

UAB „PANEVĖŽIO AUTOBUSŲ PARKAS“ KLIENTŲ APTARNAVIMO STANDARTAS VAIRUOTOJAMS

Mieli kolegos,

Siekdami, kad pas mus apsilankę žmonės savo kelionę pradėtų kuo maloniau ir norėtų vėl sugrįžti, kviečiu rūpintis savo darbo kokybe ir kasdien bent truputį viršyti klientų lūkesčius.

Sėkmės visiems!

1. PAGRINDINIAI BENDRAVIMO SU KELEIVIAIS PRINCIPAI

1. Į darbą ateikite tik su gera nuotaika.
2. Su keleiviais stenkitės pasisveikinti pirmi žodžiu, linktelėdami galva ar nusišypsodami. (nenatūrali šypsena gali sukelti neigiamų padarinių).
3. Padėkite neįgaliesiems, jiems reikia Jūsų pagalbos!
4. Sudėkite keleivių bagažą į jam skirtą vietą.
5. Su keleiviais bendraukite pozityviai nusiteikę ir be išankstinių nuostatų.
6. Kalbėkite aiškia, taisyklinga lietuvių kalba, nevartodami profesinio žargono ar sudėtingų, keleiviui nesuprantamų terminų ar trumpinių.
7. Jei keleivis nekalba lietuviškai, su juo bendraukite ta kalba, kuria jis į jus kreipiasi, arba sutarkite kalbėti kita, abiem žinoma kalba.
8. Nesiginčykite ir nenervinkite keleivių, net jeigu jie neteisūs.
9. Pritariamai linktelėkite galva, taip tariamai pritariant jų pozicijai. Negavę pasipriešinimo, jie greitai nusiramins.
10. Garsiai rékiantiems ar susijaudinusiems keleiviams leiskite išsireikti, be jokių replikų ar komentarų.
11. Stenkitės išspręsti sudėtingas situacijas ir padaryti daugiau, nei to iš mūsų tikėjosi mūsų keleiviai.
12. Dėkite visas pastangas išspręsti iškilusius konfliktus, jei nepavyksta – informuokite apie susidariusią situaciją vadovybę.
13. Kalbėdami nevartokite keiksmažodžių, necenzūrinių išsireiškimų ar žeminančių užuominų apie aplinkinių išvaizdą, lygį, religiją, politines pažiūras ir panašiai.
14. Nevartokite išsireiškimų, kurie gali būti suprasti kaip seksualinis priekabiavimas.
15. Vairuodami nevalgykite, nekramtykite gumos ar saldainių, tai erzina keleivius!

2. VAIRUOTOJŲ PAREIGOS

1. Jei autobuse randate kliento paliktus daiktus (mobilųjį telefoną, akinius ir pan.):
 - a) Vairuotojai, aptarnaujantys miesto maršrutus, rastus daiktus saugokite iki darbo pabaigos, vėliau perduokite dispečerėms;
 - b) Vairuotojai, aptarnaujantys tolimojo susisiekimo maršrutus, rastus daiktus saugokite iki darbo pabaigos, vėliau perduokite autobusų stoties administratorėms – informatorėms.
2. Vairuojant draudžiama kalbėtis telefonu, išskyrus kuomet yra naudojama laisvųjų rankų įranga.
3. Draudžiama vairuoti neblaiviam (girtam) ar apsvaigusiam nuo psichiką veikiančių medžiagų (narkotikų, vaistų, kitų svaigiuųjų medžiagų).
4. Draudžiama vairuoti susirgus ar pavargus, tai gali sukelti pavojų saugiam eismui.

5. Autobuse draudžiama rūkyti. Galima tik specialiai tam skirtose vietose.
6. Nelaikykite tabako gaminių keleiviams matomose vietose.
7. Prižiūrėkite autobuso, salono ir kėbulo švarą.
8. Mokėti suteikti pirmąją medicinos pagalbą eismo įvykyje nukentėjusiems asmenims.

3. VAIRUOTOJŲ IŠVAIZDA

1. Vairuodami dėvėkite tvarkingą ir patogią aprangą.
2. Rekomenduojama dėvėti šviesius vienspalvius marškinius bei tamsias kelnes.
3. Drabužiai turi būti švarūs, nesuglamžyti, nesuplyšę.
4. Avalynė visuomet švari.
5. Nerekomenduojama berankoviai (sportiniai) marškinėliai, sportinės kelnės, šortai, guminė avalynė (CROCSai).
6. Plaukai turi būti švarūs, sušukuoti. Nagai ir rankos turi būti švarūs.

4. KONFLIKTINIŲ SITUACIJŲ SPRENDIMAS

Nesvarbu, dėl ko kilo nepasitenkinimas, tačiau jį reikšdamas klientas tikisi pagalbos sprendžiant jo problemą, nori būti išklaustas ir suprastas. Prieš imantis spręsti situaciją, būtina parodyti, kad kliento klausotės ir suprantate, kaip jis jaučiasi. To nepadarius, net ir geriausio sprendimo gali nepakakti, kad klientas liktų patenkintas. Tam svarbu nuosekliai žengti 6 žingsnius:

1. LEISKITE KLIENTUI „NULEISTI GARĄ“ – NEPERTRAUKDAMI JĮ IŠKLAUSYKITE

Kai klientas emociškai reiškia mintis, išklauskite jį nepertraukdami. Neskyrus pakankamai laiko išklausti kliento emocijas šiame etape, jos niekur nedings – išsiverš vėliau. Dėmesį klientui parodykite veido išraiška, linktelėjimu, žodžiais (*Taip... Suprantu...*), palaikykite neįkyrų ryšį akimis.

2. IŠSIAIŠKINKITE, PASITIKSLINKITE NEPASITENKINIMO PRIEŽASTĮ

Prieš spręsdami bet kokį klausimą, turite tiksliai žinoti, kas nutiko, kas būtent klientui kelia nepasitenkinimą. Dėl to užduokite jam klausimus ir tikslinkitės, kad aiškiai suprastumėte susiklosčiusią padėtį („Ar teisingai suprantu, kad ...“, „Gal galėtumėte įvardyti, kas konkrečiai Jums kelia nerimą (netinka)?“).

3. PARODYKITE, KAD SUPRANTATE KLIENTĄ, JO NEPASITENKINIMĄ

Prieš išsakydami savo nuomonę, prieš teikdami pasiūlymus, parodykite, kad suprantate, kaip klientas jaučiasi („Suprantu Jūsų nerimą“, „Taip, tai nemaloni situacija“, „Suprantu Jūsų nusivylimą“). Supratimo parodymas nereiškia, kad klientas yra visiškai teisus. Parodydami, kad jūs suprantate, pereisite į tą pačią „barikadų“ pusę – tapsite sąjungininkais, nusiteikusiai spręsti susidariusią situaciją kartu („Suprantu Jus, aš Jūsų vietoje taip pat jausčiausi“).

4. ATSPRAŠYKITE, JEI TO REIKALAUJA SITUACIJA

Jei klientas skundžiasi dėl to, kas įvyko dėl Jūsų, kolegų ar bendrovės kaltės, atsiprašykite. Tai padarykite trumpai ir aiškiai, nieko nekaltindami ir nesiteisindami („Atsiprašome dėl autobuso vėlavimo“, „Atsiprašau dėl įvykusios klaidos“). Jei situaciją lėmė ne nuo Jūsų priklausančios aplinkybės, išreikškite apgailėstą: „Man gaila, kad tai sukėlė Jums nepatogumų“.

5. PATEIKITE SITUACIJOS SPRENDIMĄ AR PAKVIESKITE KLIENTĄ JO IEŠKOTI KARTU

Išklausę klientą, paaiškinkite situaciją, kaip ją matote jūs (bendrovė), ir kokie galimi sprendimo būdai: „Šiuo metu galime pasiūlyti tokį variantą...“, „Šioje situacijoje galima...“. Būkite lankstūs, ieškodami klientui palankaus sprendimo. Negalėdami išspręsti konfliktinės situacijos savarankiškai arba kai kliento netenkina Jūsų siūlymas, informuokite savo tiesioginį vadovą.

6. POZITYVIAI UŽBAIKITE POKALBĮ

Pasidžiaukite rastu sprendimu („Džiaugiuosi, kad radome priimtina sprendimą“), padėkokite klientui („Dėkojame už kantrybę“, „Ačiū, kad pranešėte apie klaidą“), mandagiai atsiveikinkite. Kai klientas yra nusiteikęs priešiški, yra agresyvus, nesiduokite išprovokuojamas ir nereaguokite į emociingas pastabas.

Jei klientas jus užgaulioja, tvirtai paprašykite nutraukti tokį elgesį: „Mums bus sunku bendrauti, jei ir toliau taip elgsitės“, „Mes galėsime pratęsti pokalbį, kai Jūs liausitės“. Kai klientas labai šnekus, klausdami stenkitės naudoti uždarus klausimus, į kuriuos jis atsakytų „taip“ arba „ne“. Jei klientas plačiai ką nors pasakoja, pasinaudoję pauze įsiterpkite – parodykite, kad girdėjote jį.

5. NETINKAMI VEIKSMAI KILUS KONFLIKTUI:

- 1. Nemenkinkite kliento situacijos:**
- 20 minučių vėlavimas – tikrai nieko tokio. Ne jums pirmam, ne jums vieninteliam neatvyko siunta. Juokinga šitaip pykti.
- 2. Neprieštaraukite klientui ir su juo nesiginčykite:**
- To negali būti. Jūs neteisus. Tai yra neįmanoma! Mano kolega taip negalėjo pasakyti, nes... Taip, bet...
- 3. Nesiteisinkite:**
- Tai ne mano kaltė. Aš čia neseniai dirbu, nežinau visų tvarkų.
- 4. Nevartokite šiurkščių frazių:**
- Tai ne mūsų reikalas. Aš jums dar kartą kartoju, kad... Visi žino, net maži vaikai supranta, kad... Jei Jūs atidžiai klausytumėtės, tai... Nusiraminkite, nesinervinkite, nesikarščiukite.
- 5. Neignorukite kliento:**
- Nedemonstruokite nežodinio elgesio, rodančio, kad „nieko nematau, nieko negirdžiu“, „kalbėk kalbėk, kada nors vis tiek nutilsi“.
- 6. Nedemonstruokite netinkamos kūno kalbos:**
- Nenusisukite nuo kliento. Nekalbėkite pro sukąstus dantis. Konflikto metu venkite šypsotis, kilnoti antakius, vartyti akis, ant krūtinės sukryžiuoti rankas.

6. PUIKIŲ DARBUOTOJŲ TAISYKLĖS

1. NUOLATOS ŠYPSOKIS NE TIK KLIENTAMS, BET IR KOLEGOMS.
2. Į DARBĄ ATEIK TIK SU GERA NUOTAIKA.
3. IŠKILUS KLAUSIMAMS AR PROBLEMOMS, DRĄSIAI KREIPKIS Į VADOVĄ.
4. JEI KĄ NORS KRITIKUOJI, SIŪLYK SAVO SPRENDIMĄ.
5. NIEKADA NESUSTOK TOBULĖTI.
6. PADĖK SAVO KOLEGOMS, NES KAI REIKĖS PAGALBOS TAU, PADĖS IR JIE.
7. DARBO METU VISĄ DĖMESĮ SKIRK DARBUI IR TIK DARBUI.

UAB „Panevėžio autobusų parkas“
Profesija

Pirmininkas S. Petrauskas



UAB „Panevėžio autobusų parkas“
Darbuotojų profesinė sąjunga
„Solidarumas“

Pirmininkas E. Pribušauskas



Panevėžio autobusų parko
Profesinė darbininkų sąjunga

Tarybos pirmininkas B. Štucikas

