

**САПСАН**



# Исследование качества обслуживания пассажиров на поездах Сапсан

Москва, март, 2012

Подготовлено для:



Российские  
железные дороги

Программа исследования

Общие результаты

Пункт досмотра

Перрон и внешнее состояние поезда

Посадочное место

Туалет

Сотрудники

– Проводники

– Общие результаты

– Начало поездки

– Продавец-кассир. Сувениры

– Окончание поездки

– Внешний вид и дисциплина

– Стюарды

– Общие результаты

– Обслуживание на посадочном месте

– Быстро

– Внешний вид и дисциплина

Общее впечатление

Оценка блюд и напитков

Выводы

# Программа исследования

## **Цель исследования**

- Оценка состояния поездов и качества обслуживания пассажиров.

## **Задачи исследования**

- оценка обслуживания при досмотре;
- оценка внешнего и внутреннего состояния поезда, перрона;
- оценка обслуживания пассажиров в вагонах первого и второго классов (обслуживание на посадочном месте, в вагоне-бистро, в месте продажи сувениров);
- оценка внешнего вида и дисциплины персонала;
- оценка общего впечатления от поездки;
- оценка качества блюд и напитков;
- сравнение обслуживания первого и второго классов.

**Метод исследования:** "Таинственный покупатель"

**Таинственные покупатели:**

Таинственными Покупателями – Таинственными Пассажирами (далее ТП) являются подготовленные по специально разработанной программе "Mystery Shopper" люди, которые совершают проверки в соответствии с заданным сценарием.

**Сценарии:**

*Сценарий 1:* Проверка обслуживания в вагоне первого класса.

*Сценарий 2:* Проверка обслуживания в вагоне второго класса.

**Анкета:**

Произошедшие события, характеристики наблюдаемых явлений регистрируются в специально разработанных бланках, именуемых Анкетами ТП.

**Содержание анкеты:**

Содержание анкеты соответствует задачам исследования.

| Первый класс   | Второй класс  |
|--|---|
| Пункт досмотра   |   |
| На перроне   |   |
| Салон поезда   |   |
| Туалет   |   |
| Обслуживание:<br>- при входе в вагон<br>- на посадочном месте и на выходе<br>- при выходе            | Обслуживание<br>- при входе в вагон<br>- стюарда с мобильной тележкой<br>- предоставление информации / сувенирная продукция<br>- при выходе<br>- в бистро |
| Внешний вид и дисциплина персонала   |   |
| Оценка качества блюд и напитков  |   |
| <b>Дополнительные блоки, не влияющие на оценку:</b><br>- Общее впечатление<br>- Пожелания по питанию |   |

**Программа визитов:**

| Сценарий /<br>Время суток | Первый класс | Второй класс |           |
|---------------------------|--------------|--------------|-----------|
| Утро                      | 3            | 4            | 7         |
| День                      | 3            | 3            | 6         |
| Вечер                     | 4            | 3            | 7         |
| <b>Итого:</b>             | <b>10</b>    | <b>10</b>    | <b>20</b> |

**Период  
исследования:**

2 месяца (февраль, март)

**Подсчет оценки:**

Обслуживание оценивается по определенному списку критериев. Критерии группируются в смысловые блоки.

*Общая оценка и оценки блоков* рассчитывается следующим образом:

$$\frac{\sum \text{набранных баллов по критериям в анкете (блоке)}}{\sum \text{максимально возможный балл по критериям в анкете (блоке)}}$$




**Разрез данных:**

Данные рассматриваются в следующих разрезах:

- по сценариям (первый / второй класс);
- по времени суток (утро / день / вечер);
- категория обслуживающего персонала (проводник / стюард);

Для удобства восприятия результатов исследования была выбрана следующая цветовая шкала:

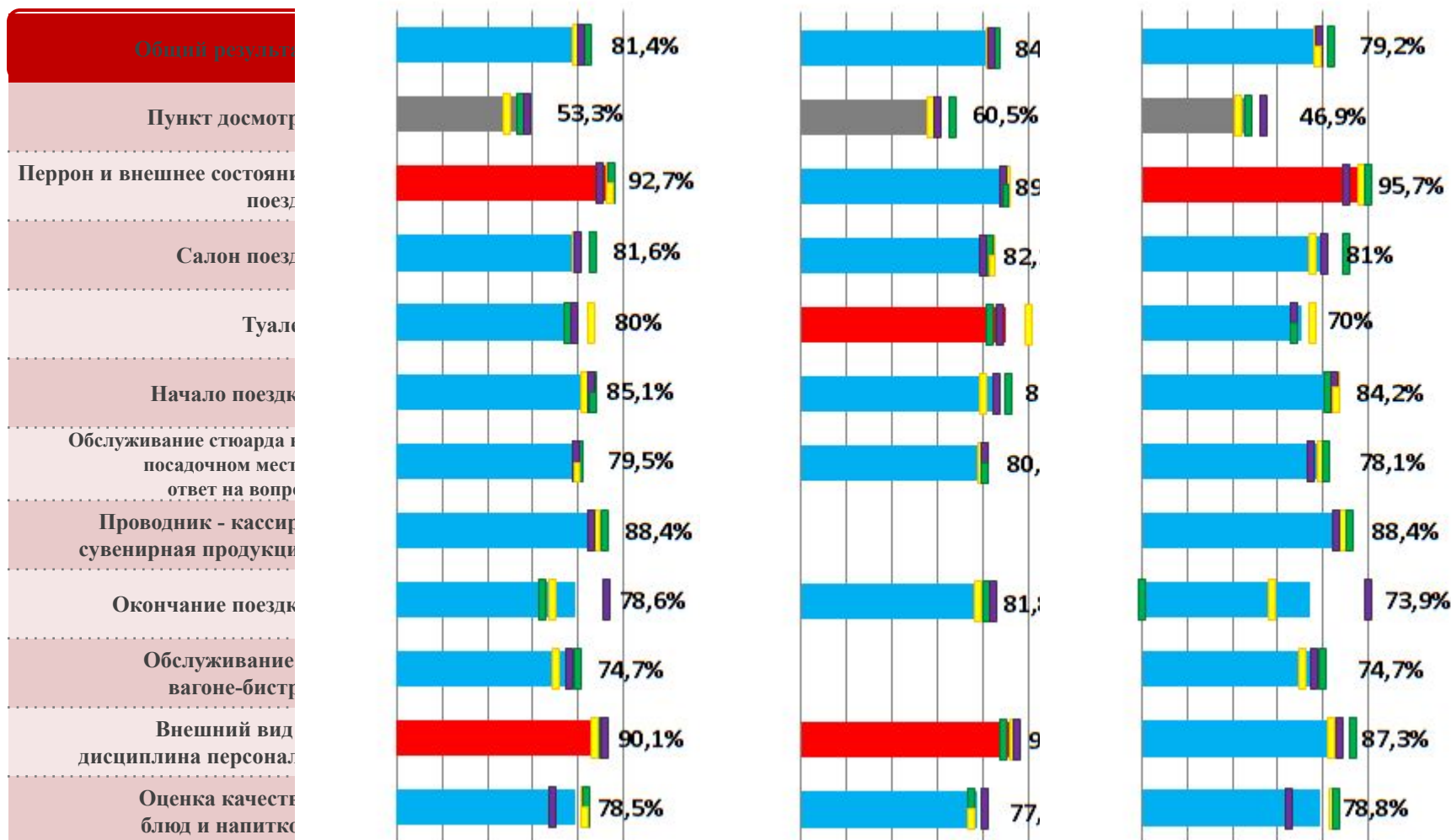
**Условные обозначения:**

|                      |   |            |                   |
|----------------------|---|------------|-------------------|
| Результаты квартала: |   | 100%-90%   | высокий результат |
|                      |   | 89,9%-70%  | средний результат |
|                      |  | 69,9% - 0% | низкий результат  |

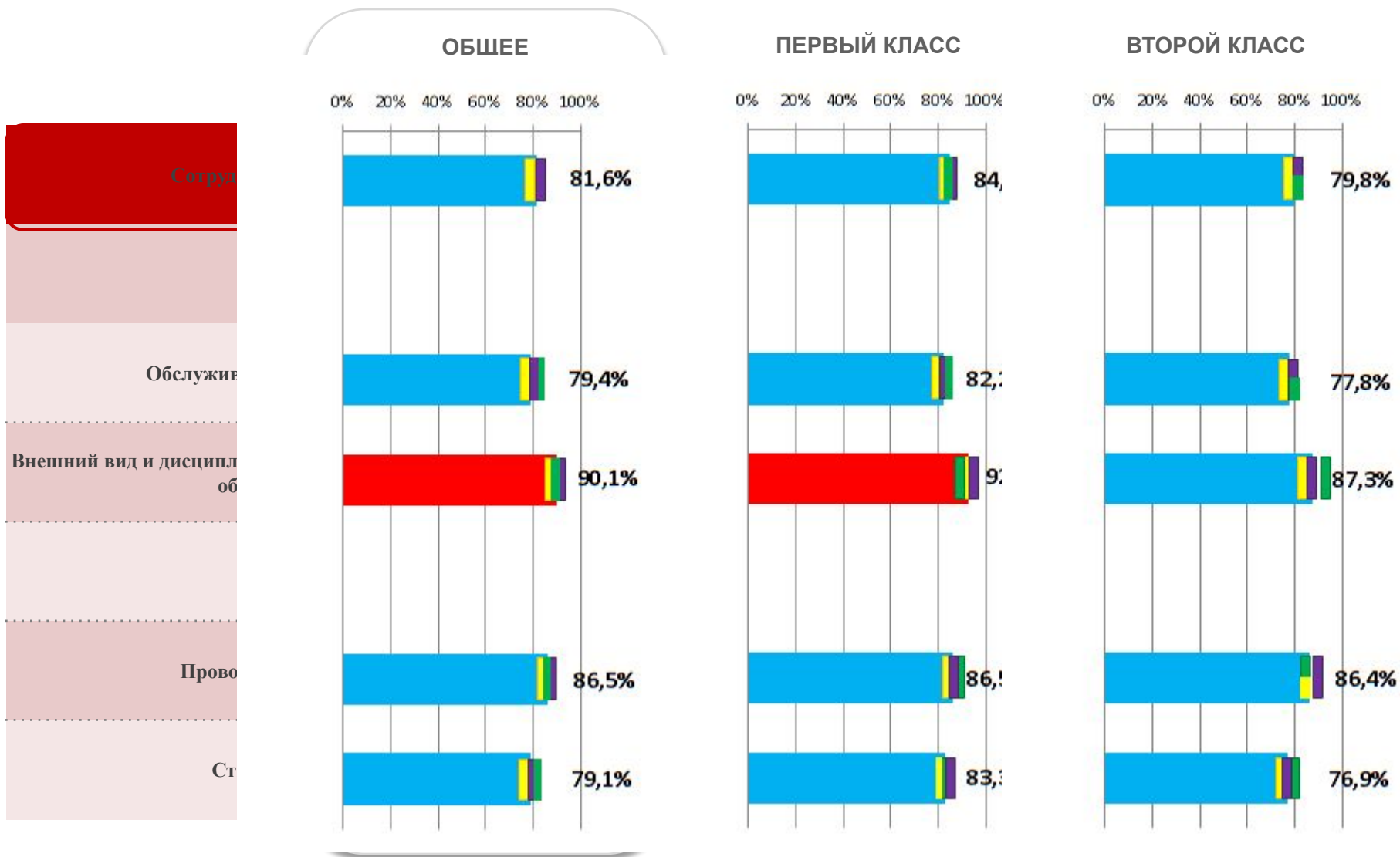
|              |  |       |
|--------------|--|-------|
| Время суток: |  | Утро  |
|              |  | День  |
|              |  | Вечер |



# Общие результаты

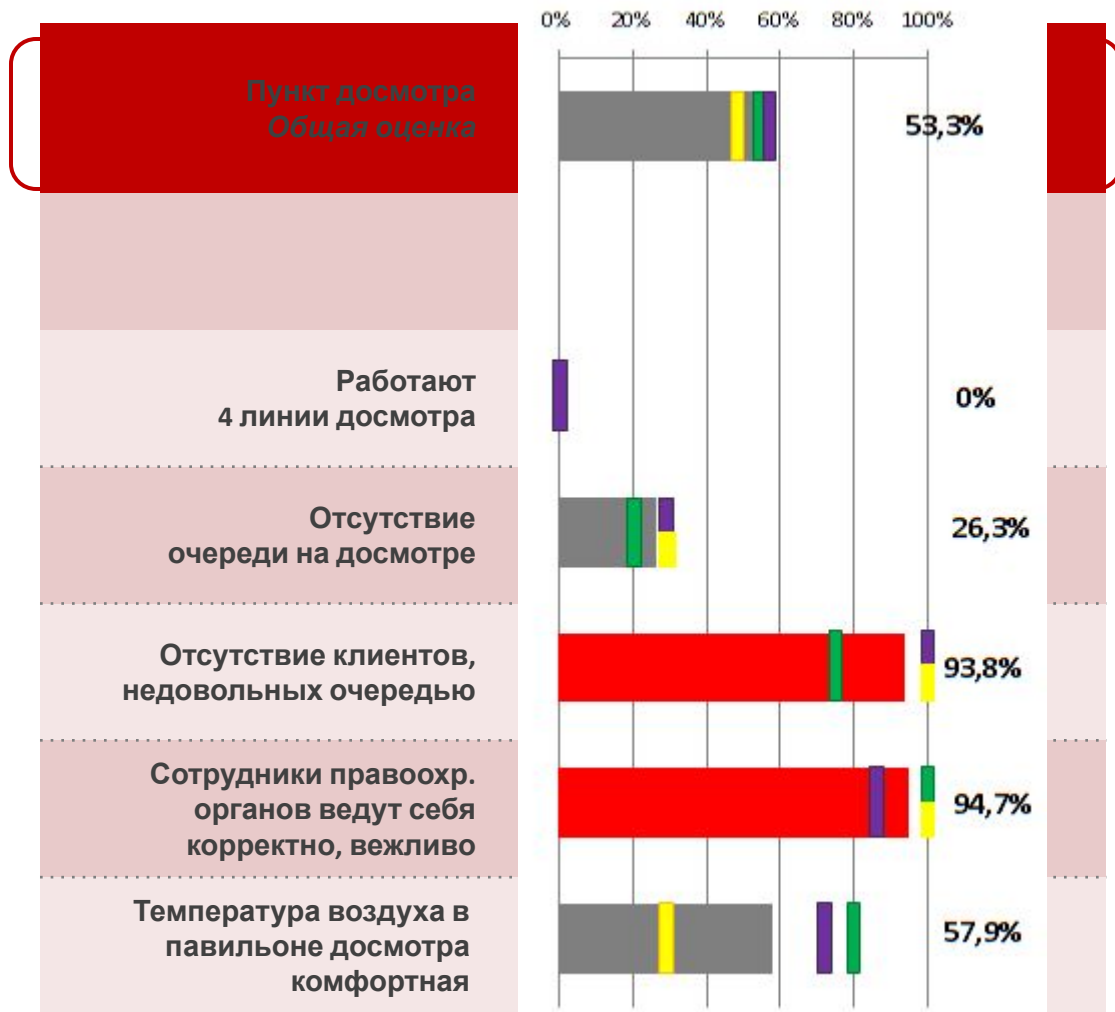


## ОБСЛУЖИВАНИЕ И ВНЕШНИЙ ВИД / ПРОВОДНИК И СТЮАРД



# Пункт досмотра

- Только для отправок из Москвы и Санкт-Петербурга



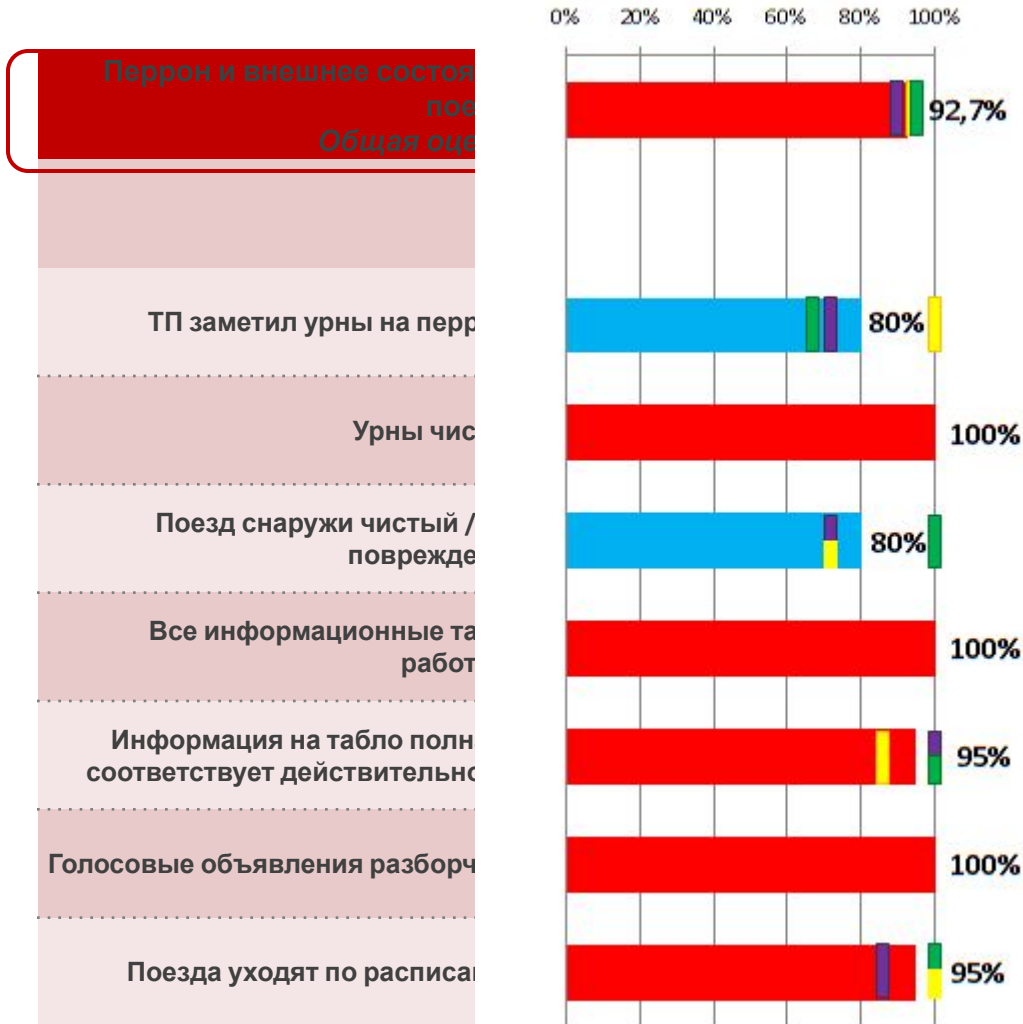
Оценка пункта досмотра – низкая. Основные причины: работали не все линии и наличие очередей.

Как правило, работало менее 4 линий (обычно работают 2 линии (63,1%)), а очереди в среднем составляли 2-3 человека. В двух проверках перед ТП стояли около 17 человек, в одном из этих случаев очередь сформировалась из-за обилия багажа пассажиров.

Положительные моменты:

1. Несмотря на наличие очередей, пассажиры не проявляли недовольства:
2. Сотрудники правоохранительных органов в подавляющем количестве случаев корректно и вежливо относились к процедуре досмотра:

# Перрон и внешнее состояние поезда





## Оценка перрона и внешнего состояния поезда в зоне высоких оценок.

Во всех проверках урны на перроне были чистыми, информационные табло работали, голосовые объявления разборчивы.

Оценки чистоты и отсутствия повреждений поезда в зоне средних оценок - в двух проверках ТП заметили разбитое окно.

*"Одно окно было разбито (все в паутине трещин, подклеено скотчем)" (166, 23.02.2012).*

*"У нашего поезда и стоявшего рядом было по одному поврежденному стеклу. Стекла были в мелкую трещинку. У нашего поезда между стеклянной и пластиковой частью поврежденного стекла виднелись скопления воздуха." (166 АА, 23.02.2012)*

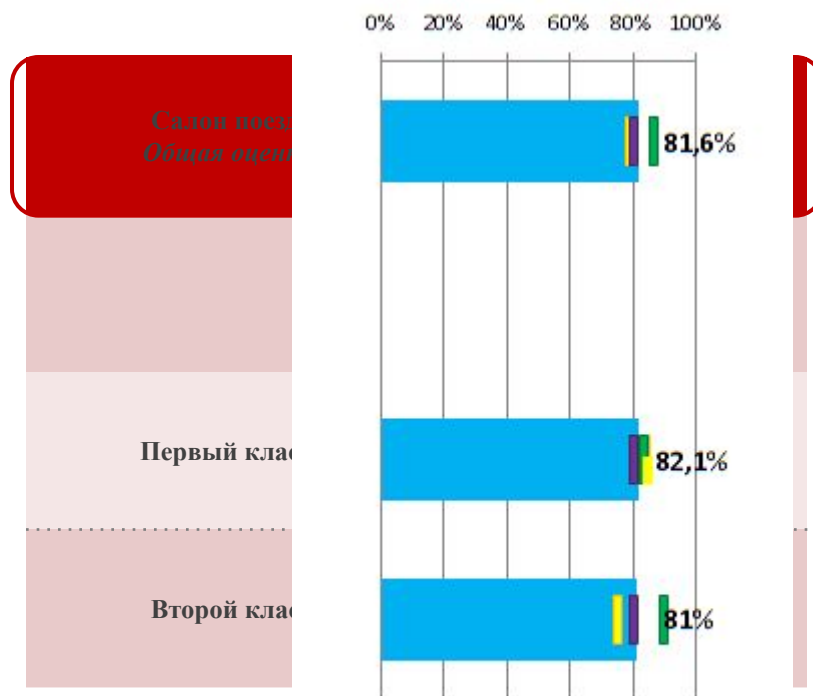
Поезда в большинстве проверок имеют чистый вид. Только один поезд выглядел неопрятно - в двух проверках ТП отметили грязь на поезде.

*"Весь поезд был равномерно покрыт пеленой грязи. Но раскраска сквозь нее просматривалась." (152АА, 10.03.2012).*

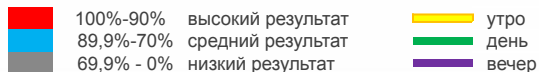
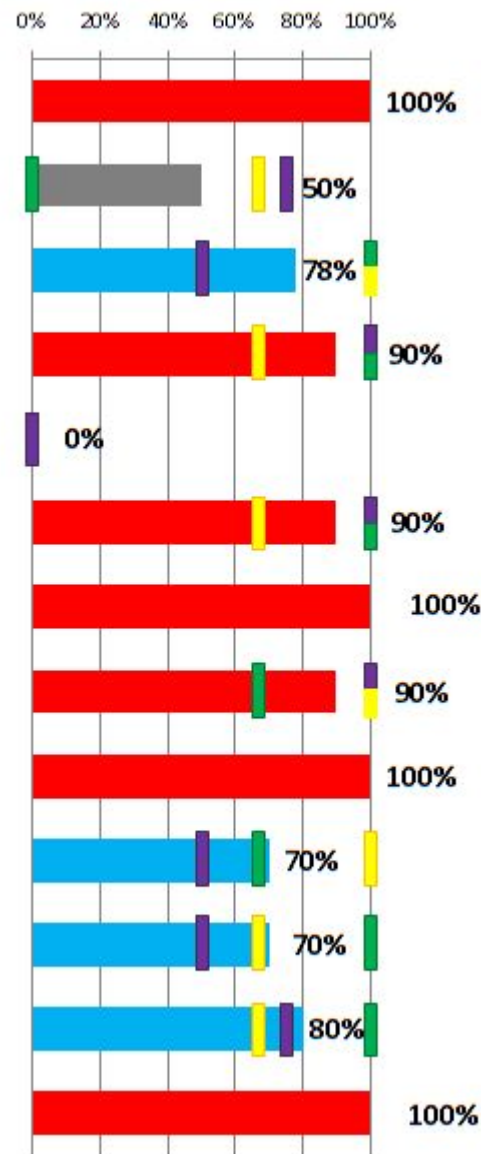
*"Поезд выглядел довольно грязно, с матовым дорожным налетом." (152АА, 10.03.2012)*

# Посадочное место

Оценки посадочных мест были средними в обоих классах.  
 Общим для обоих классов является исправное кресло и окружающее пространство.  
 В обоих классах в некоторых проверках ТП отметили, что в салоне прохладно.



|  |
|--|
| Кресло и окружающее пространство в порядке     |
| Наличие необходимой прессы                     |
| Все газеты и журналы были свежими / опрятными  |
| Наличие дорожных наборов между кресел          |
| Предложение пассажирам с детьми детский набор  |
| Наличие одноразовых наушников в целой упаковке |
| Достаточно места для ручной клади и одежды     |
| Все розетки, кнопки, подсветка исправны        |
| В вагоне работают мониторы                     |
| Все аудиоканалы работают                       |
| Температура воздуха комфортная                 |
| На мобильной тележке отсутствуют повреждения   |
| Столовые приборы чистые, без разводов          |



### Состояние и оборудование посадочных мест соответствует среднему уровню.

Кресло и окружающее пространство были в порядке, было достаточно места для ручной клади, в вагоне работали мониторы, столовые приборы были чистыми, без разводов .

**Низкая оценка по предложению пассажирам с детьми детских наборов.** Детские наборы не предлагались ни в одном случае, когда с пассажирами ехали дети.

В **единичных случаях** ТП отметили, что:

- Были трудности с переключением каналов и звуком на рейсах 174НА (07.03.2012), 157 (03.03.2012), 165 (15.02.2012).

*«Не работало переключение каналов. Можно было слушать только телемонитор». (165 , 15.02.2012)*

- Температура в вагоне была достаточно комфортной, кроме проверок на рейсах 174НА (07.03.2012), 166 АА (23.02.2012), 152 (14.02.2012).

*"Сначала в вагоне было немного душно. Через час после отправления поезда стало дуть по ногам, еще немного позже стало прохладно. Основная причина: дверь в тамбур на протяжении всего пути была открыта." (174НА, 07.03.2012 )*



### Оценка состояния и оборудования посадочных мест в вагонах второго класса соответствует среднему уровню.

Высокие оценки получили следующие параметры - кресло и окружающее пространство были в порядке, имелся буклет с расписанием во всех случаях, в подавляющем количестве проверок было достаточно места для ручной клади, кнопки и подсветка были исправными, в вагонах работали мониторы.

Нарекания были в единичных проверках:

- Недостаточно места для ручной клади и одежды (165АА, 11.03.2012).

*"Практически вся верхняя полка для багажа была занята вещами и сумками пассажиров, пришедших ранее меня. Место оставалось только для того, чтобы с трудом разместить пару вещей. При этом соседи держали при себе еще верхнюю одежду. Две огромные ручные клади (200 x 40 см) постоянно мешали при переходе из вагона в вагон."* (165АА, 11.03.2012).

- Не было наушников (152АА, 10.03.2012)
- Наушники были неисправны (164, 04.03.2012)

*"Наушники были предоставлены, однако, они не работали."* (164, 04.03.2012).

Средние оценки получили параметры – опрятность буклета, наличие наушников в целой упаковке, комфортность температуры воздуха.

Низкие оценки получили следующие параметры – исправность кнопок управления аудио каналами, отсутствие повреждений на мобильных тележках.

- Кнопки управления аудио каналами плохо работали (152АА, 10.03.2012)

*"Кнопки управления аудиоканалами практически не работали. Даже проводник с огромным трудом смог включить необходимый канал."* (152АА, 10.03.2012).

- Мобильные тележки были с царапинами и потёртостями в половине случаев.

*"Были и царапины, и потертости. Выглядела она (тележка) отталкивающе."* (165АА, 11.03.2012)

# Туалет



Оценка туалетной комнаты – средняя.

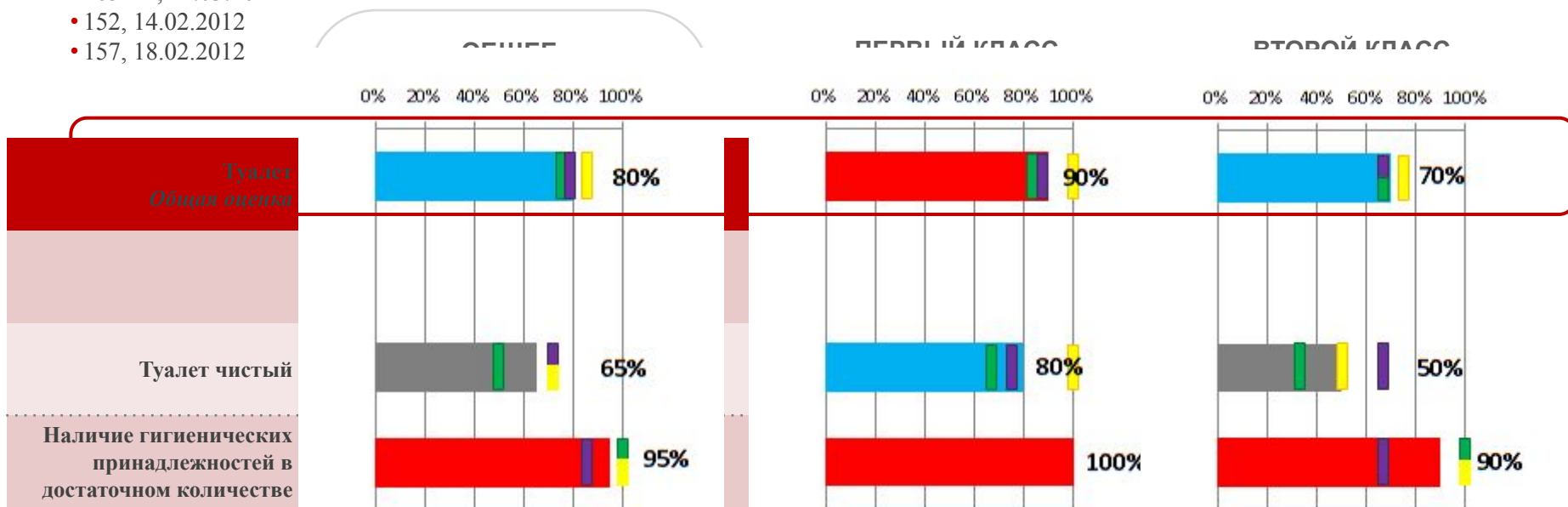
Необходимые гигиенические принадлежности присутствовали **в первом классе во всех проверках, во втором классе - в 90% проверок.** Однако, в обоих классах были следующие нарекания: мокрый пол, переполненная урна, мусор на полу.

В первом классе – были отмечены в следующих рейсах:

- 173НА, 10.03.2012
- 174НА, 07.03.2012
- 166 АА, 23.02.2012
- 153 АА, 23.02.2012
- 165, 15.02.2012

Во втором классе – были отмечены в следующих рейсах:

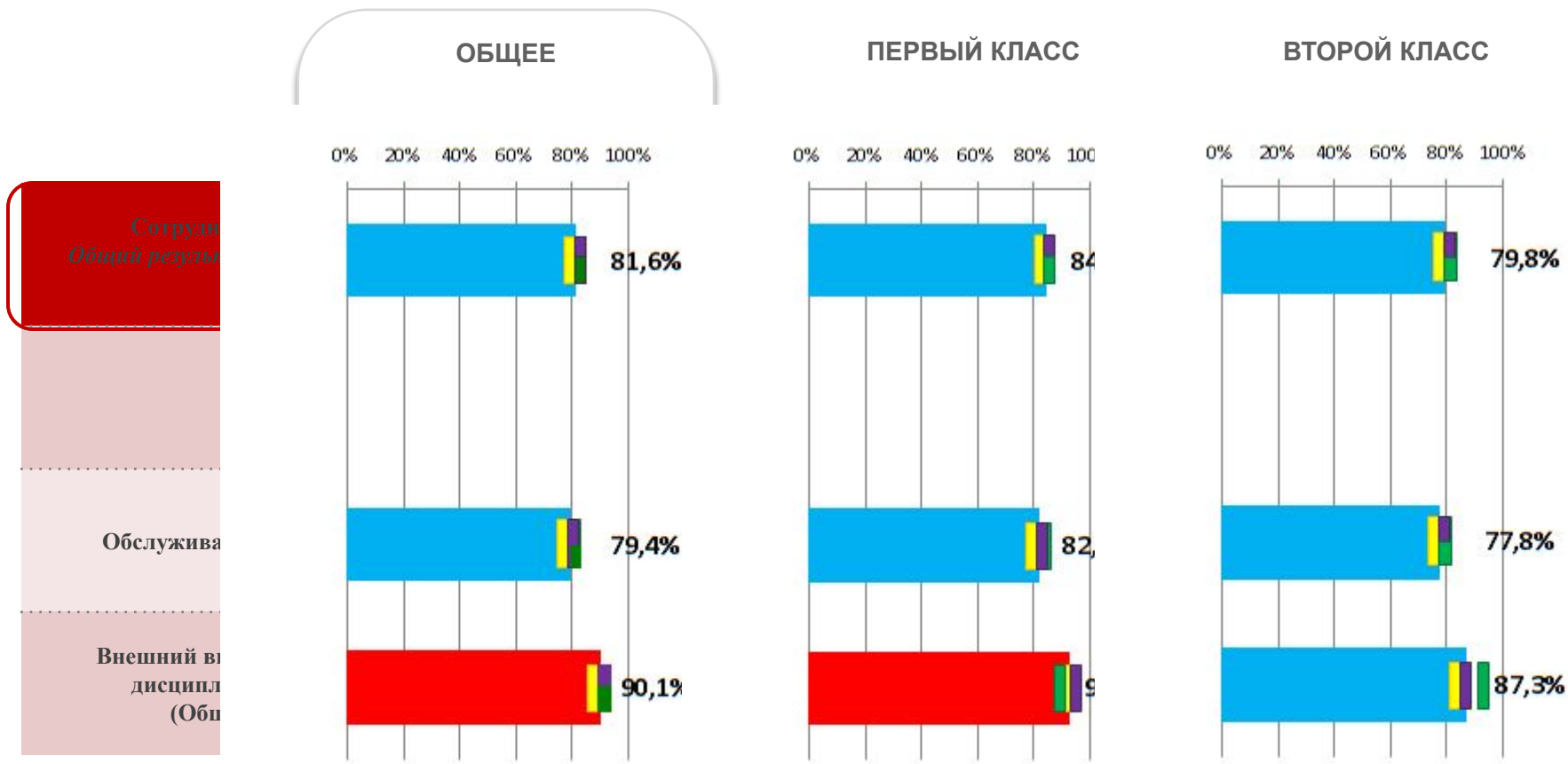
- 153, 15.03.2012
- 160, 13.03.2012
- 165АА, 11.03.2012
- 152, 14.02.2012
- 157, 18.02.2012



Квартал 1:   
■ 100%-90% высокий результат   
■ 89,9%-70% средний результат   
■ 69,9% - 0% низкий результат   
■ утро   
■ день   
■ вечер

# Сотрудники

- Общие результаты
- Обслуживание и внешний вид  
/ дисциплина
- Стюарды и проводники



### Оценка сотрудников

Для роста оценки следует подтянуть обслуживание сотрудников в обоих классах.

Дисциплина на высоком уровне сотрудников первого класса, дисциплина у сотрудников второго класса соответствует среднему уровню.

Квартал 1:

|  |            |                   |  |       |
|--|------------|-------------------|--|-------|
|  | 100%-90%   | высокий результат |  | утро  |
|  | 89,9%-70%  | средний результат |  | день  |
|  | 69,9% - 0% | низкий результат  |  | вечер |

## ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Большинство общих критериев дисциплины получили высокую оценку. Сотрудники обоих классов регулировали нестандартные или конфликтные ситуации – у сотрудников второго класса был 1 случай, сотрудники первого класса также корректно реагировали на подобные ситуации во всех 3 случаях.

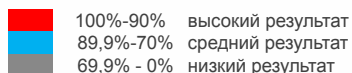
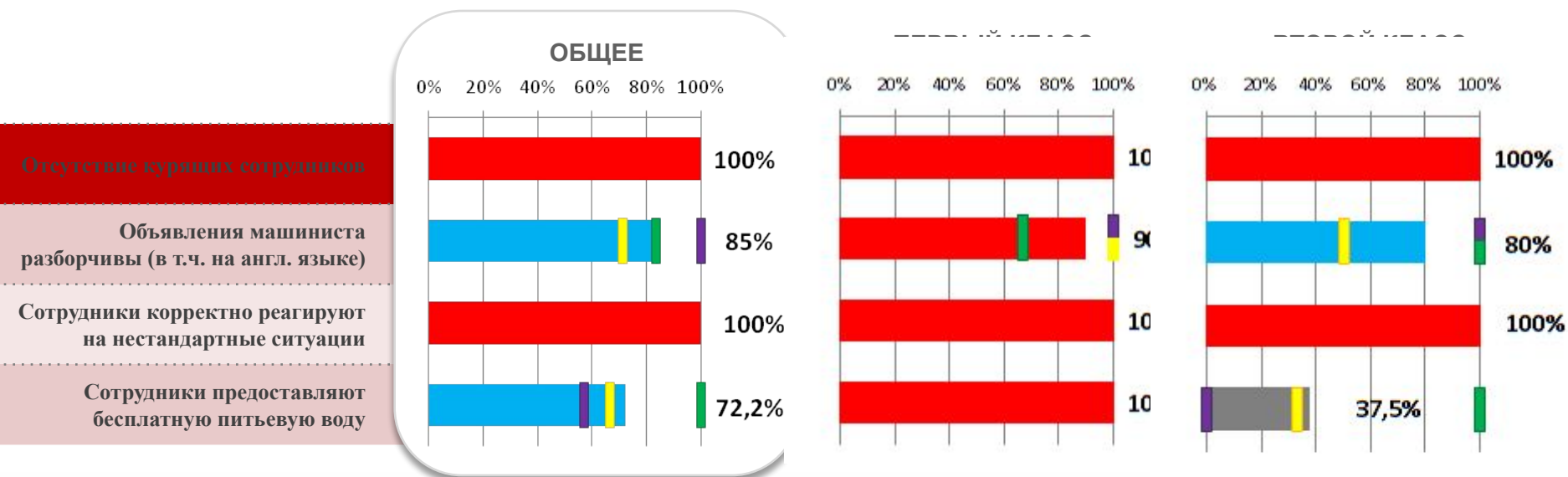
*"В вагоне присутствовала компания пьяных болельщиков. При отправлении поезда проводник предупредил компанию о том, что если они будут шуметь, то он имеет право их высадить. Проводник говорил уверенно, голос не повышал. В течении поездки компанию контролировали другие сотрудники поезда (мужчины). Пассажирам, сидящим на соседних креслах, было предложено пересест на свободные места в другой части вагона." (Второй класс, 164, 04.03.2012).*

*"В первом вагоне ехала подвыпившая компания, и возгласы и смех иногда были слышны даже во втором вагоне. Стюарды не показывали никакого беспокойства. В первый вагон проследовал сотрудник полиции, через минуты две проследовал обратно. Шум прекратился." (Первый класс, 166 АА , 23.02.2012).*

Сотрудники приносили бесплатную воду по просьбе пассажиров первого класса во всех случаях.

Для пассажиров 2 класса в большинстве случаев воду предлагали приобрести самостоятельно в баре-бистро.

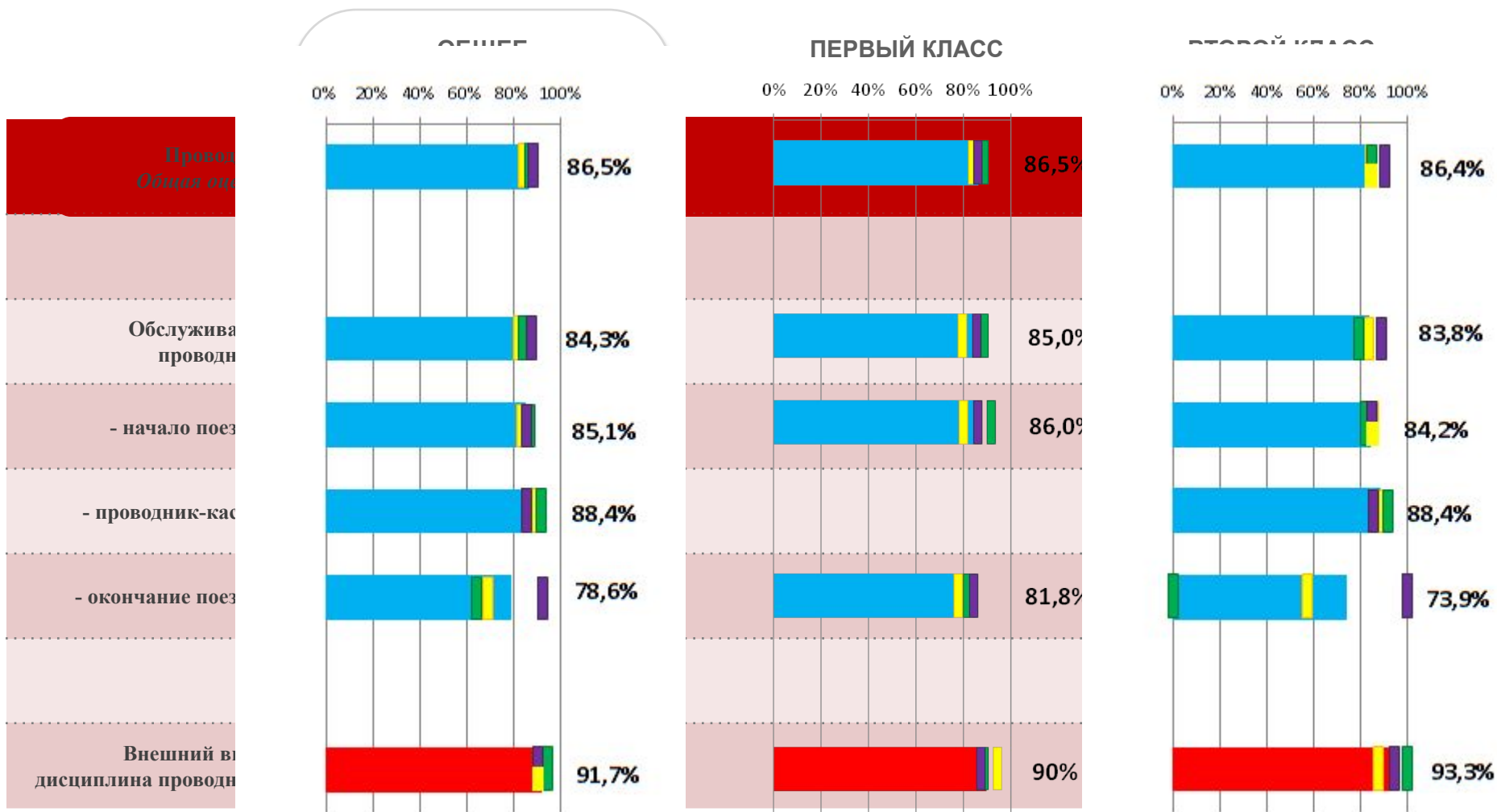
*"Просил у проводника. Он сказал, что это не предусмотрено, но предложил помощь в покупке за мои деньги воды в баре, если мне трудно идти." (Второй класс, 152АА 10.03.2012 ).*



# Проводники

- Обслуживание
- Внешний вид и дисциплина

Оценка проводников средняя. Второй класс незначительно отстает на этапах начала поездки, высадки пассажиров.



Квартал 1:

- 100%-90% высокий результат
- 89,9%-70% средний результат
- 69,9% - 0% низкий результат
- утро
- день
- вечер

### ОБЩЕЕ

### ПЕРВЫЙ КЛАСС

### ВТОРОЙ КЛАСС

0% 20% 40% 60% 80% 100%

0% 20% 40% 60% 80% 100%

0% 20% 40% 60% 80% 100%

Проводник присутствует при посадке / на досмотре

100%

Проводник приветствует

95%

Если приветствует то доброжелательно (улыбка)

94%

Фраза приветствия соответствует стандартам

94%

Поза проводника открыта, руки опущены вниз

90%

Проводник проверяет билет

100%

Если проверяет, то при помощи устройства для регистрации пассажиров

90%

Предлагает пройти в вагон соответствующей фразой

67,5%

Если встречает у поездов, указывает на расположение кресел

30%

Собирает билет после отправления

90%

Квартал 1:   
■ 100%-90% высокий результат   
■ 89,9%-70% средний результат   
■ 69,9% - 0% низкий результат

■ утро   
■ день   
■ вечер

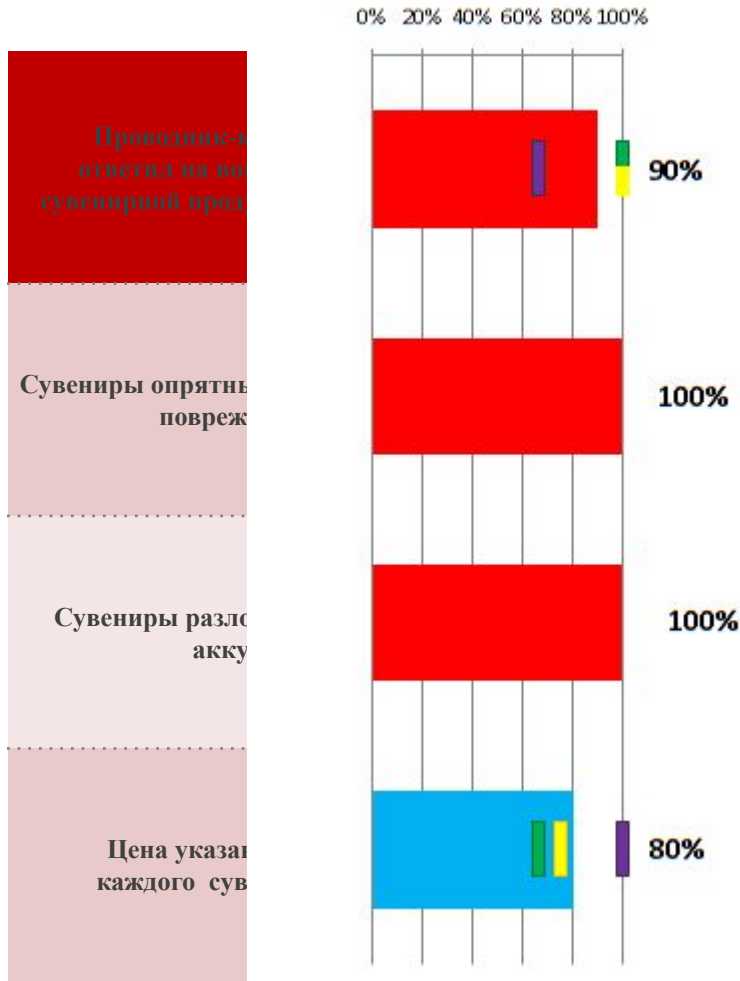
**Большинство оценок параметров проводников обоих классов высокие, во всех случаях проводники стояли в открытой позе, проверяли билеты при помощи специального устройства.**

**На данном этапе ключевые точки роста (для обоих классов): указывать пассажирам на расположение кресла в вагоне и предлагать пройти в вагон соответствующей фразой.**

*"Проводник предложил пройти в вагон, не назвав номер места, а на мой вопрос, куда проходить, махнул рукой в сторону салона и стал смотреть билет следующего пассажира. В итоге я перепутал и сел не на свое место, на что мне указал подошедший вскоре пассажир." (Первый класс, 152, 14.02.2012).*

*"Проводник вежливо поприветствовал меня. Он не помог поддержать сумку на колёсах, хоть я в этом и нуждался. Он не указал на расположение кресла, назвав только его номер." (Второй класс, 160, 13.03.2012).*





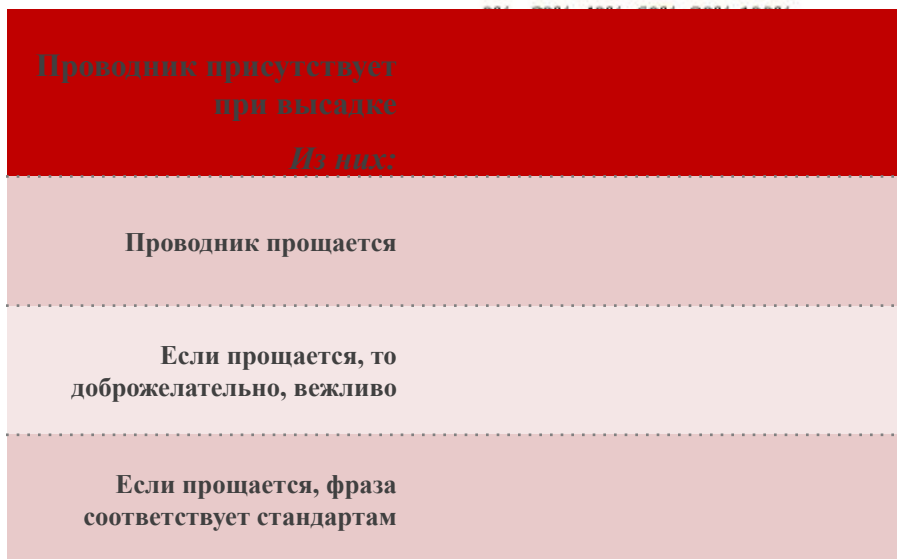
Оценки этапа продажи сувениров находятся в зоне высоких оценок. Во всех случаях сувениры опрятные, без повреждений и разложены аккуратно.

Параметр указания цены для каждого сувенира имеет среднюю оценку - в двух проверках ТП не заметили ценников на некоторых сувенирах.

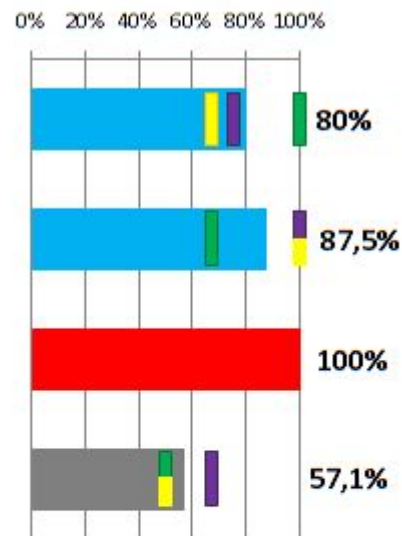
*"Ценников в тележке не было, прейскурант проводник не показал." (152AA, 10.03.2012).*

*"Я не увидел ценника на пазле." (157, 18.02.2012)*

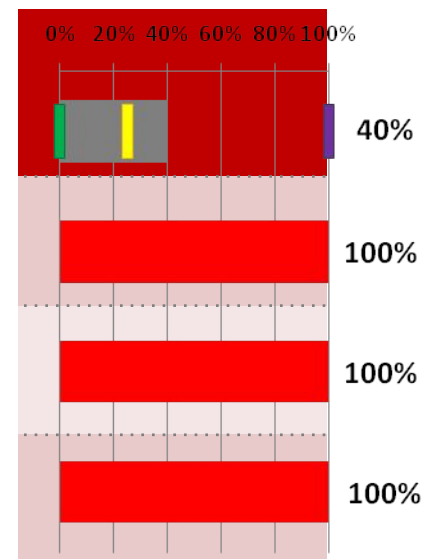
## ОБЩЕЕ



## ПЕРВЫЙ КЛАСС

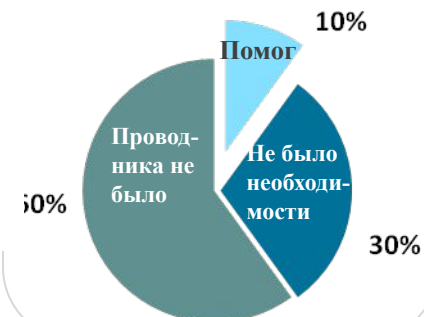


## ВТОРОЙ КЛАСС



*При необходимости, проводник помог выгрузить ручную кладь?*

*\*Проводники во всех случаях оказали помощь выгрузить ручную кладь, когда была необходимость и когда они присутствовали на высадке*



Квартал 1:

|            |                   |
|------------|-------------------|
| 100%-90%   | высокий результат |
| 89,9%-70%  | средний результат |
| 69,9% - 0% | низкий результат  |

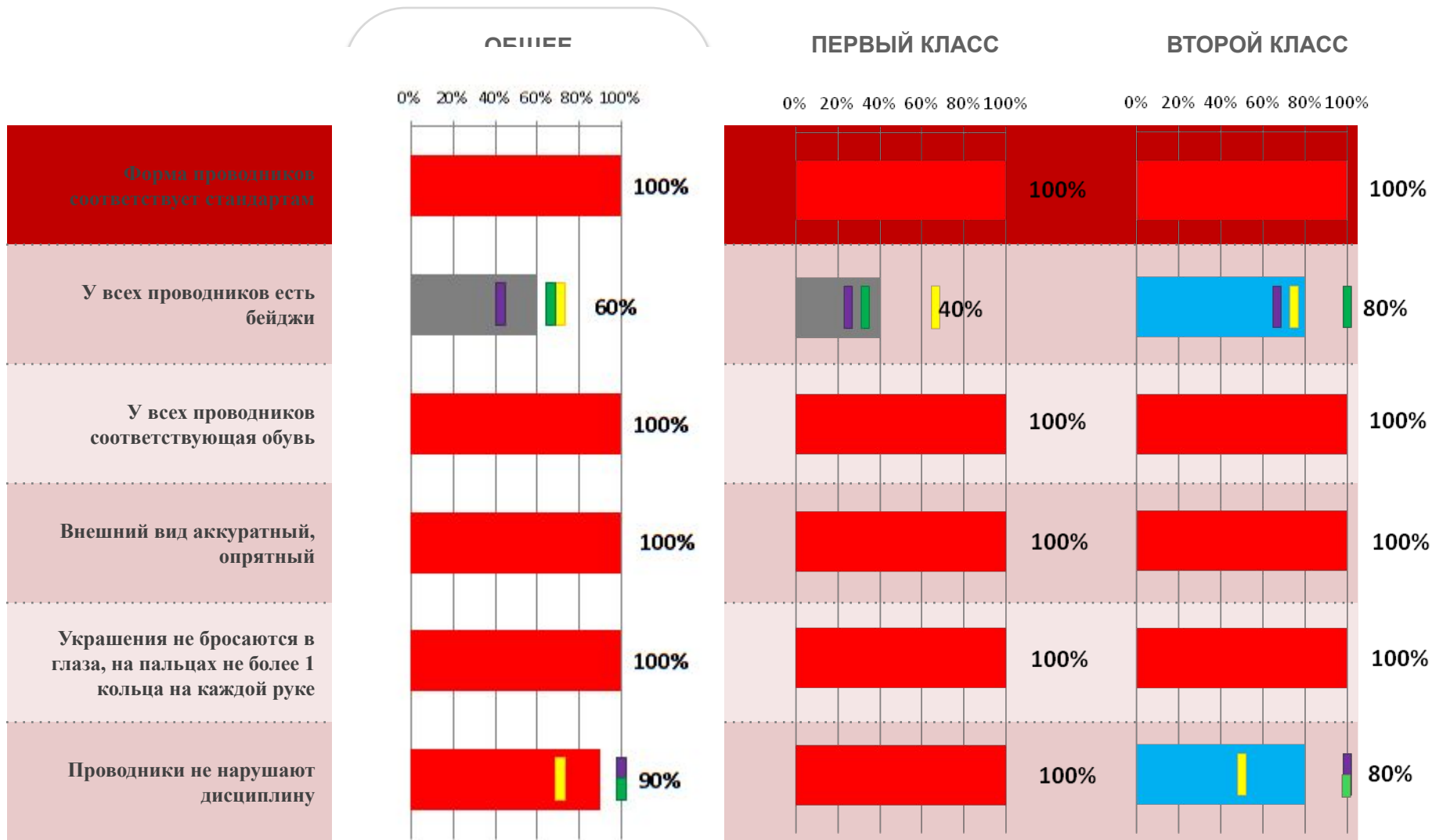
|       |
|-------|
| утро  |
| день  |
| вечер |

**Проводники присутствуют при высадке пассажиров в 60% случаев.** Проводники первого класса чаще присутствуют на высадке пассажиров. Однако проводники второго класса реализуют стандарты на 100% (в тех случаях, когда они были на месте).

**Оценка параметра наличия прощания – на высоком уровне.** При этом во втором классе проводники прощаются всегда, а в первом классе проводники в подавляющем количестве случаев.

**Во всех случаях проводники прощаются доброжелательно.**

**Оценка параметра соответствия фразы прощания находится в зоне средних оценок.** При этом данный параметр находится в зоне низких оценок у проводников первого класса, а у проводников второго класса фраза является соответствующей стандартам во всех случаях.



Квартал 1:

- 100%-90% высокий результат
- 89,9%-70% средний результат
- 69,9% - 0% низкий результат

■ утро  
■ день  
■ вечер

Все оценки внешнего вида и дисциплины проводников находятся в зоне высоких оценок. Исключение составил параметр наличия бейджей, находящийся в зоне низких оценок.

Все параметры дисциплины проводников первого класса находится в зоне высоких оценок. Были отмечены нарушения по наличию бейджей, оценка параметра в зоне низких оценок.

| Нарушение          | Первый класс   |
|--------------------|--|
| Отсутствие бейджей | <i>"Не было бейджа у сотрудника, проверяющего документы, и у сотрудника, предлагающего сувениры." (174AA, 07.03.2012).</i> |

Проводники второго класса отражают общую тенденцию высоких оценок параметров, параметры отсутствия нарушений дисциплины и наличия бейджей находятся в зоне средних оценок.

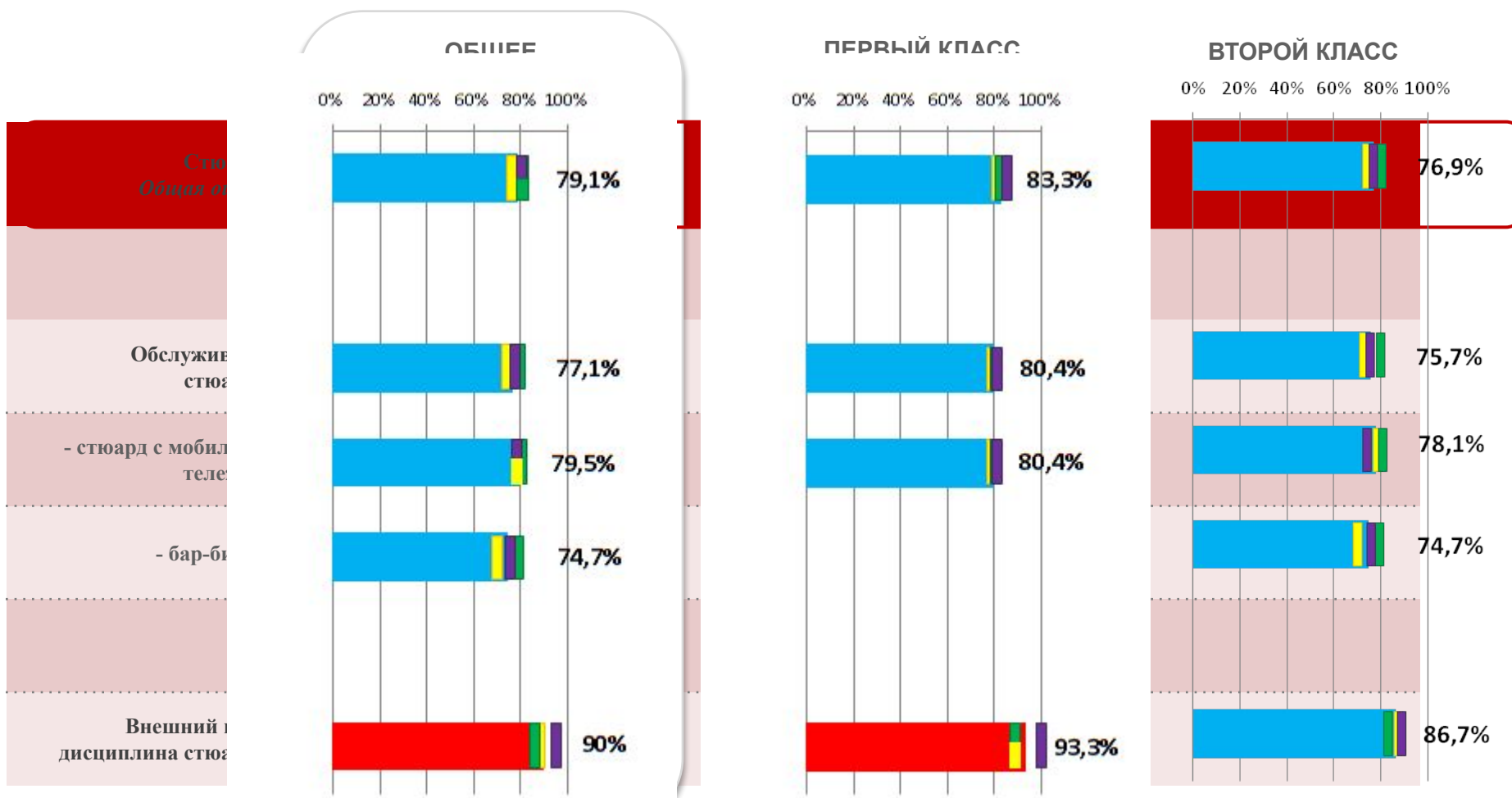
| Нарушение            | Второй класс   |
|----------------------|--|
| Отсутствие бейджей   | <i>"Бейджи были у всех сотрудников, кроме встречающего проводника." (152AA, 10.03.2012).</i>                 |
| Нарушение дисциплины | <i>"За столиком рядом с дверью в бар сидели два сотрудника и общались между собой." (165AA, 11.03.2012).</i> |

# Стюарды

- Обслуживание
- Внешний вид и дисциплина

Оценки обслуживания стюардов первого и второго класса соответствуют среднему уровню.

Оценка внешнего вида и дисциплины стюардов высока за счет оценки данного параметра у сотрудников первого класса.



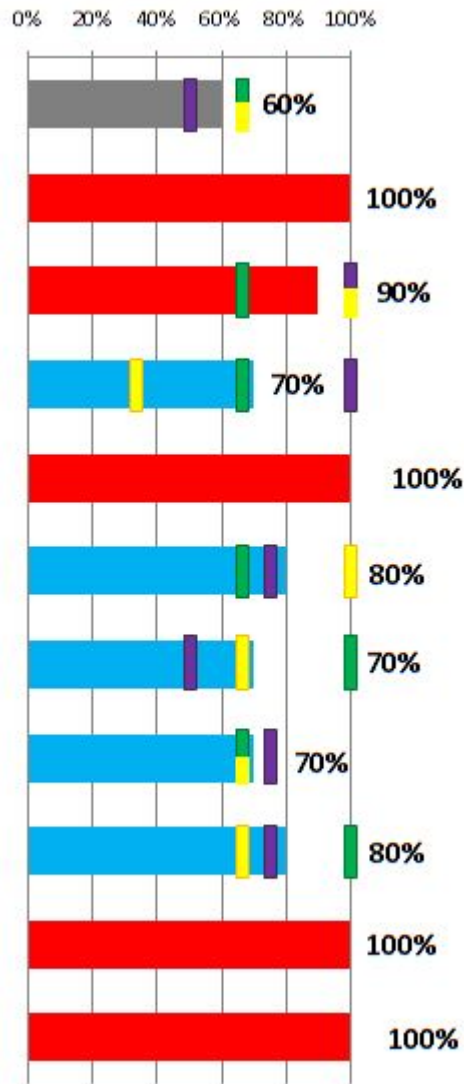
## ПЕРВЫЙ КЛАСС. ОБСЛУЖИВАНИЕ НА ПОСАДОЧНОМ МЕСТЕ. ПРОЦЕСС ОБСЛУЖИВАНИЯ.



В целом на высоком уровне предложения горячих блюд, напитков, аперитива. Точки роста – обратная связь от пассажиров, заключительная уборка, обслуживание в заданном порядке.



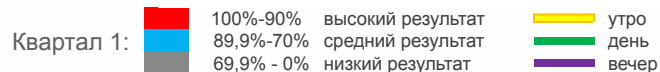
## ПЕРВЫЙ КЛАСС. ОБСЛУЖИВАНИЕ НА ПОСАДОЧНОМ МЕСТЕ. СТАНДАРТЫ СЕРВИСА.



Во всех проверках стюарды были вежливыми, терпеливыми, радушными, Подавали блюда / напитки, называя их, Реагировали на поднятие руки / сигналы, ПОДРОБНО пояснили, как пассажир может купить билет / заказать такси.

Стандарты выполняются стюардами на высоком и среднем уровнях.

Точки роста: улыбка стюардов.





Во всех случаях стюарды называли сумму счета, объясняли, как пассажиры могут купить билет/ заказать такси. Большая часть параметров на высоком и среднем уровне.

Точки роста: рекомендация блюда, мотивация к покупке, повторение заказа, своевременно уборка посуды.

## ВТОРОЙ КЛАСС. ОБСЛУЖИВАНИЕ НА ПОСАДОЧНОМ МЕСТЕ

В одной проверке стюард, проходя мимо рядов с мобильной тележкой, не анонсировал продукцию.

В 6 проверках не рекомендовали блюда.

Стюарды повторяли заказ только в 6 проверках.

В двух проверках стюарды не реагировали на поднятые руки (163 04.12.2011, 160 03.12.2011).

*"Я нажала кнопку вызова, но ко мне никто не подошел в течении 15 минут. Тогда я нажала еще раз и только после этого ко мне подошел сотрудник." (153, 23.02.2012).*

**Чеки пассажирам выдавали сразу, кроме двух поездок.** Чеки были выданы позже, по просьбе пассажиров.

*"Обслужив меня, они прошли дальше и не выдали мне чек после моей оплаты (чек выдали только после моего напоминания). " (160, 13.03.2012).*

*"Стюард выдал мне чек только после моей просьбы и спустя 20 минут." (152, 14.02.2012).*

**В двух проверках ТП отметили негативное впечатление от несвоевременной уборки посуды:**

*"Сотрудники были улыбчивы, вежливы, быстро обслуживали. Однако использованную посуду убирали с задержкой, не были достаточно внимательными." (153, 23.02.2012).*

*"Обслуживание было вежливым, спокойным. Мне не понравилось, что не убирали вовремя использованную посуду." (52, 14.02.2012)*

**Стюардам следует чаще анонсировать и предлагать блюда, повторять заказ, называть подаваемые блюда, своевременно убирать грязную посуду, а также инициативно выдавать чеки пассажирам.**



Оценка обслуживания в баре-бистро – на среднем уровне.

Оценка бармена находится в зоне низких оценок, т.к. сотрудник редко приветствует ТП и редко знакомит клиента с меню бара.

Оценка официанта находится в зоне низких оценок, критерии обслуживания, которые нуждаются в проработке:

- Официант представляется
- Подходит, чтобы предупредить о задержке обслуживания.
- Предлагает дополнительные продукты
- Проявляет активность
- Прощается



**Состояние бара-бистро соответствует среднему уровню, на границе с высоким уровнем оценок.**

Практически все параметры получили высокие оценки, во всех проверках бар-бистро открыт, барная стойка чистая, меню на барной стойке и на столах чистое, без пятен, музыкальный фон комфортный, стенд «Уголок потребителя» имеет надлежащий вид, папка для счетов в порядке, салон вагона-бистро чистый,

Точки роста: чистота столиков.

Не всегда играла джазовая музыка, (иногда играла эстрадная музыка)

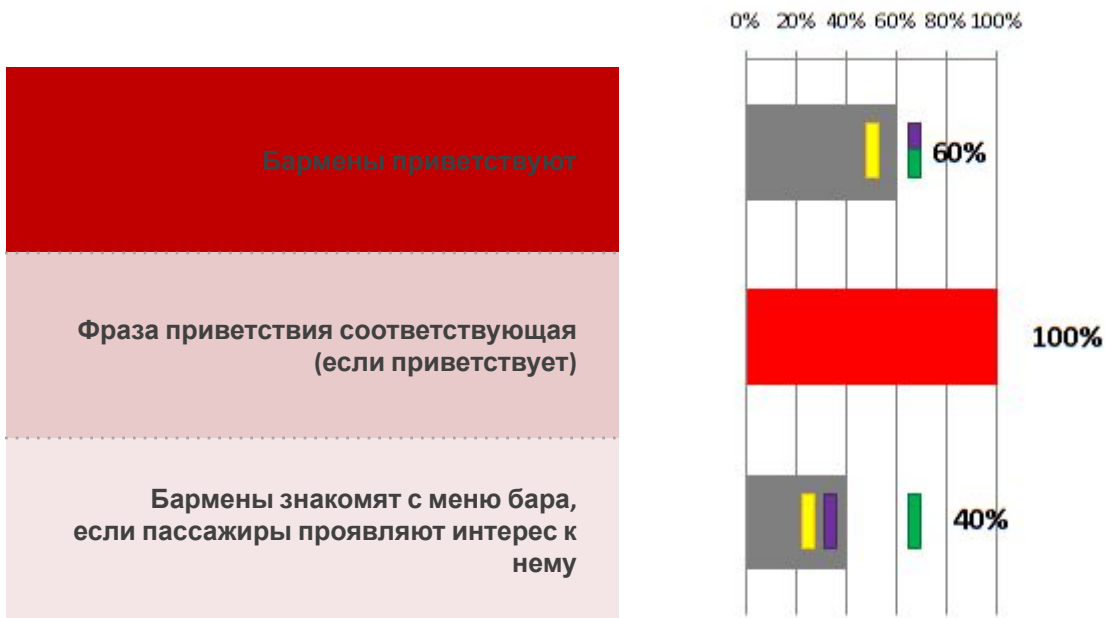
**Обслуживание бармена соответствует низкому уровню**, т.к. некоторые параметры имеют низкие оценки. Среди них:

- приветствие барменом пассажиров.

Однако во всех случаях, когда бармен приветствовал, фраза соответствовала стандартной.

- предложение пунктов меню.

Бармены редко проявляли инициативу, когда ТП проявлял интерес к ассортименту бара.





Во всех проверках официанты приносили заказ вовремя или предупреждали о задержке, в подавляющем количестве случаев, приветствовали, подавали блюда открытой рукой.

Точки роста:

- предупреждать, называя время задержки, если у официантов нет было времени обслужить,
- представляться
- предлагать что-нибудь дополнительно к заказу
- приносить все необходимые приборы
- снимать с горячего фольгу, горячие напитки закрывать крышкой
- желать приятного аппетита.

## ОФИЦИАНТ. ПРОЦЕСС И ОКОНЧАНИЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ



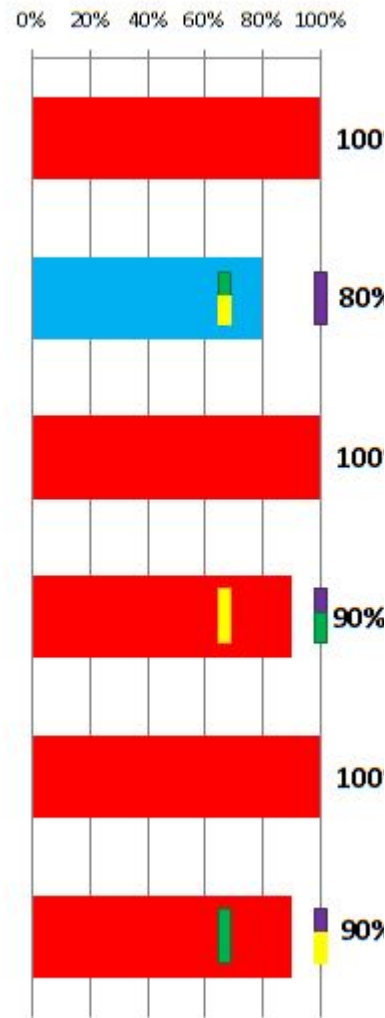
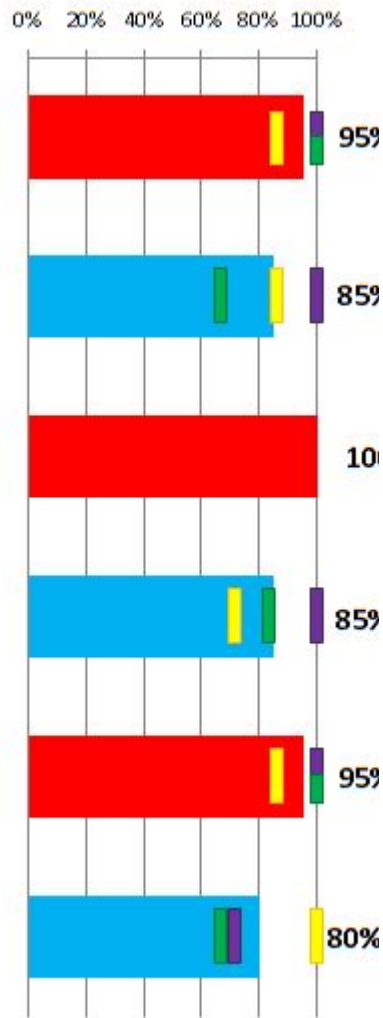
Во всех проверках официанты приносили фискальный чек, чек соответствовал заказу, в подавляющем количестве случаев, приносили точную сдачу, чек был вложен в папку для счетов.

Точки роста:

- находиться в поле зрения
- проявлять активность
- своевременно убирать грязную посуду
- спрашивать, можно ли забрать посуду
- прощаться / благодарить /желать счастливого пути.



- Форма стюарда соответствует стандарту
- У всех стюардов есть бейдж
- У всех стюардов соответствующая обувь
- Внешний вид аккуратный, опрятный
- Украшения не бросаются в глаза, на пальцах не более одного кольца на каждой руке
- Стюарды не нарушают дисциплину



Стандарты внешнего вида и дисциплины выполняются стюардами на высоком и среднем уровне.

Во всех проверках у стюардов соответствующая обувь, в подавляющем количестве проверок форма стюардов соответствовала стандартам, украшения не бросались в глаза.

Средние оценки получили показатели наличия бейджей, опрятности внешнего вида, отсутствия нарушений дисциплины. При этом нарушения наблюдались в обоих классах - встречаются стюарды без бейджей, нарушения дисциплины. В первом классе имели место нарушения, связанные с позой стюарда, во втором классе - связанные с неформальной коммуникацией между сотрудниками.

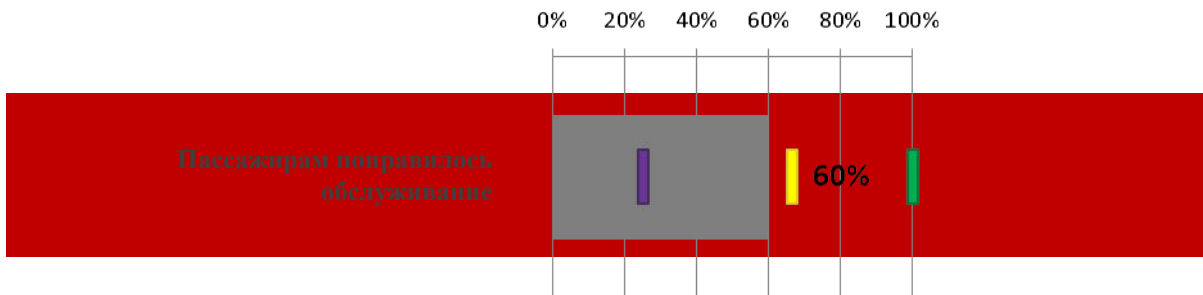
| Нарушение                   | Первый класс   | Второй класс  |
|-----------------------------|--|---|
| <b>Яркий макияж</b>         | --   | <i>"Макияж был слишком яркий." (153, 23.02.2012)</i>  |
| <b>Отсутствие бейджей</b>   | <i>"Без бейджа был стюард, предлагающий питание. Бейдж появился к концу поездки." (12, 14.02.2012)</i> | <i>"С мобильной тележкой было 2 стюарда. Бейдж присутствовал только у одного из них" (160, 03.12.2011).</i>   |
| <b>Нарушение дисциплины</b> | <i>"При общении с пассажирами сотрудник держал руки в карманах. " (157,03.03.2012)</i>                 | <i>"Сотрудники мобильной тележки и официант быстро общались между собой на личные темы." (160,13.03.2012)</i> |

# Общее впечатление\*

### Пассажирам первого класса понравилось обслуживание в 60% визитов.

"Пассажиров в моем вагоне было мало, и между подачей закуски и горячего прошло не больше трех минут. В остальном подчеркнута вежливые, обходительные, но в тоже время делающие все быстро сотрудники вызывали чувство уверенности в их профессионализме. Они следили за комфортом каждого пассажира во время поездки. Даже несмотря на то, что иногда исчезали из виду, складывалось ощущение, что стоит мне поднять руку, и ко мне сразу подойдут и решат любую мою проблему." (153 АА, 23.02.2012)

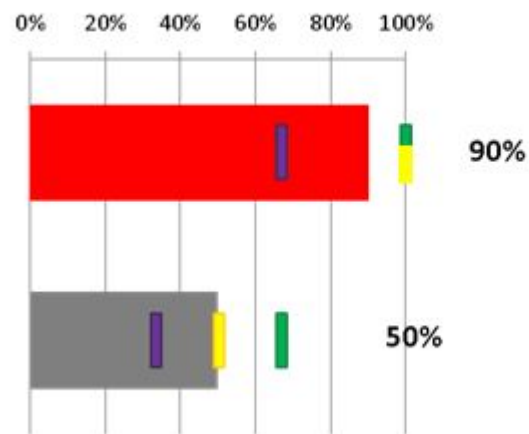
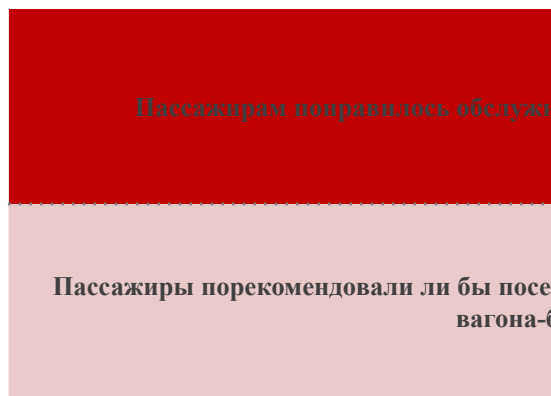
"Были сотрудники, которым я благодарна за помощь, доброжелательность и улыбки, но общее впечатление от обслуживания сложилось отрицательно. Была неприятная ситуация с цветами, когда в неудобных по размеру тапочках мне пришлось пройти до вагона-быстро и обратно зря. Было неприятно отношение сотрудника ко мне как к пассажиру, и к моей проблеме в целом. Была некомфортна нервозность и спешка стюардов, а также отсутствие доброжелательности со стороны сотрудника, встречающего и проверяющего билеты." (174НА, 07.03.2012)



**Удовлетворенность пассажиров обслуживанием второго класса соответствует высокому уровню.**

Обслуживание понравилось пассажирам в подавляющем количестве проверок.

Желание порекомендовать бар-бистро возникло в половине проверок.



## РЕКОМЕНДАЦИИ ТП ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ

**Характерной рекомендацией для обоих классов является** приведение бейджей к единому формату и укрупнение шрифта на них.

**В первом классе** внимание сместилось эмоциональную составляющую обслуживания. Только в одной проверке у пассажира не возникло рекомендаций по повышению качества сервиса.

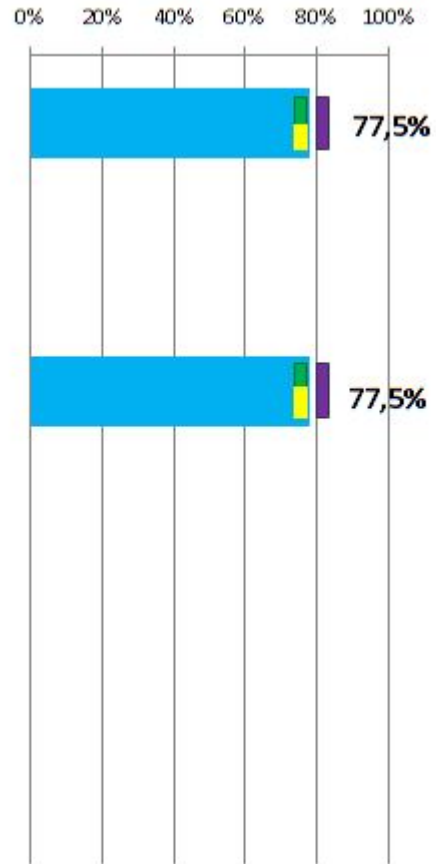
**Во втором классе клиенты** также отмечали невнимательность к нюансам в обслуживании.

| Первый класс  | Второй класс   |
|---|--|
| <p><i>"Хотелось больше искренности и инициативности в обслуживании. Всегда приятно, когда персонал интересуется мнением и готов к диалогу, а не просто монотонно, пусть и хорошо выполняет работу. И более частое присутствие кого-нибудь из сотрудников в вагоне также было бы оптимально." (152AA, 10.03.2012).</i></p> <p><i>"Раздавать прессу до еды, либо сразу оставлять ее в кармане сидения. Сделать имена на бейджке более читаемыми. Несмотря на то что сам бейдж достаточно большой, имена во время движения сотрудников прочитать крайне затруднительно." (166AA, 23.03.2012).</i></p> <p><i>"Рекомендую акцентировать внимание сотрудников на необходимость улыбки при общении с пассажирами и доброжелательности. Необходимо, чтобы сотрудники быстро реагировали на различные просьбы пассажиров и быстро решали нестандартные для них вопросы (например, поставить цветы в воду)." (174HA, 07.03.2012).</i></p> | <p><i>"Было бы приятно видеть в меню действительно качественные и полезные блюда, кроме пары овощных салатов." (165AA, 11.03.2012).</i></p> <p><i>"Именные бейджи сделать с более крупным шрифтом." (157, 18.02.2012).</i></p> <p><i>"Сотрудникам улыбаться, рекомендовать блюда, быть более внимательными к пассажирам." (166, 23.02.2012).</i></p> <p><i>"Предупреждать о нюансах, связанных с оплатой по карте. Уточнять заказ, например, спрашивать у пассажира, сколько сливок ему надо для чая или кофе." (153, 23.02.2012).</i></p> <p><i>"Для повышения качества обслуживания хотелось бы, чтобы у сотрудников с мобильной тележкой было больше разменных денег для возможности давать сдачу сразу." (153, 15.03.2012)</i></p> |

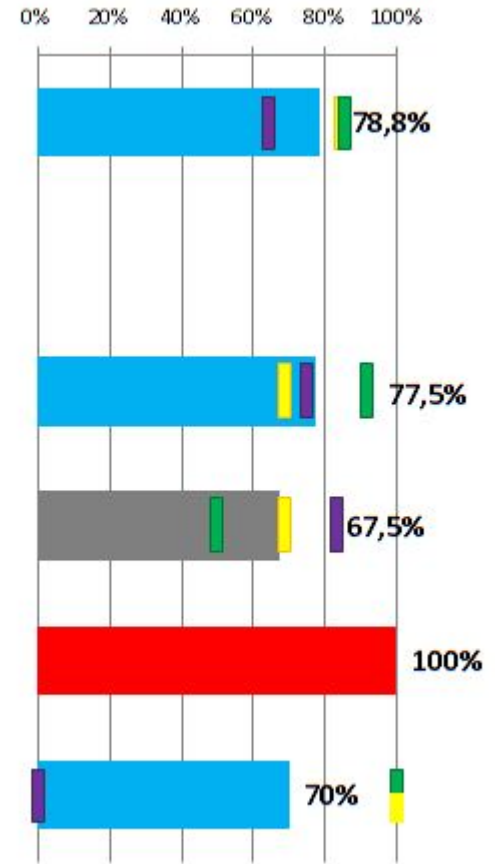
# Оценка блюд и напитков

|  |
|--|
| Оценка качества обслуживания                                 |
| Качество блюд / напитков в ресторане                         |
| Качество блюд / напитков в мобильной точке                   |
| Качество блюд / напитков в кафе                              |
| Весь ассортимент МТ в ресторане                              |
| Нет ситуаций, когда отсутствует какой-либо пункт в меню бара |

### ПЕРВЫЙ КЛАСС



### ВТОРОЙ КЛАСС





0% 20% 40% 60% 80% 100%

Качество подаваемых блюд / напитков в салоне Первого класса (вкусовые качества, температура, внешний вид)



■ Отлично ■ Хорошо ■ Удовлетворительно ■ Неудовлетворительно ■ Плохо

ИТОГО, по 5-ти балльной шкале:

Квартал 1:

Квартал 4:

**4,6**  
балла

**4,7**  
балла

### 5 баллов

"Подаваемая еда выглядит аппетитно, температура еды комфортная для употребления, полноценные порции. (157, 03.03.2012).

"Питание было очень вкусным для питания в пути. Вино хорошей марки, прохладное. Температура чая идеальна: сразу после размешивания сахара можно было пить, чай был ощутимо горячий, но совсем не обжигает." (166AA, 23.02.2012).

### 4 балла

"Блюдо из рыбы выглядело аппетитно, на вкус соответствовало ожидаемому. Единственный минус - блюдо уже успело остыть. Кусок хлеба в полиэтилене выглядит неопрятно, есть его желания не возникает." (173НА, 10.03.2012).

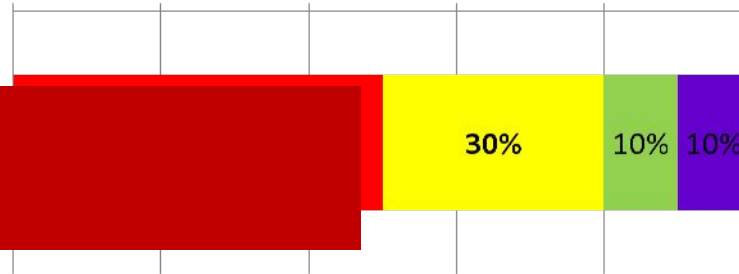
"Понравилась выпечка. А вот мясная тарелка была очень однообразна, мясо было суховато." (152, 14.02.2012).

### 3 балла

"Очень качественная подача, отличный внешний вид, приятная интересная посуда, но вкусовые качества испортили все впечатление. Было что-то слегка несвежее буквально в каждом блюде: подгнивший огурец в овощной закуске, старые специи в омлете. Несильно, но присутствовал легкий запах и привкус уже старого блюда." (152AA, 10.03.2012).

## ВТОРОЙ КЛАСС. БЛЮДА / НАПИТКИ НА МОБИЛЬНОЙ ТЕЛЕЖКЕ

0% 20% 40% 60% 80% 100%



ИТОГО, по 5-ти балльной шкале:

Квартал 1:

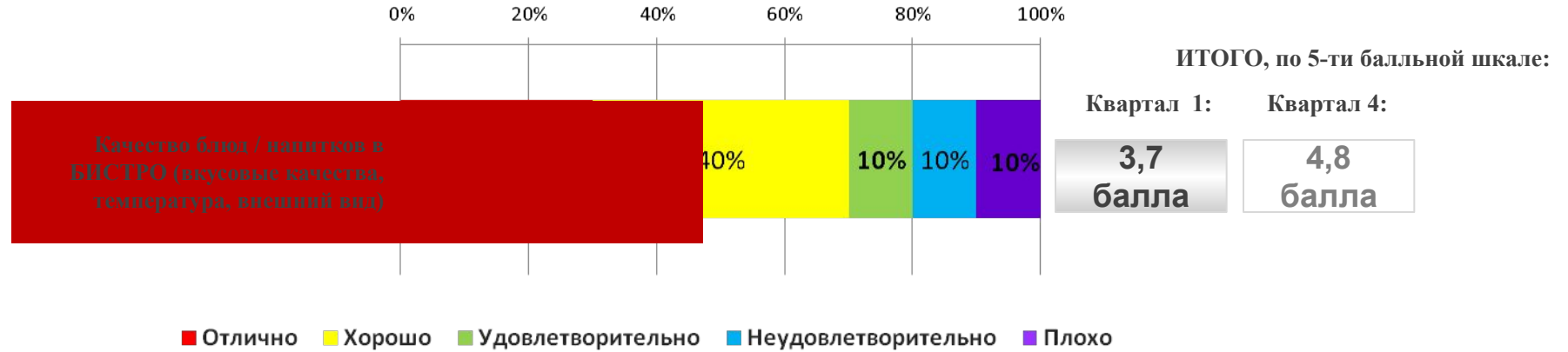
Квартал 4:

**4,1  
балла**

**4,7  
балла**

■ Отлично ■ Хорошо ■ Удовлетворительно ■ Неудовлетворительно ■ Плохо

| 5 баллов  | 4 балла   | 3 балла  | 1 балл   |
|---|---|--|--|
| <p>"Напитки с комфортной температурой для употребления. Привлекательный внешний вид продукции. Все продукты герметично упакованы." (164, 04.03.2012).</p> | <p>"Чай был в меру горячим и соответствовал моим ожиданиям." (152, 14.02.2012).</p> | <p>"Сливки были перепачканы, было неприятно их открывать." (166, 23.02.2012)</p> | <p>"Мне принесли блинчики, изготовленные 4 дня назад. Когда я попросил заменить, через 15 минут для меня нашли блинчики, изготовленные на 1 день позже, с ярко выраженным кисловатым вкусом и рассыпающейся от прикосновения рук структурой. Икра была со вздутой крышкой, а упаковка масла была мятая. И то, и другое мне заменили." (152AA, 1.03.2012)</p> |



| 5 баллов   | 4 балла   | 3 балла   | 2 балла   | 1 балл  |
|--|---|---|---|---|
| "Суп был нужной температуры, очень вкусный, в меру густой." (153, 23.02.2012). | "В наличии есть напитки охлажденные и комнатной температуры. Не понравилось то, что кофе и чай подаются в бумажных стаканах." (164, 04.03.2012) | "Хлеб в сэндвиче был сыроват, а рыба была излишне соленой." (157, 18.02.2012) | "Солянка была совсем безвкусной и пресной." (159, 18.02.2012) | "Внешний вид и вкусовые качества заказанного чизкейка не соответствовали моим ожиданиям." (152AA, 10.03.2012) |

# ВЫВОДЫ

**Качество обслуживания пассажиров Сапсан соответствует среднему уровню – 81,4%.**

**Разница в оценках первого и второго классов незначительна – 5,2%** в пользу первого класса. Наибольшая разница наблюдается на этапах пункта досмотра (13,5%), при высадке пассажиров (7,9%) и по состоянию туалета (20%).

Оценка блока **"Пункт досмотра"** оказалась единственным НИЗКИМ результатом. **Часто работала одна линия, и было зафиксировано только два случая, когда работало 3 линии досмотра.**

**Оценки состояние перрона, поезда снаружи и посадочного места продолжают оставаться на высоком уровне.** Но сотрудники первого класса не предлагают пассажирам с детьми детские наборы.

**В туалетах** обоих классов присутствовали все гигиенические принадлежности в большинстве случаев. В первом классе туалет был чистым в 80% проверок, в то время как пассажиры второго класса наблюдали в половине случаев в туалете мусор, переполненную урну, мокрый пол.

**Оценка сотрудников – СРЕДНЯЯ.** Причем средние оценки получили и проводники и стюарды.

**Обслуживание проводников** – на СРЕДНЕМ уровне в обоих классах. Точки для роста второго класса: сотрудникам следует указывать на расположение кресла при посадке, а также присутствовать при высадке пассажиров.

**Обслуживание стюардов** - на СРЕДНЕМ уровне, как в первом, так и во втором классе. На всех этапах низкими показателями отличаются критерии чистоты и уборки. Также сотрудникам следует уделять внимание пассажирам между обслуживанием с МТ, интересоваться их удовлетворенностью. Стюардам с МТ следует мотивировать пассажиров к покупке, предлагать дополнительные продукты, называть подаваемые продукты, а после покупки - выдавать чек. Стюардам в баре быстро следует проявлять активность, знакомить пассажиров с меню бара, а также следить за чистотой столиков. При уборке использованной посуды стюардам как первого, так и второго класса следует спрашивать у пассажиров разрешение на уборку.

**Внешний вид и дисциплина** проводников и стюардов на среднем уровне. Оценка первого класса в зоне высоких оценок. Оценка второго класса находится в зоне средних оценок, участились случаи нарушения дисциплины, в ряде проверок сотрудники не носили бейджи, как в первом, так и во втором классе. Сотрудники обоих классов реагировали корректно на нестандартные ситуации с пассажирами.

В обоих классах оценка **качества блюд / напитков на среднем уровне.**

В обоих классах пассажиры были удовлетворены обслуживанием.

Тем не менее, ряд критериев нуждается в проработке.

### План действий для улучшения качества обслуживания

Открытие всех линий досмотра для уменьшения очередей

#### Первый класс

Предложение пассажирам с детьми детских наборов  
 Стюарды поддерживают обратную связь от пассажиров  
 Проводники присутствуют при высадке  
 Туалет чистый

#### Второй класс

Туалет чистый  
 Проводники присутствуют при высадке  
 Стюарды с МТ рекомендуют блюда, мотивируя к покупке  
 Если у официанта нет времени обслужить, он предупреждает, назвав время задержки  
 Официант представляется  
 Официант снимает фольгу на горячих блюдах  
 Официант предлагает что-нибудь дополнительно к заказу  
 Официант спрашивает, можно ли забрать использованную посуду  
 Официант прощается / благодарит / желает счастливого пути

# Дополнительно: Опрос по питанию



Качество  
предложенного  
питания

Все устраивает

Питание показалось  
недостаточным

Питание показалось  
некачественным

"Мне показалось, что блюда не первой свежести. В целом состав и подача мне понравились."

Завтрак

Все устроило

Предпочитаю  
легкое питание

Предпочитаю плотный  
сытный завтрак

Запеканки / оладьи 66,7%

Молочные продукты 33,3%

Мясные блюда 100%

Основное  
блюдо

Мясное блюдо

Рыбное блюдо

Блюда из птицы

Вегетарианская пища

Питание для  
детей

Мясное блюдо

Рыбное блюдо

Блюдо из птицы

Легкие блюда  
(каши, запеканки)

Супы

Желание видеть в меню  
супы

" Борщ, куриный бульон, картофельный суп с мясом."

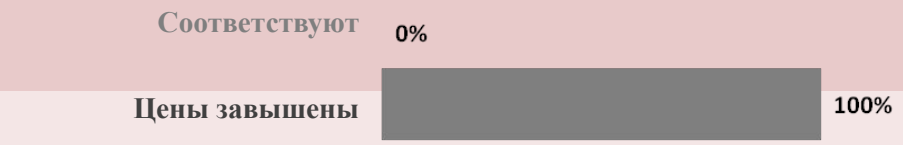
" Супы-пюре, бульоны."

### Ассортимент вагона-бистро

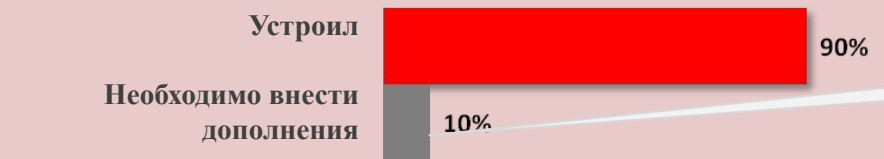


" Я бы хотел видеть качественные блюда.. "

### Цены в бистро соответствуют напиткам

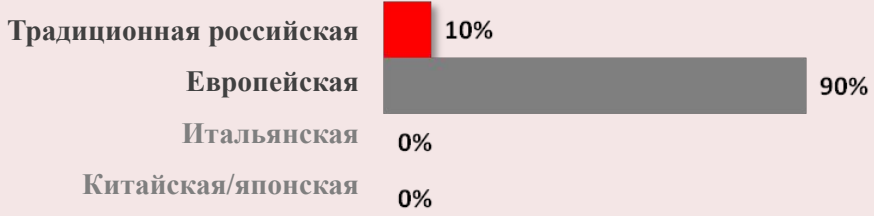


### Ассортимент алкогольной продукции



" Более качественные сорта алкоголя по адекватной цене. "

### Предпочитаемая кухня



### Ассортимент мобильной тележки



"В ассортименте МТ хотелось больше "живых" продуктов: домашних бутербродов, фруктов, чего-нибудь для детей."  
 "Хотелось бы видеть качественную и свежую пищу по адекватной цене."

Спасибо за  
внимание!