

Выписка из Технологического процесса железнодорожного вокзального комплекса Ухта

Пункт 10 Этика обслуживания пассажиров и посетителей на вокзальном комплексе

начало...

В своей профессиональной деятельности должностные лица и работники, связанные с обслуживанием пассажиров и посетителей на вокзальном комплексе, должны соблюдать нормы и правила этики поведения и требования бизнес-этикета.

Персонал должен быть полностью ориентирован на удовлетворение потребностей пассажиров.

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

На рабочем месте работникам запрещается:

- быть несведущим в вопросах выполнения должностных обязанностей;
- употреблять препараты, содержащие наркотические и антидепрессивные вещества;
- употреблять алкогольные напитки, находиться в состоянии алкогольного (наркотического) опьянения или похмелья;
- использовать ненормативную или сленговую лексику, грубить, оставаться равнодушными к просьбам клиентов или других сотрудников;
- говорить клиенту: «Я не знаю», «Это не мое дело» или «Посмотрите сами, там все написано», «Вы должны...»;
- курить, принимать пищу, вязать, смотреть телевизор, жевать жевательную резинку, громко разговаривать и громко смеяться;
- использовать служебные телефоны в личных интересах, а также общаться по личному телефону, при острой необходимости личные звонки должны длиться не более 3-5 минут;
- сидеть или стоять, скрещивая руки на груди или держа их в карманах;
- читать художественную литературу на рабочем месте. Разрешается чтение профессиональной литературы по должностным обязанностям работника, при условии отсутствия пассажиров и посетителей;
- показывать своё личное отношение к пассажиру, концентрировать своё внимание на его национальности, цвете кожи, поле, возрасте и платежеспособности;
- вести сторонние беседы друг с другом, в том числе обсуждать или критиковать руководство, других работников или клиентов.

Невыполнение данных требований относится к грубому нарушению и является основанием для применения мер дисциплинарной ответственности к работнику.

Необходимо выполнять следующие простые правила ведения разговора при обслуживании пассажиров:

- приветствовать всех клиентов незамедлительно;
- во время беседы смотреть на собеседника;
- говорить ясно и четко, простым языком, не употреблять резких слов и фраз, избегать использования просторечий и 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 следует по-прежнему говорить спокойно);
- в голосе работника должны присутствовать интерес и понимание. Приветливость работников вызывает ответное доверие пассажиров, что создает благоприятные условия для работы.

При обслуживании пассажиров и посетителей на территории вокзального комплекса каждый работник должен руководствоваться нижеперечисленными принципами:

- оперативно обслуживать пассажиров и посетителей, проявляя к ним внимание и интерес. Обслуживание пассажиров и посетителей должно быть быстрым, компетентным и безопасным в сочетании с должным вниманием и доброжелательностью к пассажиру и посетителю и аккуратностью персонала;
- при получении служебной информации по телефону работник должен деликатно попросить пользователя подождать с обслуживанием и извиниться за задержку в обслуживании, заявив о служебном характере телефонного разговора или, например, если по каким-либо причинам сотрудник не может обслужить клиента (например, кончилась кассовая лента) необходимо объяснить причину задержки и заверить в скором обслуживании;
- поблагодарить пользователя, если он выполнил вашу просьбу;
- работник должен уметь объяснить пассажиру значение непонятных терминов, при возникновении со стороны пользователя вопросов, связанных с их пониманием.

В любой ситуации на рабочем месте работники обязаны:

- быть вежливыми и внимательными;

- улыбаться, дружелюбно встречать и провожать пассажиров и посетителей;
- оказывать пассажирам и посетителям вокзального комплекса посильную помощь (консультацию, справку) во всех ситуациях, даже если это не входит в комплекс обязательных услуг;
- извиняться в случае неполадки, задержки, возникновения неудобств или других проблем;
- при наличии очереди дать понять ждущим, что их видят и скоро обслужат.

Особое уважение и внимание при обслуживании клиентов необходимо проявлять к МГН.

Обращаясь к МГН, работник вокзального комплекса должен:

- представиться и представить других людей, находящихся с ним;
- предлагая помощь – дождаться, пока она будет принята;
- выслушать рекомендации, либо попросить о них;
- убедиться, что пассажир (посетитель) понял информацию о намерении помочь ему;
- разговаривая с инвалидом, обращаться непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре;
- помнить, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием;
- быть спокойным и доброжелательным;
- в случае, если не знает, что делать, спросить об этом своего собеседника (не боясь задеть его вопросом, показывая тем самым искреннюю заинтересованность в общении);
- при наличии архитектурных барьеров предупредить о них, чтобы человек заранее имел возможность принимать решения;
- при пересечении турникетной линии предложить воспользоваться широким турникетом. Если инвалидная коляска не проходит в турникет, открыть ограждение для свободного проезда коляски;
- предоставить пассажиру (посетителю), испытывающему трудности при получении информации из-за нарушений зрения или слуха, всю необходимую информацию тем способом, который он точно сможет воспринять;
- спросить пассажира (посетителя), имеющего нарушения слуха, может ли он читать по губам. В случае, если пассажир (посетитель) обладает таким навыком, говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов, смотря при этом в лицо собеседника. В случае просьбы повторить что-то, перефразировать свое предложение. Использовать жесты. Убедиться, что его точно поняли;

- при встрече слепых и слабовидящих пассажиров (посетителей) всегда называть свою должность, имя и фамилию. Оказывая помощь при передвижении, предложить свою руку в качестве опоры. Предупреждать о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках. При спуске или подъеме по ступенькам вести незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаться, не делая рывков и резких движений;
- получив разрешение передвигать коляску, катить ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия. Инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. Нельзя облакачиваться на нее и толкать без разрешения.

В своей профессиональной деятельности все сотрудники обязаны:

- соблюдать правила корпоративной этики, требования своих должностных инструкций, правил внутреннего распорядка и технологического процесса конкретного вокзального комплекса;
- информировать своего непосредственного руководителя обо всех обнаруженных неисправностях оборудования, инвентаря, электропроводки и других неполадках;
- неукоснительно выполнять требования вновь поступивших распоряжений, приказов и указаний;
- обеспечить сохранность вверенного оборудования и инвентаря;
- самостоятельно не обследовать бесхозные вещи, обнаруженные на территории вокзального комплекса;
- содержать в чистоте рабочее место.

Персоналу запрещено хранить на рабочем месте и в кассе наличные деньги и другие ценности, не принадлежащие предприятию (вокзальному комплексу).