

Корпоративный университет
Транспортного комплекса

Единый стандарт обслуживания пассажиров городского транспорта

Учебное пособие для работников автовокзалов/автостанций
Службы развития пассажирских перевозок



Московский
транспорт

Содержание

1. Введение.....	1
2. Единый стандарт обслуживания.....	1
3. Подробнее о стандартах общения	5
4. Невербальное общение (поза, мимика, жесты).....	7
5. Действия в ситуации конфликта.....	9
6. Требования к внешнему виду	16
7. Обслуживание пассажиров или клиентов Службой развития пассажирских перевозок	18
7.1. Обслуживание пассажиров или клиентов администраторами и начальниками автовокзалов/автостанций	18
7.2. Обслуживание пассажиров старшим диспетчером/диспетчером на автовокзалах и автостанциях	20
7.3. Обслуживание пассажиров контролером перронным на АВ/АС.....	21
7.4. Обслуживание пассажиров специалистами Службы развития пассажирских перевозок на автовокзалах на стойках «Живое общение».....	24
7.5. Обслуживание пассажиров специалистами Службы развития пассажирских перевозок на автовокзалах и автостанциях в справочном окне	27

1. Введение

✓ *Мы – лицо Московского транспорта!*

По тому, как мы выглядим, ведём себя с пассажирами и решаем их вопросы, оценивают качество всего транспортного сервиса в городе.

Мы верим, что наши *доброжелательность, профессионализм и готовность помочь* делают повседневную жизнь горожан лучше.

✓ *Пассажир* – это не помеха в работе, а её содержание. Мы понимаем ожидания пассажиров и стремимся им соответствовать, потому что и сами каждый день пользуемся разными транспортными сервисами.

✓ *Единый стандарт обслуживания* – это правила для всех сотрудников, которые напрямую взаимодействуют с пассажирами.

2. Единый стандарт обслуживания

Есть общий список правил, которые соблюдают все сотрудники Московского транспорта при общении с пассажирами.

<i>Вежливость и позитив</i>	<ul style="list-style-type: none">✚ Установить визуальный контакт и доброжелательно, с улыбкой поприветствовать пассажира.✚ Оставаться вежливым и дружелюбным на протяжении всего общения.✚ Попрощаться.
<i>Решение вопроса</i>	<ul style="list-style-type: none">✚ Уточнить вопрос пассажира.✚ Дать полную консультацию, решить вопрос или предложить альтернативное решение.✚ Убедиться, что у пассажира не осталось вопросов и ему всё понятно.
<i>Дисциплина</i>	<ul style="list-style-type: none">✚ Быть в фирменной/форменной одежде с именным бейджем или нагрудным знаком отличия.✚ Содержать в чистоте фирменную/форменную одежду и рабочее место.✚ В присутствии пассажира решать только его вопросы, не отвлекаясь на другие задачи*.

**Два пассажира – как быть?* Вы можете коротко ответить на короткий вопрос второго пассажира, если пассажир, который к вам обратился первым, размышляет. Если вопрос второго пассажира требует вашего внимания, то скажите ему: *«Я обязательно вам помогу, как только закончу (кивнуть в сторону первым обратившегося человека)»*. При увеличенном пассажиропотоке допустимо информировать людей и направлять их движение не персонализировано.



У сотрудников отдельных категорий могут быть дополнительные стандарты, предусмотренные их специализацией.

НЕДОПУСТИМЫЕ действия (или бездействие) по отношению к пассажиру:



- Отказаться предоставить информацию или услуги. Отвечать «это не мое дело», «обратитесь к другому сотруднику, я не в курсе» и т.п.



- Грубить или раздражаться



- Отвлекаться на посторонние дела: аудио, чтение, личный мобильный телефон



- Непрофессионально вести себя с коллегами: общаться на посторонние темы, выражать чрезмерные эмоции (ругаться, громко смеяться) или обсуждать других пассажиров



- Есть на рабочем месте, жевать жевательную резинку



- Негативно отзываться об организации, других службах и сотрудниках, продуктах и сервисах



- Игнорировать возражения пассажира



- Проявлять незаинтересованность в пассажире, быть безынициативным, ожидать вопросов



- Отпустить при обслуживании на кассе билет или товар, не соответствующий запросу пассажира или клиента



- Отсутствовать в транспортном средстве с пассажирами (за исключением ситуаций, предусмотренных инструкцией для водителей трамваев)



- Применять физическую силу к пассажирам (в том числе удерживать за одежду)

НЕДОПУСТИМЫЕ действия (или бездействие) по отношению к пассажиру:



- Блокировать вход и выход в транспортное средство (для водителей транспортного средства)



- Не называть себя по требованию пассажира



- Курить за рулем транспортного средства (для водителя транспортного средства)



- Высаживать несовершеннолетнего ребенка за безбилетный проезд (для водителя транспортного средства)



- Комментировать в микрофон действия участников движения (для водителя транспортного средства)

Как проверяется соблюдение стандарта

Ваше рабочее место в любой момент может посетить «тайный клиент». Он обратится с вопросом, как обычный пассажир, а по итогам общения отметит, сколько пунктов из стандарта вы соблюдали.

Соблюдение всех стандартов из списка = 100 %

Хотя бы одно недопустимое действие = 0 %

«Тайный клиент» ведет аудиозапись. Любой сотрудник может оспорить оценку, с которой он не согласен, и разобрать ситуацию с руководителем и коллегами.

Кто наш пассажир

Наш пассажир – это не только тот, кто уже оплатил услуги. *Это любой человек, у которого есть потребность в перемещении внутри города или за его пределы:*

- уже осуществляет или только планирует поездку;
- регулярно пользуется транспортом или впервые оказался здесь;
- звонит на горячую линию или ищет информацию онлайн;
- прибывает или отправляется, встречает или провожает.

ВАЖНО ПОМНИТЬ!

Пассажир – это самый важный для нас человек.

Пассажир – без нас проживет, мы без него нет.

Пассажир – не помеха в работе, а её содержание.

Пассажир – это человек, который обращается к нам, потому что нуждается в услуге. Наше дело – предоставить ему эту услугу с выгодой для него и для нас.



Мы ориентированы на пассажира – это значит, что его интересы для нас важнее всего.

Что необходимо пассажиру



Помогать людям – наша работа

- Уважительно относимся к каждому пассажиру независимо от пола и возраста, внешнего вида, национальности, вероисповедания и т.д.
- Проявляем терпимость в случаях некорректного обращения со стороны пассажиров, стремясь обеспечить лучший сервис в любой ситуации.
- Решаем вопросы пассажиров здесь и сейчас, если это возможно. Сообщаем сроки решения и дальнейшие шаги. (за исключением работы в чрезвычайных ситуациях) *.

*При поступлении вопросов о сроках устранения неисправностей при чрезвычайной ситуации сообщаем только официальную проверенную информацию, размещенную на сайте transport.mos.ru. Если вы не владеете подробностями, дайте общий ответ:

Наши специалисты делают всё возможное для скорейшего восстановления движения. Узнать актуальную информацию можно в приложении «Московский транспорт» или «Метро Москвы» – задать вопрос чат-боту Александре или позвонить на горячую линию 3210 (звонок бесплатный).

ЭТО ИНТЕРЕСНО!

Первые 10 секунд после того, как пассажир Вас увидел или услышал, он активно, совершенно автоматически, формирует о Вас первое впечатление. Оно складывается из мелочей, но означает многое.

Это первое впечатление влияет на дальнейшее поведение собеседника во время разговора.

Поэтому **Ваша задача во время первой встречи с пассажиром** – постараться произвести на него хорошее впечатление и внушить, что Вы профессионал, человек, которому можно верить, и с которым следует иметь дело.

3. Подробнее о стандартах общения

В этой главе – подробное объяснение того, как реализовать стандарты на практике.

Итак, к вам обратился пассажир. Или вы – к пассажиру.

Как разговаривать

- дружелюбно, вежливо и энергично, с поддерживающей интонацией;
- без жаргона, соблюдая нормы языка;
- доступно, без профессиональной терминологии;
- поддерживая зрительный контакт;
- в «открытой позе» (руки свободны, в естественном положении, но не перекрещены, не скрещены на груди, не на бедрах и не в карманах).

Этапы разговора

Шаг 1. Всегда приветствуйте пассажира.

Очень важно энергично и доброжелательно отвечать на приветствие пассажира, если тот обратился к вам первым. Если человек подошёл к вам и задумался/растерялся, не ждите, а обратитесь к нему первыми. Используйте фразы, которые покажут вашу открытость и готовность помочь.

Здравствуйте, чем я могу вам помочь?

Не следует использовать слова «слушаю» или «следующий» – это показывает, что вы главный, не даёт установить доверительные, партнёрские отношения. Посмотрите человеку в глаза, улыбнитесь, приветственно кивните и **поздоровайтесь**.

Шаг 2. Поймите проблему.

Не предполагайте за пассажира, а слушайте. Не начинайте диалог с предположения: «Вы, наверное, за...?»

Если вы видите, что **человек растерян**, можно сказать:

Могу ли я вам помочь?

Может быть, вам помочь?

Я могу помочь вам ...

Терпеливо слушайте пассажира, даже если вам кажется, что вы поняли его проблему. Возможно, в конце монолога появится деталь, которая изменит ваш ответ. По возможности **не прерывайте**.

Пассажир не обязан разбираться во всех тонкостях и нюансах работы транспортного комплекса, в регламентах, правах, а также в сфере вашей



ответственности и обязанностях (исключение – нарушение пассажиром правил пользования общественным транспортом). Поэтому, если он говорит что-то по сути неверное или неправильно понимает какие-то процессы, **не осуждайте, не подсмеивайтесь и не поправляйте без необходимости.**

Относитесь терпимо, если пассажир не может чётко сформулировать свою просьбу, повторяется или говорит противоречиво. Задайте дополнительные вопросы. Убедитесь, что человек понимает вас, а вы – его. Вот простой способ это проверить: когда человек произнес мысль полностью, повторите её так, как вы поняли.

Правильно ли я вас понял? Вы хотите ...

Шаг 3. Это самый важный этап диалога. Чем внимательнее вы слушаете пассажира, тем проще будет дать правильный ответ. Обязательно убедитесь, что собеседник вас понял, а предложенное решение его устраивает. Уточните у пассажира, остались ли у него вопросы:

Могу вам еще что-то подсказать?

Надеюсь, что смог помочь вам. (пауза) У вас не осталось ко мне вопросов?

Шаг 4. Завершите контакт.

Уточните у пассажира, остались ли у него вопросы. Поблагодарите за замечания, если они имеют отношение к качеству нашей работы.

Спасибо, что обратили наше внимание на это!

Завершите контакт с пассажиром на позитивной ноте:

До свидания!

Всего доброго! / Всего хорошего!

Удачной / легкой / приятной поездки!

Как решить вопрос пассажира

Каждый сотрудник должен приложить все усилия, чтобы решить проблему пассажира на месте.

- *В рамках своих полномочий.*
- *С помощью коллег или руководителя.*
- *Информацией.* Допустим, вы не можете помочь сами, а рядом нет коллег, компетентных в этом вопросе. Не отстраняйтесь, дайте человеку всю

имеющуюся у вас информацию: контакты, график работы – в общем, всё, что вы знаете по этому вопросу.

- *Альтернативами.* Предложите удобные человеку альтернативы.
- *С помощью мобильных устройств* (при наличии устройств транспортного комплекса) – при возможности продемонстрируйте удобство приложения «Московский транспорт».

Вы можете не знать достоверно или детально ту информацию, которую запрашивает у вас пассажир. Здесь важно ваше желание помочь пассажиру в его ситуации, дать подсказку или направить туда, где он эти данные получит.



ВАЖНО! Пассажир не должен оставаться один на один со своей нерешенной проблемой.

4. Невербальное общение (поза, мимика, жесты)

Мы больше доверяем тому, что видим своими глазами, чем тому, что слышим. Поэтому выражение вашего лица и жесты, играют в общении с пассажиром решающую роль.

✓ Выражение лица



Выражение лица является главным показателем чувств.

Стоит помнить, что все эмоции – и положительные, и отрицательные – распознаются достаточно легко.

✓ Визуальный контакт



Установите визуальный контакт с собеседником: так к вам и вашим словам будет больше доверия.

✓ Улыбка



Начинать разговор следует с открытой, естественной улыбки.

Улыбка – это сигнал: «Я хорошо к вам отношусь и готов помочь».

Выражение лица должно соответствовать ситуации: серьезные вопросы, чрезвычайные ситуации решаем с серьезным выражением лица. Главное естественность.



НЕДОПУСТИМО!



- Сведённые (насупленные) брови



- Зевание, не прикрывая рта



- Grimасы



- Неестественное, недружелюбное выражение лица

✓ Поза и жесты

Будьте естественны, но при этом не забывайте, что не стоит стоять в «закрытой» позе» (скрестив руки).

Если вы сидите, наклонитесь к собеседнику – так вы воспринимаетесь как более внимательный слушатель. Согласитесь, все мы чувствуем дискомфорт и раздражение, когда наш собеседник откидывается назад, а тем более, если он развалился в кресле или на стуле.

НЕДОПУСТИМО:



- Держать руки на бедрах или в карманах



- Держать скрещенные руки на груди или ладони, соединённые ниже талии (поза футболиста)



- Откидывание на спинку кресла



- Жесты указательным пальцем



- Кулак



- Касание рта или других частей лица во время разговора



- Прикосновения к уху, рту или шее, когда вы слушаете

5. Действия в ситуации конфликта



ВАЖНО! Сотрудник должен приложить все усилия, чтобы не допустить конфликтов с пассажирами. Большинство неприятных ситуаций можно предотвратить или значительно смягчить.

Управление конфликтами

Конфликт – один из вариантов взаимодействия. А так, как взаимодействие невозможно без общения, то конфликт – это один из вариантов общения. **Под конфликтом понимается наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями.**

К большому сожалению, у некоторых людей он занимает ведущее место в поведенческом репертуаре, а преобладающей тактикой в конфликте является «соперничество».

Элементы, входящие в конфликт – те же, что и в ситуации общения. Добавляется предмет конфликта, а стороны общения, коммуникативные партнеры переименовываются в стороны конфликта, участники конфликта.

Воздействуя на элементы конфликтной ситуации, управляя ими можно управлять конфликтом. Для цели завершения конфликта, после снятия инцидента, необходимо «изымать» элементы конфликтной ситуации.



Рис. 1.



Например:

Противоположные цели – можно поискать общие цели. (В диалоге с нарушителем, Вы и он не хотите терять драгоценное время на пустые споры).

Недостаток ресурсов – некоторые ресурсы можно получить из других источников, некоторые заменить, от некоторых отказаться.

Выраженная борьба – без выраженной борьбы конфликт существует только в голове одной из сторон. Как начать конфликт, чтобы не спровоцировать сильную эмоциональную реакцию, не спровоцировать деструктивный конфликт, что находится в наших силах, мы

Рис. 2.



изучали в предыдущих темах.

Вмешательство в жизнь – затрагивает ли конфликтное взаимодействие Ваши глубинные психологические пласты, личные ценности, людей и предметы, которые Вы включили в свое «Я». Иногда угроза – только воспринимаемая, иногда Ваше эмоциональное, непрофессиональное поведение на рабочем месте является целью манипулятора. Зачем ему помогать? Про конфликт ролей мы упоминали ранее. Ниже еще раз повторим.

Подпитка – этот элемент находится в зоне нашего влияния. В ответ на полученный конфликтоген, я могу ответить более мощным конфликтогеном. А могу сдержаться.

Конструктивный конфликт приводит к выходу отношений на более высокий уровень, снятию напряжения, расширению круга обсуждаемых вопросов.

Деструктивный конфликт ведет к противоположным результатам, нарушаются связи между партнерами, появляются новые цели. Например, нанести ущерб.

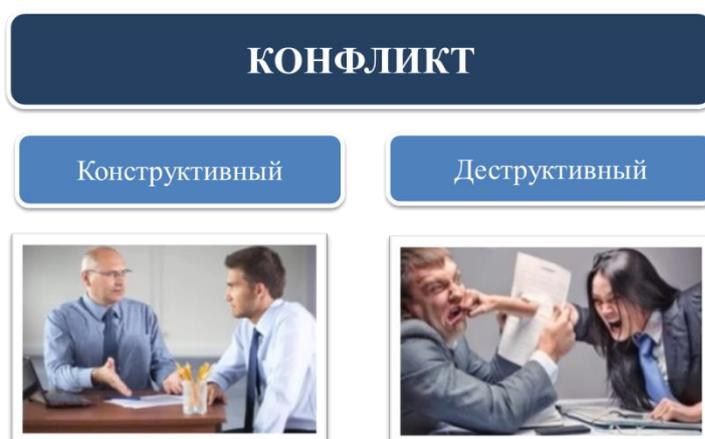


Рис. 3.

Стиль (тактика) поведения любого человека в конфликте определяется: мерой удовлетворения собственных интересов; активностью или пассивностью действий; мерой удовлетворения интересов другой стороны; индивидуальными или совместными действиями.

Исходя из предложенной модели выделяют пять способов регулирования конфликтов:

1. **Конкуренция** (соперничество, соревнование) – разрешение конфликта силой, как стиль характеризуется большой личной вовлеченностью и заинтересованностью в разрешении конфликта, но без учета позиций другой стороны.

2. **Уход**. Стиль, предполагающий уход из конфликта, связан с отсутствием личной настойчивости и желанием кооперироваться с другими по его разрешению.

3. **Сотрудничество**. Разрешение конфликта через сотрудничество. Как стиль характеризуется высокой степенью личной вовлеченности в него, так и сильным желанием кооперировать свои усилия с другими для разрешения межличностного конфликта. Каждый участник конфликта имеет равные права при его разрешении, и точка зрения каждого имеет право на существование.

4. **Уступка.** Стиль приспособления побуждает войти в положение другой стороны, принесение в жертву собственных интересов ради интересов другой стороны.

5. **Компромисс.** Стиль компромисса предполагает умеренный учет интересов каждой из сторон, а отсюда и необходимость идти на определенные уступки. Во многих ситуациях стиль компромисса позволяет достичь быстрого разрешения конфликта, особенно в случаях, когда одна из сторон имеет явное преимущество.



Рис. 4.

Таким образом, выигрывают обе стороны лишь в ситуации сотрудничества, когда удовлетворяются интересы обеих сторон. Однако этот стиль является наиболее трудным, поскольку для совместного принятия решений требуются желание, усилия и время для разрешения конфликта.



Именно стиль сотрудничества приводит к оптимальному решению вопроса. Знание этих стилей разрешения конфликта позволяет каждому сознательно делать тот или иной выбор, исходя из конкретной ситуации.

Принципы работы с конфликтом в общих вопросах

1. **Действуйте в интересах пассажира.** Сохраняйте внимание к пассажиру и его проблеме. Выражайте симпатию и доверие.

2. **Будьте терпимы.** Держитесь спокойно, даже если пассажир обращается к вам некорректно. Это не личная неприязнь, а эмоциональная реакция (раздражение, страх, гнев) на неудобную или опасную ситуацию. Возможно, на его месте вы бы вели себя так же.

НЕДОПУСТИМО усиливать и провоцировать конфликт:



- **Учить пассажира хорошим манерам.**
- **Обращаться раздраженным, снисходительным или высокомерным тоном.**
- **Повышать голос, оскорблять.**
- **Перебивать, спорить, обвинять пассажира.**



Работа с возражениями и жалобами в общих вопросах

Шаг 1: Выслушать до конца, периодически задавать уточняющие вопросы, дать человеку выговориться.

Шаг 2: Выразить сочувствие проблеме.

Я вас понимаю...

Вы правы, что ...

На вашем месте я чувствовал бы то же самое.

Мне жаль, что вы столкнулись с такой ситуацией.

Шаг 3: Уточнить детали.

Когда вы просите пассажира описать ситуацию, вы настраиваете его на конструктивный лад. Постарайтесь разобраться в сути проблемы и задайте дополнительные вопросы. Это позволит перейти от «Кто виноват?» к «Что делать?» и «Как помочь?». Покажите свою заинтересованность и привлечите пассажира к совместному поиску решения:

Давайте попробуем вместе найти решение...

Давайте подумаем, какие могут быть в этой ситуации варианты...

Пожалуйста, уточните, правильно ли я понял(а) (повторить суть вопроса) ... Вы имеете в виду....

Шаг 4: Дать объяснения.

Например, если от пассажира требуется соблюдение действующих правил, изложите их простым языком и сообщите, каким нормативным документом они введены.

Шаг 5: Предложить решение. Предложите имеющиеся варианты решения вопроса и помогите выбрать наиболее удобный и подходящий.

Как вам будет удобнее?

Вам подойдет такой вариант?



ВАЖНО! Ищите решение, а не виновных.

Ни в коем случае нельзя винить в проблеме пассажира его самого, вашу или другую организацию, или третьих лиц.

Шаг 6: Оставьте хорошее впечатление.

Ситуация в целом может быть неприятной независимо от ваших действий.

Однако пассажир оценит инициативу и внимание того, кто ему помогал, и будет благодарен.

Спасибо вам за понимание.

Спасибо, что обратили внимание на проблему. Будем делать всё возможное, чтобы вы были довольны обслуживанием.

До свидания!

Всего доброго! / Всего хорошего!

Порядок действий при правонарушениях

Иногда пассажиры, допустившие административное правонарушение, могут вести себя агрессивно и оказывать сопротивление в ответ на действия представителей транспорта.

Если не удастся призвать пассажира к порядку рекомендованными способами общения, сохраняйте выдержку и сосредоточьтесь на предотвращении несчастных случаев:

- Предупредите о том, что противоправные действия фиксируются видеорегистратором:

Все ваши слова и действия записываются на видео! Прошу соблюдать закон и порядок.

- Предупредите, что вы являетесь должностным лицом при исполнении, и противоправные действия в отношении вас являются уголовно наказуемыми:

Сейчас вы совершили административное правонарушение. Я являюсь должностным лицом при исполнении. За оскорбление должностного лица вы можете быть привлечены к административной ответственности.

- Постарайтесь **урегулировать конфликт**, не допускайте провокационных действий.

Если инцидент перерастает в применение насилия и (или) публичное оскорбление, обратите внимание окружающих пассажиров, повысив голос:

Внимание! Пассажиры, будьте осторожны! Гражданин совершает противоправные действия / Нарушает закон!

Незамедлительно отойдите на безопасное расстояние и вызовите сотрудников полиции.



**НЕ ПРЕВЫШАЙТЕ ДОПУСТИМЫЕ ПРЕДЕЛЫ УРОВНЯ
САМООБОРОНЫ!**



Московский
транспорт

ЗАПРЕЩЕНО:



- *Допускать угрозы и оскорбительные выражения любого характера.*
- *Применять физическую силу в отношении правонарушителя.*
- *Хватать правонарушителя за части тела и одежду.*
- *Препятствовать передвижению правонарушителя, пытающегося скрыться.*
- *Преследовать и задерживать правонарушителя в случае его побега.*

«Дайте жалобную книгу»

Необходимо работать с пассажирами, не допуская конфликтных ситуаций. В случае возникновения недовольства важно вникнуть в проблему и постараться найти решение.

С января 2021 г. Роспотребнадзор разрешил не иметь в точках продаж и обслуживания книги жалоб и предложений на бумажном носителе. При этом у пассажира должна быть возможность оставить обращение или отзыв и получить развернутый ответ от официальных представителей компании.

Порядок действий:

- 1) Советовать звонить на номер единой горячей линии «Московского транспорта» **3210** (звонок бесплатный).
- 2) Пассажирам, которые настаивают на письменном обращении, рекомендуем Единый Транспортный Портал – transport.mos.ru.
- 3) В крайнем случае, если пассажир настаивает, предоставить почтовый адрес профильной организации транспортного комплекса.

Если пассажир настаивает на книге жалоб, объясняем, что организация транспортного комплекса имеет право не пользоваться бумажным носителем согласно распоряжению Роспотребнадзора.

Примеры диалога:

Пассажир: *Дайте книгу жалоб и предложений!*

Ответ: *Пожалуйста, позвоните по бесплатному номеру 3210 с мобильного телефона. По нему вы можете оставить официальное обращение.*

Пассажир: *Как я оставлю обращение по телефону?*

Ответ: *Оператор кол-центра запишет с ваших слов и отправит в ответственную службу.*

Пассажир: *Как я получу ответ на своё обращение? Мне перезвонят?*

Ответ: *Оператор попросит ваше имя и электронную почту. На неё придет официальный ответ.*

Пассажир: *Когда я получу ответ на своё обращение?*



Ответ: Обычно ответ приходит в течение 10 дней, максимум 30 дней.

Пассажир: Я не хочу платить за звонок!

Ответ: Звонок по номеру 3210 бесплатный.

Пассажир: У меня нет телефона/телефон разряжен/не могу звонить сейчас!

Ответ: Вы можете составить официальное обращение через Единый Транспортный Портал (transport.mos.ru – «транспорт-точка-мос-точка-ру») или написать письмо на адрес профильной организации: Московский метрополитен: 129110, Москва, просп. Мира, д. 41, стр. 2;

Пассажир: Куда пропала бумажная книга жалоб? Требую бумажную книгу жалоб! Почему больше нет бумажной книги жалоб? По закону вы обязаны предоставить книгу жалоб и предложений!

Ответ: Вместо бумажной книги теперь электронная система. Она гарантирует, что по вашему обращению проведут проверку и примут меры. Мы оперативно рассматриваем все жалобы.

В случае возникновения конфликта в зоне досмотра, на платформу для разрешения ситуации привлекается дежурный по станции или начальник станции.

В ситуациях, когда пассажир провоцирует конфликтную ситуацию (кричит, угрожает, стучит по стойке кассового окна, высказывает оскорбления в адрес сотрудников транспорта, использует нецензурную брань и т. д.), необходимо постараться вывести этого человека в сторону из зоны обслуживания других пассажиров. Для этого в зависимости от ситуации привлекается дежурный по залу, старший кассир – когда спорный вопрос может быть решён; или работник подразделения транспортной безопасности и сотрудник полиции – когда совершаются противоправные действия.



ВАЖНО! Действуйте профессионально – не принимайте оскорбления на свой счёт и тем более не реагируйте на провокации.

Допустимо призвать такого пассажира к порядку, напомнив, что в помещении ведётся запись камер видеонаблюдения.



НЕДОПУСТИМО отвечать на оскорбления или вступать с пассажиром в диалог на темы вероисповедания, внешности, половой принадлежности и т. п.!



6. Требования к внешнему виду

Одежда

- **Форменная одежда:** чистая и опрятная, подогнана по размеру, подобрана по сезону, соответствует статусу дня (будничная или праздничная).

- **Именной бейдж или нагрудный знак отличия:** слева на форменном/фирменном пиджаке или жилете. Его нельзя прикрывать отворотами одежды, шейным платком или галстуком.



Рис. 5.

Обувь

Рекомендуется:

- классической формы, допустимо полуспортивного стиля;
- чёрного, коричневого или серого цвета;
- без декоративных элементов;
- чистая, без потёртостей и не изношена;
- на устойчивом каблуке высотой не более 5–7 см.

Для женщин в любое время года обязательны колготки или чулки телесного, серого или чёрного цветов, без рисунков и узоров. Гольфы/носки – только с брюками. Можно исключить колготки при температуре воздуха на рабочем месте выше +28°C.

Детали внешнего вида



Рис. 6.

Прическа для мужчин: волосы подстрижены, аккуратно причесаны. Борода должна быть ухоженной, щетина запрещена.

Украшения для мужчин: только часы в классическом стиле или аккуратные спортивные электронные часы (громоздкие гаджеты запрещены) и обручальное кольцо.

Причёска для женщин: волосы любой длины, чистые и ухоженные. Цвет волос – естественный, близкий к натуральному. Длинные волосы должны быть убраны в хвост или пучок, а короткие – аккуратно уложены.

Макияж: дневной, умеренный. Допустимы только пастельные тона пудры, теней и помады, тонкая подводка ресниц, 1–2 слоя туши.

Маникюр: ногти всегда должны быть ухоженными и чистыми, выглядеть натурально, не привлекать к себе внимания. Следует использовать декоративный лак для ногтей неярких оттенков. Предпочтительны натуральные тона или прозрачный лак.

Украшения для женщин: немногочисленные и неброские. Можно носить не более трёх аксессуаров одновременно (обручальные кольца входят в их число).

Запрещены или нежелательны татуировки, которые невозможно скрыть одеждой. Запрет действует для сотрудников отдельных категорий и прописывается в должностной инструкции.

Во внешнем виде работников **НЕ ДОПУСКАЕТСЯ:**

- крашенные волосы ярких неестественных цветов — синего, зеленого и т.д.;
- яркие, неестественные цвета в макияже и маникюре;
- яркие, громоздкие ювелирные украшения;
- татуировки на видимых частях тела, пирсинг.

7. Обслуживание пассажиров или клиентов Службой развития пассажирских перевозок

7.1. Обслуживание пассажиров или клиентов администраторами и начальниками автовокзалов/автостанций

Начальник автовокзала/автостанции (далее – АВ/АС) или администратор АВ/АС несут ответственность за работу всех служб и сервисов автовокзала или автостанции. К обслуживанию пассажиров/клиентов привлекаются для решения сложных вопросов и предотвращения конфликтных ситуаций. Они помогают найти решение в сложных ситуациях, возникших на территории АВ/АС.

Перечень типовых ситуаций, в которых возможно привлечение администратора АВ/АС или начальника АВ/АС или обращение к ним пассажиров или клиентов:

- опоздание пассажира на рейс;
- пассажир недоволен условиями возврата денежных средств за реализованный билет;
- пассажир желает оформить багаж как ручную кладь;
- отмена, задержка рейсов;
- утеря и возврат потерянных вещей (багажа);
- условия предоставления дополнительных сервисов на АВ/АС;
- техническое состояние АВ/АС, температурный режим на АВ/АС;
- чрезвычайные ситуации;
- иные нетиповые ситуации

При взаимодействии с пассажирами или клиентами администратор АВ/АС или начальник АВ/АС должны соблюдать Стандарты обслуживания пассажиров. В случае возникновения у пассажиров или клиентов возражений, касающихся вопросов предоставления сервисов, действовать деликатно и вежливо и придерживаться порядка действий при решении конфликтных ситуаций и в случаях работы с жалобами пассажиров или клиентов.

Примеры взаимодействия с пассажирами или клиентами администратора АВ/АС или начальника АВ/АС

✓ ***Ситуация: пассажир хочет оформить багаж как ручную кладь.***

Поздороваться, выслушать пассажира. Предложить провести замер багажа, в случае превышения нормативных размеров выразить сожаление, что багаж не подходит под определение ручной клади, и предложить оформить багаж, оплатив багажную квитанцию.

✓ ***Ситуация: отмена и задержка рейсов.***

Извиниться за непредвиденную задержку и выразить сожаление.

Объяснить, что пассажир может воспользоваться другим ближайшим рейсом в пункт назначения, предложить рейс.

Добрый день! К сожалению, ваш рейс отменен перевозчиком (задерживается на ... часов). Мы готовы вернуть вам деньги за билет и помочь подобрать ближайший рейс с нашего автовокзала.

✓ **Ситуация: опоздание пассажира на рейс.**

Поздороваться, выслушать пассажира, выразить сожаление о случившемся:

Добрый день (утро/вечер)!

Сожалею, что у вас сложилась такая ситуация...

Объяснить возможности возврата денег и приобретения нового билета на ближайший рейс, если он есть. Предложить оформить в кассе возврат денег за билет в размере 85%/75% от его полной стоимости, если со времени отправки рейса не прошло более трех часов*.

**Размер сервисного сбора (федеральный закон № 259, статья 23):*

- более чем за два часа до отправления – 5%;*
 - в течение двух часов до отправления – 15%;*
 - в течение трёх часов после отправления – 25%;*
 - по истечении трёх часов возврат билета возможен при наличии у пассажира справки, подтверждающей факт болезни или несчастного случая.*
-

По закону при возврате билетов взимается сбор. Вам вернется ...% от стоимости билета – ...% составит сервисный сбор. Вы можете оформить возврат в кассе. Вам нужно будет предъявить документы, на которые вы оформляли билет. Вы также сможете сразу купить билет на ближайший рейс. Попросите в кассе – вам постараются помочь.

Возврат билета пассажиру, не допущенному на посадку:

Согласно правилам перевозки, вам будет возвращена сумма в размере 85%/75% от стоимости билета. Удерживается сервисный сбор 15%/25%.

Возврат билетов по истечении трех часов после отправления рейса:

К сожалению, оформить возврат или переоформить билет по истечении трех часов с момента отправления рейса невозможно по законодательству. Мне жаль. Вы можете приобрести новый билет в кассе.

✓ **Ситуация: утеря и возврат потерянных вещей (багажа)**

Выслушать пассажира и, в случае нахождения вещей в помещении автовокзала (автостанции), уведомить о порядке получения вещей:



Ваши вещи здесь. У вас с собой паспорт? Вам нужно составить письменное заявление. Затем сотрудник УВД выдаст ваши вещи.

В случае отсутствия у пассажира паспорта:

Для возврата необходим паспорт. Без него мы не сможем оформить заявление. К сожалению, вам придется вернуться с паспортом.

В случае, если у пассажира при себе нет ручки и бумаги для составления заявления начальнику пункта следует пригласить пассажира к справочному окну для заполнения соответствующей формы:

Мы можем пройти к справочному окну, чтобы составить заявление и дождаться сотрудника УВД.

После проведения всех необходимых процедур следует выдать пассажиру его вещь. Не стоит «поучать» клиента о необходимости быть внимательнее:

Возьмите, пожалуйста. Хорошего дня.

7.2. Обслуживание пассажиров старшим диспетчером/диспетчером на автовокзалах и автостанциях

Старший диспетчер/диспетчер АВ/АС несет ответственность за своевременное и оперативное информирование пассажиров. Информировует по голосовой связи (громкоговорителю):

- о начале и завершении посадки на рейс;
- об отмене рейса;
- о найденных вещах и способе их получения;
- сообщает опаздывающим на рейс пассажирам об окончании посадки.

Принимает сообщения от Сервисного центра «Московский транспорт» о нештатных ситуациях, отставших пассажирах, найденных вещах.

Работа с микрофоном голосовой связи старшего диспетчера/диспетчера АВ/АС

Информационные сообщения своевременно озвучиваются и повторяются (по технологической инструкции).

✓ Отмена рейса

Уважаемые пассажиры. По техническим причинам (метеоусловиям, иным причинам) рейс (начальный остановочный пункт – конечный



остановочный пункт) время отправления по расписанию (часы, минуты) отменен. Пожалуйста, оформите возврат в кассе.

✓ *Задержка рейса*

По техническим причинам (метеоусловиям, иным причинам) отправление рейса (начальный остановочный пункт – конечный остановочный пункт) время отправления по расписанию (часы, минуты) задерживается. Пожалуйста, следите за объявлениями, дополнительно информируем о времени отправления в (часы, минуты». Приносим извинения за неудобства.

✓ *Начало и завершение посадки на рейс*

Начинается посадка на рейс (начальный остановочный пункт) – (конечный остановочный пункт). Отправление рейса в (часы, минуты), посадка производится на (номер) перроне.

Заканчивается посадка на рейс (начальный остановочный пункт) – (конечный остановочный пункт), просим пассажиров пройти на посадку на перрон номер ...

✓ *Прибытие рейса*

Прибыл рейс (начальный пункт) – (конечный пункт). Встречающих просим подойти на перрон номер...

✓ *Информирование пассажиров, опаздывающих на рейс*

Внимание! Пассажир/ы ФИО, купившие билет на рейс (название маршрута), отправляющийся в (указать время), срочно пройдите к перрону номер ...

✓ *Информирование об утерянных вещах*

На территории автовокзала/автостанции найден(а) (вещь). Для возврата, пожалуйста, обратитесь к Дежурному по залу.

7.3. Обслуживание пассажиров контролером перронным на АВ/АС

Контролер перронный на перроне контролирует посадку пассажиров и загрузку багажа и ручной клади.

Контролер перронный АВ/АС должен уделять особое внимание посадке маломобильного пассажира. В том числе определять очередность посадки, исходя из оценки ситуации: например, пассажиров с костылями, тростью и другими средствами опоры пропускать вперед; пассажиров на инвалидной коляске просить подождать завершения посадки в микроавтобус и помогать разместиться рядом с выходом.

Примеры взаимодействия с пассажирами контролера перронного АВ/АС

✓ *Ситуация: посадка пассажира в транспортное средство:*

Контролер перронный следит за проходом пассажиров на посадку в транспортное средство, организует очередь и сверяет документы пассажиров со списком в ведомости:

Здравствуйте! Пожалуйста, покажите билет и документ, удостоверяющий личность.

Не забудьте, пожалуйста, наклеить багажную бирку на багаж.

✓ *Ситуация: пассажир пришел на посадку с неоплаченным багажом:*

Контролер перронный не допускает пассажира на посадку и предлагает оплатить багаж:

Прошу Вас оплатить багаж. До отправления рейса осталось ... минут. Пожалуйста, поторопитесь...

✓ *Ситуация: данные в посадочной ведомости о пассажире отсутствуют:*

Контролер перронный просит пассажира подождать в стороне от посадки и сверяет данные о пассажире с диспетчером по рации:

Отойдите, пожалуйста, в сторону на несколько минут. Я уточню информацию о вашей посадке.

Минуту, я уточню информацию. Пожалуйста, отойдите немного в сторону.

После сверки с диспетчером:

Все в порядке. Проходите, пожалуйста, в салон.

Если диспетчер не подтвердил ФИО пассажира:

Пожалуйста, покажите ваш билет.

Если пассажир ошибся рейсом, то вежливо и терпеливо разъясняем ему, куда или в какое время пройти на нужный рейс:



Ваш рейс отправляется в (часы, минуты) с перрона (номер). Он находится в (указать направление).

✓ **Ситуация: пассажир пришел на перрон после отбытия рейса:**

Контролер перронный предлагает пассажиру обратиться к администратору АВ/АС или в кассу для подбора альтернативного рейса или оформления возврата денежных средств:

К сожалению, рейс уже отправился. Пройдите, пожалуйста, в здание автовокзала. В кассе Вам помогут подобрать другой рейс или вернуть деньги за билет.

✓ **Ситуация: на перроне находится пассажир с инвалидностью**

Контролер перронный уделяет особое внимание посадке пассажира с инвалидностью. Он определяет очередность посадки, исходя из оценки ситуации: например, пассажиров с костылями, тростью и другими средствами опоры пропускает вперед; пассажиров на коляске просит подождать завершения посадки и помогает разместиться рядом с выходом. В случае необходимости контролер просит других пассажиров посторониться:

Пожалуйста, освободите проход на посадку для пассажира на коляске/с коляской (с тростью, костылями и т.д.)

Обращаясь к пассажиру с инвалидностью:

Пожалуйста, предъявите документы.



ВАЖНО! Максимально корректно и внимательно с формулировками. Если пассажир без коляски, костылей и т. д., можно вежливым тоном сказать «пассажир с инвалидностью».

НЕ ИСПОЛЬЗУЕМ СЛОВА: «с ограниченными возможностями», «инвалид», «маломобильный человек».

✓ **Ситуация: пассажир хочет оформить багаж как ручную кладь:**

Поздороваться, выслушать пассажира.

Предложить провести замер багажа, в случае превышения нормативных размеров выразить сожаление, что багаж не подходит под определение ручной клади, и предложить оформить багаж, оплатив багажную квитанцию.

В случае, если действия контролёра перронного не привели к разрешению конфликтной ситуации, он должен вызвать администратора.

7.4. Обслуживание пассажиров специалистами Службы развития пассажирских перевозок на автовокзалах на стойках «Живое общение»

Специалист на АВ работает на стойке «Живое общение» (далее – СЖО), расположенной в здании автовокзала. Осуществляют первый контакт с пассажиром или клиентом, приехавшим на АВ, направляет к основным сервисам автовокзала (при необходимости), отвечают на вопросы пассажиров или клиентов, при необходимости провожают пассажиров с детьми, пожилых людей и маломобильных пассажиров. Помогают разрешить конфликтные ситуации.

На стойке «Живое общение» постоянно должен присутствовать минимум один специалист. Покидать расположение СЖО АВ можно только по одному.

Специалисты СЖО на АВ обязаны обходить залы ожидания не реже одного раза в тридцать минут с целью оценки обстановки в зале, оказания помощи пассажирам или клиентам, привлечения ответственных работников для устранения выявленных недостатков.

Специалисты СЖО на АВ должны соблюдать Стандарты обслуживания пассажиров. В случае возникновения у пассажиров или клиентов возражений, касающихся вопросов предоставления сервисов, действовать деликатно и вежливо и придерживаться рекомендованного в пункте 2.5. настоящего Распоряжения порядка действий при решении конфликтных ситуаций и в случаях работы с жалобами пассажиров или клиентов.



Специалистам СЖО на АВ ЗАПРЕЩЕНО:

- **принимать вещи, подарки, денежные средства от пассажиров и клиентов;**
- **консультировать по вопросам частных перевозок.**

Примеры взаимодействия с пассажирами специалиста на стойке «Живое общение» в здании автовокзала

<i>Вопрос пассажира или клиента</i>	<i>Рекомендованный ответ</i>
<ul style="list-style-type: none">• <i>Навигация на автовокзале и консультация о действующих сервисах автовокзала</i>	
<i>Подскажите время работы автовокзала?</i>	<i>Автовокзал работает круглосуточно.</i>
<i>Где я могу перекусить?</i>	<i>Кафе находится на (номер этажа) этаже автовокзала.</i>
<i>Подскажите, где камера хранения и когда она работает?</i>	<i>Камеры для хранения вещей находятся на (номер этажа) этаже и работают с 5:30 до 23:15.</i>

Скажите пожалуйста, где туалеты?	Туалетными комнатами оборудованы 1 и 6 этажи «Центрального» автовокзала на 6 этаже так же есть детский уголок. (по аналогии для других АВ)
Подскажите, где находится зал ожидания?	Зал ожидания для пассажиров располагается на (номер этажа) этаже автовокзала, там же вы сможете найти зал с повышенной комфортностью.
Где отправление автобуса? Как мне туда добраться?	Отправление автобусов осуществляется на 6 этаже «Центрального автовокзала» (по аналогии для других АВ)
<ul style="list-style-type: none"> • Информирование о способах покупки и возвратов билетов 	
В кассе большая очередь, что делать?	Позвольте я провожу вас к другим кассам, где меньше людей.
Я опоздал на автобус, что мне делать?	Обратитесь пожалуйста в окно справочной автовокзала, они помогут найти оптимальное решение данной проблемы.
Где я могу купить билет в интернете?	Вы всегда можете купить билет онлайн на сайте mosgortrans.ru . Так же это единственное место, где билеты продаются без наценок.
<ul style="list-style-type: none"> • Информирование о действующих автовокзалах г. Москвы и основных автобусных направлениях автовокзалов 	
Как добраться до других автовокзалов?	Автовокзал «Саларьево» - метро Саларьево, автовокзал «Северные ворота» - метро Ховрино, автовокзал «Южные ворота»- метро Алма-Атинская, автостанция «Варшавская» - метро Севастопольская, автостанция «Орехово» - метро Орехово (пример для АВ «Центральный» аналогично для других АВ).
Какие основные направления автовокзала?	Северное направление: в Гаврилов, Рыбинск, Санкт-Петербург, Псков, Переславль-Залесский, Углич, Кострома



	<p><i>и Ярославль. Восточное направление: в Плёс, Владимир, Набережные Челны, Муром, Чебоксары и Кинешма. Юго-восточное направление: в Волгоград, Скопин, Рязань, Саранск, Тамбов и Касимов. Южное направление: в Ростов-на-Дону, Краснодар, Воронеж, Таганрог, Пятигорск, Минеральные воды, Владикавказ, Крымский маршрут: Севастополь, Ялта, Минеральные воды. Западное направление: в Светлогорск, Кишинёв, Тирасполь, Бобруйск, Могилёв и Малоярославец. (пример для АВ «Центральный» аналогично для других АВ).</i></p>
--	--

Ситуация: обращение пассажира или клиента по вопросу температурного режима в здании АВ

При обращении пассажира или клиента необходимо внимательно выслушать и уточнить ситуацию.

Важно поздороваться, назвать своё имя и выразить готовность оказать помощь:

Добрый день (утро/вечер)! Меня зовут (назвать имя)! Постараюсь помочь Вам. Давайте посмотрим, что можно сделать, чтобы ожидание стало комфортнее.

При необходимости уточнить место/ситуацию. Продемонстрировать пассажиру или клиенту заинтересованность:

Покажите, пожалуйста, где именно (дует/холодный воздух/капает)

Сообщить о предпринимаемых действиях и предложить решение:

Попробуем настроить кондиционер/Сейчас я вызову техника для устранения неполадки.

Да. Эта ситуация известна. В ближайшее время починят систему вентиляции, а пока давайте помогу вам разместиться в более комфортной части зала.

Обязательно поблагодарить пассажира или клиента за его обращение:



Спасибо, что сообщили о ситуации.

НЕДОПУСТИМО!



- **Пренебрегать обращением.**
- **Спорить с пассажиром или клиентом.**
- **Сообщать, что ситуацию не считаете проблемной.**
- **Сообщать, что проблему нельзя решить.**
- **Высказывать недовольство обращением.**
- **Высказывать недовольство техническими Службами.**

7.5. Обслуживание пассажиров специалистами Службы развития пассажирских перевозок на автовокзалах и автостанциях в справочном окне

Специалисты на АВ, работающие в справочном окне, оказывают консультационную поддержку по вопросам:

- ✓ оформления перевозочных документов;
- ✓ тарифам;
- ✓ направлениям и маршрутам;
- ✓ расписанию отправок и прибытий;
- ✓ наличию свободных мест на рейс;
- ✓ порядке действий в случае отставания пассажира от рейса;
- ✓ порядке действий в случае утери вещей и т. д.

Примеры взаимодействия с пассажирами специалиста, работающего в справочном окне автовокзала/автостанции

Шаг 1. Устанавливаем контакт.

Здороваемся, помогаем клиенту задать вопрос:

Здравствуйте! Чем могу вам помочь, (имя клиента)?

Шаг 2. Выявляем потребности.

Внимательно слушаем клиента. Задаём уточняющие вопросы для того, чтобы сформулировать короткий и ясный ответ:

Уточните, пожалуйста, ...

Вас интересуют, какие остановки делает автобус на рейсе XXX...?

Какого числа вы планируете поехать...

Шаг 3. Решаем вопрос.

Поняв вопрос, даём чёткий ответ клиенту:



- ✓ Предоставляем информацию, в которой заинтересован клиент.
- ✓ В случае проблемы: решаем на месте или объясняем последовательность действий клиента для её решения.
- ✓ В случае жалобы: выражаем сожаление о сложившейся ситуации, пытаемся понять потребность и предложить удобное решение.

Посадка в автобус возможна только на автовокзале, который указан у Вас в билете.

Я понимаю/Сочувствую Вашей ситуации.

К сожалению, вы не можете догнать автобус в пути.

Вы можете сдать билет и подобрать подходящий рейс. Я подскажу расписание ближайших рейсов.



ВАЖНО! Не обвиняйте транспортную сеть или коллег в проблеме клиента – помогите её решить и оставить приятные впечатления.

Говорим дружелюбно, соблюдаем рамки делового общения, избегаем сокращений и профессиональной терминологии; простым доступным для понимания языком разъясняем законы, акты и регламенты.

При консультировании опираемся на согласованный скрипт.

Не допускаем интерпретаций и личных комментариев ситуации.



ВАЖНО! Проявляйте интерес к потребностям пассажира, активно помогайте.

Комментируйте свои действия, если отвлекаетесь для уточнения информации и благодарите за ожидание:

Запишите, пожалуйста, телефон перевозчика по этому маршруту. К сожалению, перевозчик не предоставил нам подробную информацию, но Вы можете уточнить у него особенности провоза животных в салоне на его рейсах.

Если требуется уточнение:

Позвольте я уточню информацию. Одну минуту, пожалуйста.

После паузы:

Спасибо за ожидание.

Шаг 4. Убеждаемся, что все вопросы решены

После предоставления информации убеждаемся, что клиент всё правильно понял и принял информацию к сведению. Уточняем, есть ли у клиента дополнительные вопросы:

*Остались ли у вас другие вопросы?
Могу вам ещё чем-то помочь?*

Шаг 5. Завершаем контакт

Вежливо прощаемся с клиентом. Озвучиваем доброе пожелание в соответствии с контекстом разговора или ситуации:

Всего доброго! Был (-а) рад (-а) помочь.
