

11. ЭТИКА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРОВ НА ВОКЗАЛЕ

11.1. Общие положения

Настоящие правила разработаны в соответствии с требованиями Бизнес-этикета, обеспечивающие эффективность деловых отношений и отражающие корпоративные стандарты ОАО «РЖД»

11.2. Начало и окончание работы

- работники вокзала должны приходить на работу в соответствии с правилами внутреннего распорядка за 15 минут до начала смены, так подготовить свое рабочее место, чтобы без излишней суеты можно было добраться до нужных подсобных материалов, справочников, таблиц и т.п.;
- опоздания и прогулы недопустимы;
- если сотрудник не может выйти на работу по случаю болезни, он обязан проинформировать руководство и предоставить больничный лист.

11.3. Требования к внешнему виду сотрудников вокзала

Культура обслуживания на железнодорожном транспорте неотделима от внешнего вида работников отрасли, поэтому среди железнодорожников широко применяется форменная одежда.

Обслуживающий персонал, приезжая на работу, сначала переодевается в форменную одежду, а затем уже приступает к выполнению служебных обязанностей.

Форменная одежда должна быть удобной и красивой, модной, но строгой, выдается работникам в готовом виде и предназначается для ношения ее только на работе. Форменная одежда работников железнодорожного транспорта ограничена строгими рамками стандарта и изготавливается из хлопчатобумажных, шерстяных и полушерстяных тканей. В такой одежде легче работать, так как она обладает хорошей теплопроводностью и воздухопроницаемостью.

Работники вокзала, которым выдается форменная одежда, обязаны строго соблюдать правила ее ношения:

- одежда должна быть свежестыранной и выглаженной, гладить одежду следует таким образом, чтобы избежать образования «блестящих» или сожженных пятен;
- следить за тем, чтобы на форменной одежде не было «болтающихся» ниток и разрывов, все пуговицы должны быть пришиты;
- блузка должна быть заправлена в юбку;
- колготки допускаются только светлых тонов;
- туфли должны быть закрытыми и темного цвета, каблук высотой не более 5-6 см классической формы;
- обувь должна быть чистой;
- личный именной бейдж сотрудник должен носить на груди слева.

Выдача работникам новых предметов или комплекта форменной одежды производится только по истечении установленных нормами сроков носки.

Нахождение на работе персонала без форменной одежды надо рассматривать как нарушение трудовой дисциплины и правил внутреннего трудового распорядка.

Работники вокзала, занятые уборкой помещений, должны уделять особое внимание уходу за кожей рук и ногтями, так как частое использование в работе чистящих и моющих средств, различных щелочей и химических паст неблагоприятно отражается на их состоянии.

В целях поддержания позитивного рабочего имиджа необходимо:

- женщинам наносить макияж каждый день и обязательно поправлять его в течение дня;
- делать маникюр, ногти должны быть отполированы, пользоваться разрешается лаками прозрачными, светлыми или нейтрального цвета;

- ювелирные украшения должны быть минимальными, разрешается носить два кольца (обручальное и любое тонкое), часы, одну тонкую цепочку, серьги классической формы (диаметр не более 2,5 см);
- украшения из золота и серебра не смешивать, из ракушек, дерева или перламутра не носить;
- следить за тем, чтобы волосы были чистыми и причесанными, длинные волосы – закалывать. Придерживаться классического стиля в выборе прически и цвета волос. При окрашивании – цвет волос на 1-2 светлее или темнее натурального;
- избегать неприятного запаха тела. Запах духов – умеренный.

11.4. Соблюдение служебного этикета

В современных условиях каждый работник должен не только хорошо владеть профессиональными навыками, но и четко понимать основные принципы этики.

На рабочем месте работникам вокзала запрещается:

- употреблять препараты, содержащие наркотические и антидепрессивные вещества;
- использовать ненормативную или сленговую лексику, презрительную информацию, грубить, оставаться равнодушным к просьбам клиентов или сотрудников;
- курить, принимать пищу, вязать, смотреть телевизор, употреблять алкогольные и другие напитки, жевать жевательную резинку, читать художественную литературу, громко разговаривать и громко смеяться;
- использовать служебные телефоны в личных интересах, при острой необходимости личные звонки должны длиться не более 3-5 минут;
- сидеть или стоять, скрещивая руки на груди или держа их в карманах.

Понятие этики в обслуживании включает в себя не только культуру непосредственного общения с пассажиром, но и культуру речи и поведения.

Сотрудникам вокзала необходимо помнить, что они являются полномочными представителями железнодорожного транспорта и оказывают своим поведением влияние на формирование у пассажира представления об уровне транспортного обслуживания в целом. Долг работников вокзала - приветливо встретить пассажира, внимательно выслушать его, дать исчерпывающий и квалифицированный ответ.

Необходимо выполнять следующие простые правила ведения разговора:

- приветствовать всех клиентов незамедлительно;
- во время беседы смотреть на собеседника;
- говорить ясно и четко, не употреблять резких слов и фраз, избегать использования технических терминов;
- следует также учитывать, что у пассажиров могут быть недостатки слуха и речи, заторможенная реакция - к такой категории необходимо относиться наиболее внимательно;
- быть любезным, доброжелательным и приветливым;
- ни в коем случае нельзя поддаваться настроению и грубо отвечать пассажиру, допустившему неуважительный тон в разговоре;
- если клиент раздражен и повышает голос, то работнику вокзала следует по-прежнему говорить спокойно. В случае возникновения разногласий следует немедленно ставить в известность руководство;
- обращение к клиенту должно быть по возможности по имени отчеству или «господин» фамилия или «госпожа» фамилия;
- в голосе работника вокзала должны присутствовать интерес и понимание. Приветливость работников вызывает ответное доверие пассажиров, что создает благоприятные условия для работы.