обслуговування клієнтів у досягненні конкурентних переваг у різних галузях, зокрема й у сфері надання нотаріальних послуг. Цю тезу підтверджують результати досліджень таких науковців, як В. Захарченко [3, с. 105], А. Телестакова, К. Кудрявцева [4, с. 97], які вказують на значний вплив якості обслуговування клієнтів на їхню задоволеність, лояльність і, зрештою, на ефективність діяльності фірми.

Сектор нотаріальних послуг, який традиційно вважається зарегульованою та дуже консервативною галуззю, не захищений від впливу змін в обслуговуванні клієнтів та конкурентного тиску. Нотаріальні фірми все більше визнають важливість прийняття клієнтоорієнтованого підходу, щоб диференціювати себе на ринку, покращити утримання й активізувати залучення клієнтів [5, с. 154].

Сучасні дослідження розглядають різні аспекти обслуговування клієнтів у контексті нотаріальних послуг. Це стосується, зокрема, вивчення ролі комунікації, оперативності, надійності та здатності до співпереживання у формуванні клієнтського сприйняття та досвіду. Такі науковці, як Ю. Василик [6, с. 91] та В. С. Сірко [7, с. 214], досліджували важливість надійності й послідовності у формуванні довіри та впевненості серед споживачів нотаріальних послуг.

До того ж технологічний прогрес створив як виклики, так і можливості для нотаріальних фірм у наданні високоякісних послуг клієнтам. У дослідженні М. Долинської [8, с. 76] наголошується на необхідності впровадження цифрових технологій для надання нотаріальних послуг, зберігаючи при цьому людський підхід для ефективного забезпечення різноманітних вимог та вподобань клієнтів.

Незважаючи на ці досягнення, у сфері обслуговування клієнтів у нотаріаті залишається кілька нерозв'язаних питань, одним із яких є пошук

оптимального балансу між дотриманням нормативних вимог та клієнтоорієнтованістю. Нотаріальні контори мають дотримуватися жорстких законодавчих вимог, водночас намагаючись надавати індивідуальні та ефективні послуги, які відповідають або навіть перевищують очікування клієнтів.

До того ж оцінка та управління якістю обслуговування клієнтів у сфері нотаріату постійно стикаються з проблемами. Попри те, що традиційні показники, такі як опитування задоволеності клієнтів та індекс чистого прибутку, дають цінну інформацію, існує потреба в більш детальних і комплексних підходах для точної оцінки цілісного клієнтського досвіду. Поява альтернативних моделей надання послуг, таких як нотаріальні платформи онлайн, є ще одним викликом у сфері обслуговування клієнтів у нотаріаті.

Метою дослідження є з'ясування того, як обслуговування клієнтів може бути використано як конкурентна перевага в секторі нотаріальних послуг, визначення ключових принципів та оптимальних практик, що сприяють підвищенню якості обслуговування клієнтів та операційній досконалості.

Відповідно до мети були сформульовані наступні завдання: проаналізувати роль клієнтського сервісу як конкурентної переваги у сфері нотаріальних послуг; визначити ключові принципи, що складають основу успішних практик обслуговування клієнтів у нотаріальних конторах; розглянути вплив ефективного обслуговування клієнтів на утримання, залучення клієнтів та загальну ефективність роботи нотаріальних фірм.

Основні результати дослідження. У сфері нотаріату обслуговування клієнтів є важливим елементом, що поєднує юридичний досвід та відносини з клієнтами. Як широкий спектр спеціалізацій юридичних послуг нотаріальні послуги вимагають детального знання технічних вимог закону та деталей взаємодії з клієнтом.

Концепція та сутність обслуговування клієнтів ґрунтуються на загальних принципах взаємовідносин із клієнтами, спрямованих на створення позитивних вражень під час взаємодії з постачальниками послуг. Основне обслуговування клієнтів полягає в забезпеченні ефективного та якісного задоволення їх потреб, сприянні зміцненню довіри та надійності. Ця концепція виходить за межі простого спілкування під час роботи та охоплює всі способи взаємодії з клієнтом, включаючи попередню інформацію, надання послуг і підтримку після обслуговування. Основою обслуговування клієнтів є здатність будувати з ними довгострокові відносини, реалізовувати їхні потреби, передбачати останні, а також ефективно спілкуватися та надавати послуги способами, які перевершують очікування.

Важливість обслуговування клієнтів у сфері послуг важко переоцінити. Послуга має нематеріальний характер, і сприйняття покупцем її цінності часто залежить від її якості. Ефективне обслуговування клієнтів може відрізнити послуги одного постачальника від послуг іншого, забезпечуючи конкурентну перевагу на переповненому ринку. Якісний сервіс відіграє важливу роль в утриманні клієнтів, оскільки задоволені клієнти частіше повертаються та рекомендують послугу іншим. Крім того, якісне обслуговування клієнтів може зменшити проблеми й скарги та перетворити негативний досвід на позитивні результати. У сфері професійних послуг, де

відносини між постачальником і клієнтом часто пов'язані зі значною довірою та особистими інвестиціями, якість обслуговування клієнтів має ще більше значення [9, с. 84].

Нотаріальні послуги як підгрупа юридичних послуг мають свої особливості, які впливають на підхід до обслуговування клієнтів. Нотаріус відповідає за засвідчення та документування документів, засвідчення підписів та інші завдання, що вимагають високого ступеня точності й повноти. Через характер цих послуг нотаріуси часто допомагають клієнтам вирішувати важливі, а іноді й нагальні питання, такі як операції з нерухомістю, заповіти та виписки, тому надійність і точність нотаріальних послуг мають першорядне значення. На відміну від інших юридичних послуг, які включають постійне представництво та консультації, нотаріальні послуги, як правило, є тимчасовими та короткостроковими й вимагають, щоб нотаріуси викликали довіру й могли швидко та точно представляти результати [10, с. 16].

Враховуючи ці особливості, в діяльності нотаріусів висуваються високі вимоги до якості обслуговування клієнтів. По-перше, нотаріус повинен надати повну інформацію про відповідні закони й нормативні акти, щоб гарантувати, що всі вчинені дії є юридично обґрунтованими та дійсними. Ця інформація доповнюється увагою до деталей, оскільки помилки в нотаріальному акті можуть мати серйозні юридичні та фінансові наслідки для клієнта. По-друге, нотаріуси повинні мати навички міжособистісного спілкування, оскільки вони часто взаємодіють із клієнтами, які не знайомі з юридичними процесами та потребують чіткого й обнадійливого пояснення. Ефективне спілкування допомагає пояснити складні юридичні концепції й викликає в клієнта впевненість у тому, що його справа була розглянута грамотно.

Таблиця 1. Вимоги до якості клієнтського сервісу в нотаріальній діяльності [9-10]

Вимога	Її характеристика
Правова компетентність	Досконале знання законів та нормативно-правових актів для забезпечення чинності всіх нотаріальних дій.
Увага до деталей	Забезпечення ретельності в усіх документах і процедурах, щоб уникнути юридичних та фінансових наслідків.
Ефективна комунікація	Чітке й зрозуміле пояснення складних юридичних понять і процедур клієнтам, сприяння розумінню та довірі.
Своєчасність	Надання швидких та ефективних послуг для задоволення швидкоплинних вимог клієнтів та дотримання дедлайнів.
Конфіденційність	Захист інформації про клієнта для збереження конфіденційності й довіри.
Неупередженість	Діяльність без упередженості й особистої зацікавленості з метою забезпечення справедливості та об'єктивності при вчиненні нотаріальних дій.
Орієнтація на клієнта	Знання й прогнозування потреб клієнта для забезпечення позитивного та сприятливого обслуговування.
Професіоналізм	Дотримання високих стандартів поведінки, етики та зовнішнього вигляду, що відображають доброчесність нотаріальної професії.
Емпатія та терпіння	Розуміння клієнтів та терпіння до них, особливо тих, хто не знайомий із юридичними процесами.
Надійність	Побудова й підтримка довіри через послідовне, стабільне та надійне надання послуг.

Крім того, ефективність є важливою складовою якісного обслуговування клієнтів у діяльності нотаріусів. Враховуючи, що нотаріальні призначення часто бувають терміновими, клієнт очікує швидкого та ефективного обслуговування. Затримки можуть призвести до порушення термінів та інших негативних наслідків, тому нотаріусам потрібно ефективно керувати своїм графіком та робочим навантаженням, щоб відповідати очікуванням клієнтів. Захист конфіденційності та неупередженості є основним етичним зобов'язанням нотаріусів і зміцнює довіру клієнтів до їхніх послуг. Клієнт повинен мати гарантії, що його особиста інформація захищена і що нотаріус діє без упередженості або особистої зацікавленості.

Поточна ситуація з обслуговуванням клієнтів у сфері нотаріальних послуг відображає складну взаємодію юридичних вимог, очікувань клієнтів і регіональних відмінностей. Всебічний аналіз показує, що, незважаючи на існування загальних стандартів і практик, існують значні відмінності в різних регіонах і країнах через культурні, правові та соціально-економічні фактори [11, с. 163].

Оцінювання рівня обслуговування клієнтів в нотаріальній конторі передбачає вивчення багатьох важливих показників, включаючи задоволеність клієнтів, ефективність обслуговування, правильність дій нотаріуса і загальне враження про контору. Опитування та механізм зворотного зв'язку є популярним інструментом для оцінювання задоволеності клієнтів. Вони показують, що клієнти часто вдячні нотаріусу за його швидке обслуговування, чітке спілкування та професійну поведінку. Водночас часто існує декомунізація між очікуваннями клієнтів і фактично отриманим сервісом, що може вказувати на сфери, що вимагають поліпшення. Ефективність надання послуг – ще один важливий показник, який зазвичай вимірюється часом, необхідним для виконання дій нотаріуса, і здатністю нотаріуса працювати з максимальним робочим навантаженням без шкоди для якості обслуговування. Точність нотаріально завірених транзакцій важлива для підтримки довіри до нотаріально завірених послуг.

Вивчення очікувань і потреб клієнта в контексті нотаріальних послуг вимагає знання конкретних обставин і вимог, які спонукають клієнта звертатися за нотаріальною допомогою. Клієнти зазвичай очікують, що нотаріуси уважно вивчатимуть правові норми, приділятимуть пильну увагу деталям і нададуть послуги, що забезпечать конфіденційність і неупередженість. Крім того, клієнти часто шукають такі зручності, як гнучкий графік роботи, доступність онлайн-сервісів і можливість ефективного вирішення складних процесів. Сучасні клієнти все більше цінують цифрові рішення, такі як електронне нотаріальне засвідчення та онлайн-бронювання в нотаріусів, що підвищують зручність і спрощують процедури нотаріального засвідчення. Врахування цих очікувань допоможе нотаріусам адаптувати свої послуги до потреб клієнтів і підвищить загальний рівень довіри до нотаріусів.

Аналіз якості обслуговування клієнтів у нотаріусів в різних регіонах і країнах демонструє як загальні проблеми, так і методи, характерні для кожного регіону. У деяких регіонах традиція нотаріальних послуг міцно закріпилася в правовій системі, що призвело до високого рівня формалізації

та стандартизації процедур. У багатьох європейських країнах, наприклад Австрії, Німеччині, Франції, Італії та Іспанії, нотаріальні послуги суворо регламентовані, існують суворі вимоги до кваліфікації та стандартів практики нотаріусів. Така нормативно-правова база гарантує високий рівень професіоналізму та якості обслуговування, але може призвести до більш суворого підходу до клієнта [9].

Натомість у багатьох інших країнах практика нотаріусів є більш гнучкою та орієнтованою на клієнта. Наприклад, у Сполучених Штатах, нотаріальні послуги, як правило, не оформляються офіційно, і нотаріуси, зазвичай, пропонують більш широкий спектр послуг у більш доступний спосіб. Така гнучкість може підвищити задоволеність клієнтів, особливо якщо нотаріуси можуть надавати індивідуальні та відповідні послуги. Це також може спричинити проблеми з погляду підтримки стабільної якості обслуговування та забезпечення того, щоб усі нотаріальні операції відповідали необхідним правовим стандартам.

Культурні фактори також мають значний вплив на якість обслуговування клієнтів у нотаріальній конторі. Наприклад, в Японії нотаріуси приділяють велику увагу створенню дружнього і сприятливого середовища для своїх клієнтів. Такий культурний підхід допомагає підвищити задоволеність клієнтів і налагодити довгострокові відносини. І навпаки, у регіонах, де нотаріальні контори вважаються авторитетними офіційними установами, обслуговування клієнтів може зосереджуватися на операціях, а не на досвіді клієнтів.

Соціально-економічні фактори, особливо наявність ресурсів і технологій, впливають на стан обслуговування клієнтів у діяльності нотаріусів. В економічно розвинених регіонах нотаріуси часто мають доступ до кращої освіти, передових технологій та надійних систем підтримки, натомість пропонуючи високий рівень обслуговування, тоді як у слабо розвинених регіонах обмежені ресурси можуть вплинути на їх здатність надавати ефективні та якісні нотаріальні послуги, що може призвести до незадоволення потенційних клієнтів [12, с. 351].

Здійснений аналіз показує важливість врахування особливостей регіону в процесі перевірки та підвищення якості обслуговування клієнтів в нотаріальній конторі. Існують універсальні принципи, такі як необхідність точності, конфіденційності та професіоналізму, але регіональні відмінності вимагають індивідуального підходу до обслуговування клієнтів. Нотаріус повинен враховувати конкретні вимоги й потреби своєї клієнтської бази та відповідно адаптувати практику, щоб забезпечити високий рівень задоволеності клієнтів.

Обслуговування клієнтів відіграє центральну роль у бізнес-середовищі, принаймні у сфері нотаріальних послуг. У ринкових умовах, коли конкуренція посилюється, якість обслуговування клієнтів істотно впливає на репутацію нотаріальних контор, виступаючи вирішальним фактором у формуванні лояльності клієнтів і стратегічним ресурсом для підвищення загальної конкурентоспроможності нотаріальних послуг.

Якість обслуговування клієнтів безпосередньо впливає на репутацію нотаріуса. Репутація, тобто колективне визнання організації зацікавленими

сторонами, – важливий актив. У контексті нотаріальних послуг репутація базується на довірі та задоволеності клієнтів, які використовують ці послуги для автентифікації юридичних документів, підписів та інших важливих юридичних функцій. Високоякісне обслуговування клієнтів позитивно впливає на репутацію, гарантуючи, що клієнтів поважають, розуміють і цінують. Нотаріальна контора, яка завжди надає якісні послуги, вважається надійною й професійною та сприяє формуванню її позитивного іміджу в суспільстві. Однак варто пам'ятати, що неякісне обслуговування клієнтів може завдати шкоди репутації нотаріуса, що призведе до поширення негативної інформації, появи несхвальних відгуків і втрати клієнтів [12].

Обслуговування клієнтів є ключовим фактором підвищення їх лояльності. Лояльність зазвичай виникає, коли клієнти знову і знову звертаються до однієї нотаріальної контори, щоб задовольнити свої потреби, завдяки позитивному досвіду, який вони отримали. Відмінне обслуговування клієнтів сприяє виникненню почуття довіри та надійності, що спонукає клієнтів повертатися. Це передбачає відкрите спілкування, своєчасне обслуговування та індивідуальний підхід, що забезпечує повагу клієнтів. У нотаріальній конторі, якщо послуги часто пов'язані з важливими юридичними питаннями, впевненість у тому, що потреби клієнта будуть задовольнятися ефективно та з повагою, може призвести до формування надійної та лояльної клієнтської бази. Постійні клієнти частіше рекомендують свої нотаріальні контори іншим, забезпечуючи приплив нових клієнтів завдяки позитивним порадам. Цей цикл повторних відвідувань і рекомендацій може значно підвищити конкурентну перевагу нотаріальних контор.

Крім того, обслуговування клієнтів можна розглядати як стратегічний ресурс нотаріальної контори (Таблиця 2). Диференціація є ключовим фактором на сучасному конкурентному ринку, і високий рівень обслуговування клієнтів може служити універсальною торговою пропозицією. Надання переваги якості обслуговування клієнтів може допомогти нотаріальній конторі виокремитися серед конкурентів, які надають аналогічні юридичні послуги, але не приділяють належної уваги рівню обслуговування. Стратегічні ініціативи можуть передбачати програми навчання персоналу, спрямовані на розвиток міжособистісних навичок, впровадження механізмів зворотного зв'язку з клієнтами для постійного вдосконалення надання послуг та впровадження технологій для оптимізації й покращення їх досвіду. Наприклад, онлайн-бронювання, електронне управління документами та віртуальні консультації – це інновації, які можуть значно підвищити зручність та задоволеність клієнтів.

Крім того, інвестиції в обслуговування клієнтів як стратегічний ресурс мають довгострокові переваги. Задоволені клієнти не схильні до змін цін і більш терпимі до випадкових негараздів в обслуговуванні, що є ключем до підтримки стабільності на нестабільному сучасному ринку юридичних послуг. Репутація нотаріальної контори з високим рівнем обслуговування клієнтів може залучити відмінний персонал, який прагне працювати в позитивному, орієнтованому на клієнта середовищі, що ще більше покращує загальну ситуацію. Якість і конкурентоспроможність нотаріальних послуг підвищують

ефективність системи. Така висока корпоративна культура може сприяти постійному розвитку та створенню середовища, в якому задоволені як клієнти, так і співробітники нотаріальної контори.

Таблиця 2. Клієнтський сервіс як стратегічний ресурс для нотаріальних контор [12-13]

Політика клієнтського сервісу	Стратегічні переваги для нотаріальних контор
Навчальні програми для персоналу	Підвищують якість обслуговування завдяки вдосконаленню навичок міжособистісного спілкування та експертизи.
Механізм зворотного зв'язку з клієнтами	Визначає сфери, що потребують вдосконалення, дозволяючи постійно покращувати сервіс.
Інтеграція технологій (наприклад, онлайн-сервіс, електронний документообіг)	Підвищує зручність та ефективність, приваблює клієнтів, які розуміються на технологіях.
Індивідуальна взаємодія з клієнтами	Будує міцніші стосунки з клієнтами та підвищує їхню лояльність.
Швидкі канали комунікації	Забезпечують клієнтам відчуття, що їх сприймають і цінують, підвищують рівень задоволеності та утримання клієнтів.
Процеси забезпечення якості	Підтримують високі стандарти обслуговування, підвищуючи репутацію офісу.
Протоколи врегулювання проблем	Ефективно розв'язують проблеми, мінімізуючи негативні враження та зміцнюючи довіру.
Програми лояльності клієнтів	Заохочують повторні звернення й рекомендації через бонуси та винагороди.
Стратегічний маркетинг досконалості обслуговування клієнтів	Відрізняє офіс від конкурентів, залучаючи нових клієнтів.
Регулярний супровід та залучення	Підтримує залученість і задоволеність клієнтів, сприяючи їх довгостроковій лояльності та привертаючи нових клієнтів

Поліпшення обслуговування клієнтів у діяльності нотаріусів є важливим для підвищення задоволеності клієнтів, зміцнення лояльності й підтримки конкурентних переваг на ринку послуг. Цього можна досягти за допомогою багатовимірної підходу, який передбачає запровадження стандартів якості послуг, використання сучасних технологій, навчання персоналу та професійний розвиток нотаріусів, а також використання методів зворотного зв'язку для постійного вдосконалення послуг [13, с. 56].

Одним з основних кроків щодо поліпшення обслуговування клієнтів у діяльності нотаріусів є запровадження стандартів якості послуг. Останні є керівними принципами для послідовного та якісного надання послуг. Встановлення чітких правил взаємодії з клієнтами, управління документами, конфіденційність та ефективність гарантують, що всі клієнти отримують однаковий, якісний та високий рівень обслуговування. Нотаріальна контора повинна розробити комплексні правила з надання послуг, що містять передові методи й процедури. Йдеться про протоколи для привітання клієнтів, обробки запитів, обробки документів та подальших дій після надання послуг. Дотримання цих стандартів дозволить нотаріальним конторам значно знизити мінливість якості надання послуг і підвищити задоволеність клієнтів [14, с. 72].

Використання сучасних технологій — ще одна важлива стратегія підвищення якості нотаріальних послуг. Такі технології, як системи електронного документообігу, платформи онлайн-бронювання та віртуальні нотаріальні послуги, можуть спростити бізнес і підвищити зручність для клієнтів. Електронна система управління документами забезпечує безпечне й ефективне управління документами, зменшує ризик помилок та скорочує час обробки документів. Платформа онлайн-бронювання дозволяє клієнтам призначати зустрічі в зручний для них час, скорочуючи термін очікування й підвищуючи доступність. Віртуальні нотаріальні послуги, що надаються за допомогою захищених інструментів відеоконференцій, забезпечують клієнтам гнучкість для віддаленого виконання нотаріальних операцій. Це набуває особливого значення в сучасну цифрову епоху. Інтеграція цих технологій в нотаріальне управління документами значно підвищить якість обслуговування клієнтів і зробить останнє більш доступним, ефективним і зручним для користувача.

Навчання персоналу та професійний розвиток нотаріусів є важливими факторами підвищення якості обслуговування клієнтів. Постійний професійний розвиток гарантує, що нотаріуси завжди обізнані з останніми юридичними вимогами, технологічними досягненнями та найкращими практиками обслуговування клієнтів. Навчальна програма повинна охоплювати різні аспекти, такі як ефективне спілкування, розв'язання проблем та використання нових технологій. Нотаріуси можуть задовольнити різноманітні потреби своїх клієнтів професіоналізмом та співпереживанням. Професійний розвиток також дозволяє нотаріусам надавати експертні консультації та послуги в певних галузях. Це може покращити якість обслуговування та створити репутацію досконалості й компетентності.

Використання методів зворотного зв'язку для поліпшення нотаріального обслуговування є ще одним важливим аспектом нотаріальної діяльності. Регулярний збір і аналіз відгуків клієнтів дає важливу інформацію про рівень задоволеності клієнтів та виявляє галузі для удосконалення. Нотаріальні контори можуть використовувати різні методи зворотного зв'язку, такі як опитування, скриньки для рекомендацій та повторні дзвінки для збору інформації від клієнтів. Опитування можна проводити в інтернеті або безпосередньо для оцінки задоволеності клієнтів різними аспектами обслуговування, такими як професіоналізм персоналу, ефективність надання послуг та загальний досвід. Скринька для пропозицій, розміщена в офісі, дає клієнтам можливість анонімно поділитися своїми ідеями й проблемами. Подальші дзвінки та електронні листи після надання послуги також можуть допомогти визначити проблеми, які потрібно розв'язати. Систематичний аналіз цього виду зворотного зв'язку дозволяє нотаріальній конторі виявляти певні закономірності та тенденції, приймати обґрунтовані рішення й покращувати якість обслуговування. Внесення змін, заснованих на відгуках клієнтів, ще більше зміцнює репутацію нотаріальної контори, демонструючи прихильність до постійного вдосконалення й задоволеності клієнтів.

Висновки. Таким чином, загальні принципи обслуговування клієнтів у сфері нотаріальних послуг — це поєднання правової грамотності, ефективного

спілкування, орієнтованого на клієнта, та чесності. У сучасному світі, де правова відкритість і довіра клієнтів мають першорядне значення, можливість надавати клієнтам високоякісні послуги є основним чинником для формування позитивної репутації та підвищення ефективності професійних нотаріусів.

У результаті дослідження виявлено, що нинішня ситуація з обслуговуванням клієнтів у сфері нотаріату характеризується позитивною взаємодією правових, культурних та соціально-економічних факторів. Оцінка рівня обслуговування клієнтів, вивчення їх очікувань і здійснення порівняльного аналізу деталей надання нотаріальних послуг у різних країнах – важливий крок у визначенні передової практики й галузей, які необхідно удосконалити. Зосередження уваги на цих аспектах дозволяє нотаріусам підвищувати якість своїх послуг, задовольняти мінливі потреби клієнтів і підтримувати цілісність і надійність професії.

1. Маржина А. А. Складові механізми нотаріальної діяльності: теоретико-правовий вимір. Аналітично-порівняльне правознавство. 2022. № 4. С. 49–54. DOI: 10.24144/2788-6018.2022.04.8
2. Долинська М. С. До питання впровадження в Україні засадничих принципів системи Е-нотаріату. Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія: Юридична. 2023. № 4. С. 89–98. DOI: 10.32782/2311-8040/2023-4-1
3. Захарченко В. П. Моніторинг ринку юридичних послуг як об'єкта публічного управління в умовах повномасштабної війни в Україні. Економіка, управління та адміністрування. 2023. № 4 (106). С. 103–108.
4. Телестакова А., Кудрявцева К. Ринок юридичних послуг в Україні. Вісник Академії праці, соціальних відносин і туризму. 2020. № 3–4. С. 93–101. DOI: 10.33287/11220
5. Вдовічена Л. Нотаріальні акти як елемент функціонування нотаріальної юрисдикції. Публічне право. 2023. № 3 (51). С. 152–159. DOI: 10.32782/2306-9082/2023-51-16
6. Василик Ю. Порядок створення, функціонування суб'єктів нотаріальної діяльності в Україні. Адміністративне право і процес. 2020. № 10. С. 89–94. DOI: 10.32849/2663-5313/2020.10.15
7. Сірко В. С. Сучасні тенденції розвитку нотаріату в Україні: вплив законодавчих змін та перспективи подальшого розвитку. Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Юридичні науки. 2023. № 34 (73). С. 212–215. DOI: 10.32782/TNU-2707-0581/2023.2/36
8. Долинська М. С. Медіація як одна із функцій українського нотаріального процесу. Аналітично-порівняльне правознавство. 2022. № 7. С. 74–78. DOI: 10.24144/2788-6018.2022.02.13
9. Мирза С. С., Середницька І. А. Адаптація зарубіжного досвіду розвитку органів нотаріального самоврядування до системи нотаріату в Україні. Проблеми цивільного та господарського права. 2021. № 4. С. 82–87. DOI: 10.32850/sulj.2021.4.14
10. Mranani N. A. The influence of customer relationship management (CRM) and service quality on customer loyalty in notary and prat office Yatiningsin, Sh, Mn in Sumaraya Jeams. Journal of Economic, Accounting and Management Science. 2020. Vol. 1 (2). pp. 12–23.
11. Кузьменко О. В., Чорна В. Г., Лютіков П. С. Особливості нотаріальних функцій посадових осіб органів місцевого самоврядування. Київський часопис права. 2023. № 2. С. 161–168. DOI: 10.32782/klj/2023.2.22
12. Al Kaff F., Muhaimin M., Haq L. H. Comparative Study of the Legal Position of Notary in Indonesia and the United Arab Emirates. International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding. 2021. Vol. 8 (1). pp. 348–359. DOI: 10.18415/ijmmu.v8i1.2374
13. Опанащук Ю. Ю. Сучасні детермінанти нотаріальної діяльності: цивілістичний аспект. Юридична Україна. 2020. № 8. С. 51–59. DOI: 10.37749/2308-9636-2020-8(212)-6
14. Farida N., Jannah A. V. The Effect of Service Quality and Customer Relationship Management (CRM) on Customer Loyalty. Utsaha (Journal of Entrepreneurship). 2022. Vol. 1 (2). pp. 64–77.
15. Dias Menezes L., de Araujo L. V., Nishijima M. Blockchain and smart contract architecture for notaries services under civil law: a Brazilian experience. International Journal of Information Security. 2023. Vol. 22 (4). pp. 869–880.

1. Marzhina, A. A. (2022). Skladovi mekhanizmu notarialnoi diialnosti: teoretyko-pravovyi vymir [Components of the Notarial Activity Mechanism: Theoretical and Legal Dimension]. *Analitychno-porivnialne pravoznavstvo – Analytical and Comparative Jurisprudence*, 4, 49–54. DOI: 10.24144/2788-6018.2022.04.8 [in Ukrainian].
2. Dolynska, M. S. (2023). Do pytannia vprovadzhennia v Ukraini zasadnychkh pryntsyv systemy E-notariatu [On the Implementation of Fundamental Principles of the E-Notary System in Ukraine]. *Naukovyi visnyk Lvivskoho derzhavnoho universytetu vnutrishnikh sprav. Serii: Yurydychna – Scientific Bulletin of Lviv State University of Internal Affairs. Series: Law*, 4, 89–98. DOI: 10.32782/2311-8040/2023-4-1 [in Ukrainian].
3. Zakharchenko, V. P. (2023). Monitorynh rynku yurydychnykh posluh yak obiekta publichnogo upravlinnia v umovakh povnomashtabnoi viiny v Ukraini [Monitoring the Legal Services Market as an Object of Public Administration under the Conditions of Full-Scale War in Ukraine]. *Ekonomika, upravlinnia ta administruvannia – Economics, Management, and Administration*, 4 (106), 103–108. [in Ukrainian].
4. Telestakova, A., & Kudriavtseva, K. (2020). Rynok yurydychnykh posluh v Ukraini [Legal Services Market in Ukraine]. *Visnyk Akademii pratsi, sotsialnykh vidnosyn i turyzmu – Bulletin of the Academy of Labor, Social Relations, and Tourism*, 3–4, 93–101. DOI: 10.33287/11220 [in Ukrainian].
5. Vdovichenia, L. (2023). Notarialni akty yak element funktsionuvannia notarialnoi yurydyktsii [Notarial Acts as an Element of the Functioning of Notarial Jurisdiction]. *Publichne pravo – Public Law*, 3 (51), 152–159. DOI: 10.32782/2306-9082/2023-51-16 [in Ukrainian].
6. Vasylyk, Yu. (2020). Poriadok stvorennia, funktsionuvannia subiektiv notarialnoi diialnosti v Ukraini [Procedure for the Establishment and Operation of Notarial Activity Subjects in Ukraine]. *Administrativne pravo i protses – Administrative Law and Process*, 10, 89–94. DOI: 10.32849/2663-5313/2020.10.15 [in Ukrainian].
7. Sirko, V. S. (2023). Suchasni tendentsii rozvytku notariatu v Ukraini: vplyv zakonodavchykh zmin ta perspektyvy podalshoho rozvytku [Modern Trends in the Development of Notary in Ukraine: Impact of Legislative Changes and Prospects for Further Development]. *Vcheni zapysky TNU imeni V. I. Vernadskoho. Serii: Yurydychni nauky – Scientific Notes of V.I. Vernadsky Tavria National University. Series: Legal Sciences*, 34 (73), 212–215. DOI: 10.32782/TNU-2707-0581/2023.2/36 [in Ukrainian].
8. Dolynska, M. S. (2022). Mediatsiia yak odna iz funktsii ukrainskoho notarialnoho protsesu [Mediation as One of the Functions of the Ukrainian Notarial Process]. *Analitychno-porivnialne pravoznavstvo – Analytical and Comparative Jurisprudence*, 7, 74–78. DOI: 10.24144/2788-6018.2022.02.13 [in Ukrainian].
9. Myrza, S. S., & Serednytska, I. A. (2021). Adaptatsiia zarubizhnogo dosvidu rozvytku orhaniv notarialnoho samovriaduvannia do systemy notariatu v Ukraini [Adaptation of Foreign Experience in the Development of Notarial Self-Government Bodies to the Notary System in Ukraine]. *Problemy tsyvilnoho ta hospodarskoho prava – Issues of Civil and Commercial Law*, 4, 82–87. DOI: 10.32850/sulj.2021.4.14 [in Ukrainian].
10. Mranani, N. A. (2020). The influence of customer relationship management (CRM) and service quality on customer loyalty in notary and prat office Yatiningsin, Sh, Mn in Sumaraya Jeams. *Journal of Economic, Accounting and Management Science*, 1 (2), 12–23.
11. Kuzmenko, O. V., Chorna, V. H., & Liutikov, P. S. (2023). Osoblyvosti notarialnykh funktsii posadovykh osib orhaniv mistsevoho samovriaduvannia [Features of Notarial Functions of Officials of Local Self-Government Bodies]. *Kyivskyi chasopys prava – Kyiv Journal of Law*, 2, 161–168. DOI: 10.32782/klj/2023.2.22 [in Ukrainian].
12. Al Kaff, F., Muhaimin, M., & Haq, L. H. (2021). Comparative Study of the Legal Position of Notary in Indonesia and the United Arab Emirates. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 8 (1), 348–359. DOI: 10.18415/ijmmu.v8i1.2374
13. Opanashchuk, Yu. Yu. (2020). Suchasni determinanty notarialnoi diialnosti: tsyvilistychnyi aspekt [Modern Determinants of Notarial Activity: Civil Law Aspect]. *Yurydychna Ukraina – Legal Ukraine*, 8, 51–59. DOI: 10.37749/2308-9636-2020-8(212)-6 [in Ukrainian].
14. Farida, N., & Jannah, A. V. (2022). The Effect of Service Quality and Customer Relationship Management (CRM) on Customer Loyalty. *Utsaha (Journal of Entrepreneurship)*, 1(2), 64–77.
15. Dias Menezes, L., de Araujo, L. V., & Nishijima, M. (2023). Blockchain and smart contract architecture for notaries services under civil law: a Brazilian experience. *International Journal of Information Security*, 22 (4), 869–880.