

UAB „TRAKŲ PASLAUGOS“

KLIENTŲ (KELEIVIŲ) APTARNAVIMO STANDARTAS VAIRUOTOJAMS

Kiekviena mūsų klientų kelionė prasideda nuo Jūsų, vairuotojai. Keleivių pavėžėjimo paslaugas teikianti bendrovė be Jūsų indėlio, kasdienio darbo ir profesionalumo – tai tik sienos, dokumentai ir tušti autobusai. Esate darbuotojai, kurie reprezentuojate bendrovę ir kuriate jos įvaizdį viešojoje erdvėje.

Šis dokumentas yra skirtas tam, kad susitartumėme dėl bendros vizijos ir tikslų, kaip užsitikrinti vertinamo, patikimo ir profesionalaus vežėjo vardą. Žemiau aptarta informacija bendrovės įvaizdžio garantas.

1. VAIRUOTOJO ĮVAIZDIS

UAB „Trakų paslaugos“ vairuotojas:

- Darbo vietoje yra tvarkingas, reprezentatyvus ir atitinkantis darbo aplinką.
- Renkasi tvarkingą, švarią ir darbo aplinkai tinkamą aprangą.
- Darbe dėvi bendrovės išduotą aprangą.
- Vairuoja tik būdamas blaivus, gerai besijaučiantis, neapsvaigęs nuo narkotinių ar kitų sveikatai žalingų medžiagų.
- Autobuse nerūko, rūko tik tam specialiai skirtose vietose.
- Vairuodamas, bendraudamas su keleiviais vengia veiklų, galinčių sudaryti neprofesionalų įspūdį (pvz., valgymo, kramtomosios gumos kramtymo).
- Radijo ar kitų garso įrenginių klausosi keleiviams priimtinu, jų neerzinančiu garsu. Klientams paprašius – išjungia garso įrenginius.

2. PROFESIONALUMAS

- Į darbą atvyksta laiku.
- Prieš ir po darbo pamainos užtikrina autobuso salono švarą, higieną ir tvarkingą išvaizdą.
- Žino kelių eismo taisykles ir jų laikosi. Vairuoja saugiai ir atsakingai.
- Žino ir tiksliai laikosi keleivių ir bagažo vežimo taisyklių, sąžiningai taiko transporto lengvatas.
- Laikosi maršruto grafikų ir tvarkaraščių, stotyse ir stotelėse būna laiku. Jeigu patiria kliūčių ir vėluoja – atsiprašo klientų.
- Sąžiningai atlieka iš keleivių surinktų pinigų apskaitą.
- Išduoda keleiviams kelionės bilietus įlaipinimo metu.
- Išvyksta iš stotelės tik aptarnavęs visus keleivius.
- Keleivius išleidžia ir įlaipina tiksliai autobusų stotelėse ar tam tikslui pritaikytose aikštelėse.
- Atsakingai naudoja bendrovės turtą ir laikosi saugumo reikalavimų.

3. BENDRAVIMAS

- Su kolegomis ir keleiviais bendrauja pagarbiu, mandagiu tonu, vartoja norminę kalbą.
- Su keleiviais pasisveikina aiškiai, mandagiu ir pagarbiu tonu.
- Atsisveikina su išlipančiais keleiviais.
- Padeda neįgaliems keleiviams, jeigu jiems reikia asistavimo.
- Keleiviams padeda sudėti bagažą į jam skirtą vietą.
- Nesiginčija ir neprovokuoja keleivių konfliktui, net jeigu jaučia ar žino, kad jie yra neteisūs. Tokiu atveju pasiūlo užpildyti keleivio anketą ir joje išsakyti savo nuomonę apie susidariusią situaciją.

- Ieško sprendimų sudėtingose situacijose, parodo dėmesį klientui ir nenuvertina jam kilusių problemų bei sunkumų.
- Bendraudamas nevartoja keiksmažodžių, necenzūrinių išsireiškimų ar žeminančių užuominų apie žmonių išvaizdą, išsilavinimą, religiją, politines pažiūras ir panašiai.
- Vengia elgesio, kuris gali būti traktuojamas kaip įžeidimas, seksualinis priekabiavimas, rasizmo, netolerancijos skatinimas ir panašiai.
- Teikia informaciją keleiviams aiškiai ir suprantamai (pvz., apie maršrutą, sustojimus, bilietus).

4. KONFLIKTINIŲ SITUACIJŲ SPRENDIMAS

Kiekvienas klientas turi būti išklausytas ir gerbiamas, net ir sudėtingose situacijose. Suprantame, kad Jūsų darbe pasitaiko nemalonių situacijų, tačiau vadovaudamiesi šiuo požiūriu išvengsite didesnių konfliktų ir kitų nemalonumų. Sąmoningai žengti žingsniai padės išlikti šalto proto ir nebeastrinti kilusių problemų.

Konfliktnės situacijos baigsis greičiau jeigu Jūs:

1. Ramiai išklausysite

Leiskite klientui išsikalbėti. Net jeigu ir nesutinkate su tuo, kas Jums sakoma, kalbėdamas vartokite tokius išsireiškimus kaip: „Suprantu Jus“, „Apgailestauju dėl to, kad...“. Jeigu žmogus labai įsikarščiavęs, pasiūlykite jam užpildyti klientams skirtą anketą ir joje išsakyti savo nuomonę.

2. Pasitikslinkite

Jeigu nesuprantate, dėl ko kilo konfliktas, mandagiai paprašykite, kad klientas įvardintų priežastį. Tam tinka tokie išsireiškimai kaip: „Ar teisingai suprantu Jus, kad...“, „Gal galėtumėte patikslinti, kas Jums kelia nerimą?“ ir pan. Jokiu būdu nevartokite klientą kaltinančių ar žeminančių išsireiškimų.

3. Parodykite supratingumą ir empatiją

Bet kokioje situacijoje pasistenkite save įsivaizduoti kliento vietoje. Kaip jaustumėtės? Ką galvotumėte? Ką saktumėte? Tokiose situacijose padeda tokie išsireiškimai, kaip „Suprantu Jus“, „Pritariu Jūsų nuomonei“, o labai dažnai užtenka atsiprašymo, visiškai nedetalizuojant už ką. Tiesiog ramiai ištarkite: „Labai Jūsų atsiprašau už nepatogumus, kuriuos patyrėte“.

Jeigu žmogus nereaguoja, neskubėkite. Leiskite jam išsikalbėti. Tuomet dar kartą atsiprašykite.

4. Bendradarbiaukite

Jeigu kilo problema – pabandykite ieškoti sprendimo kartu su klientu. Negalėdami išspręsti problemos tiesiogiai, nukreipkite pas atsakingą asmenį. Taip pat galite pasiūlyti užpildyti kliento anketą.

5. Nepasiduokite neigiamoms emocijoms

Tai yra nelengva, tačiau konfliktus geriausiai padeda spręsti pozityvus nusiteikimas. Jeigu klientas yra nusiteikęs priešiskai, elgiasi agresyviai ir nemandagiai, neperimkite jo emocijų. Stenkitės išlikti ramus ir adekvatus. Jeigu klientas pradeda užgaulioti, mandagiai nutraukite tokį elgesį, trumpai paaiškindamas, kad tai Jūs žeidžia.

Konfliktų metu venkite:

1. Menkinimo

Kiekvienas žmogus yra asmenybė ir nusipelno mandagaus, taktiško bendravimo. Nemenkinkite nei jo, nei situacijos, kuri sukėlė pasipiktinimą. Vadovaukitės požiūriu, kad kiekviena detalė svarbi, net ir ta, kuri Jums asmeniškai atrodo nereikšminga. Kitam žmogui tai gali būti itin svarbu dėl priežasčių, kurių Jūs nežinote.

2. Ginčų

Tuščiai ginčydamasis tik gaišite savo ir kliento laiką. Išklausykite, patvirtinkite, kad išgirdote kas Jums yra sakoma ir mandagiai užbaikite pokalbį.

3. Atsikalbinėjimo

Konfliktnėse situacijose labiausiai padeda konstruktyvus mąstymas. Jeigu klientas sakys savo tiesą, o Jūs bandysite įtikinti savąja, tai, greičiausiai, bus visiškai neveiksminga. Būkite pirmasis, kuris užbaigia diskusiją – bet koks atsikalbinėjimas ar bandymas įrodyti savo tiesą baigsis tik dar didesniu įniršiu, nes piktas žmogus mąsto ne logika, o emocijomis.

4. Teisinimosi

Teisinimasis nepadeda spręsti problemų, o labai dažnai jas dar pagilina. Vietoje pasiteisinimo frazių naudokite atsiprašymo žodžius – konfliktinėse situacijose jie veikia efektyviausiai.

5. Ignoravimo

Bendrauti su konfliktišku žmogumi gali būti sunku, tačiau neignoruokite jo. Jeigu matote, kad diskusiją tęsti beprasmiška, mandagiai patikinkite, kad išgirdote klientą, suprantate jo problemą ar susirūpinimą ir pasiūlykite, koks gali būti sprendimas. Jeigu klientas vis tiek nesiliauja niršti, pasiūlykite užpildyti kliento anketą.

5. VAIRUOTOJŲ PAGRINDINĖS TAISYKLĖS DARBO METU:

- 1. Esu mandagus: pasisveikinu ir atsisveikinu su keleiviais.*
- 2. Mano išvaizda – tvarkinga ir reprezentatyvi.*
- 3. Autobusas, kurį vairuoju – tvarkingas ir švarus.*
- 4. Esu punctualus – laikausi darbo grafiko ir maršruto tvarkaraščių.*
- 5. Gerbiu kolegas, prireikus pagalbos jiems padedu.*
- 6. Konfliktinėse situacijose išlieku ramus ir mandagus.*
- 7. Darbo metu elgiuosi atsakingai ir sąmoningai.*
- 8. Vairuoju laikydamasis kelių eismo ir keleivių bei bagažo vežimo taisyklių.*
- 9. Kilusias problemas sprendžiu iš karto, informuoju apie jas vadovybę.*

