

# Организация сервиса в пассажирских поездах

УМЦ ОСТО  
«Экспресс»



# Принципы создания положительного имиджа бойца СОП

(работника ОАО «ФПК»)

- Внешний вид
- Точность исполнения поручений
- Быстрота обслуживания
- Уверенность и профессиональная компетентность
- Ответственность
- Вежливость и дружелюбие, терпение
- Внимание к пассажирам



# Форменная одежда

- Проводник, находящийся на смене, обязан быть в форменной одежде.
- На посадке в пункте формирования и оборота вся поездная бригада должна находиться в рубашке с длинным рукавом.
- Девушки надевают пилотки в пунктах формирования и оборота, на крупных станциях, где стоянка больше 10 минут.
- Верхняя одежда должна быть темного цвета, на ней обязательно должен присутствовать бейдж.



# Внешний вид проводника

- Прическа
- Макияж
- Аксессуары
- Маникюр

аккуратные,  
неброские,  
незаметные





# Содержание служебного купе

- В служебном купе всегда должна поддерживаться чистота.
- На двери служебного купе должна быть табличка с Ф. И.О. дежурного проводника пассажирского вагона.
- Беспорядок в служебном купе недопустим.



# Встреча пассажиров на перроне и организация их посадки

- Проводник демонстрирует доброжелательность к пассажиру, первым приветствует пассажира, используя одну из следующих фраз:

*«Здравствуйте!»*

*Пожалуйста, предъявите Ваш билет и документ, удостоверяющий Вашу личность на который приобретался проездной документ».*

*«Доброе утро (день, вечер)! Пожалуйста, предъявите Ваш билет и документ, удостоверяющий Вашу личность на который приобретался проездной документ».*

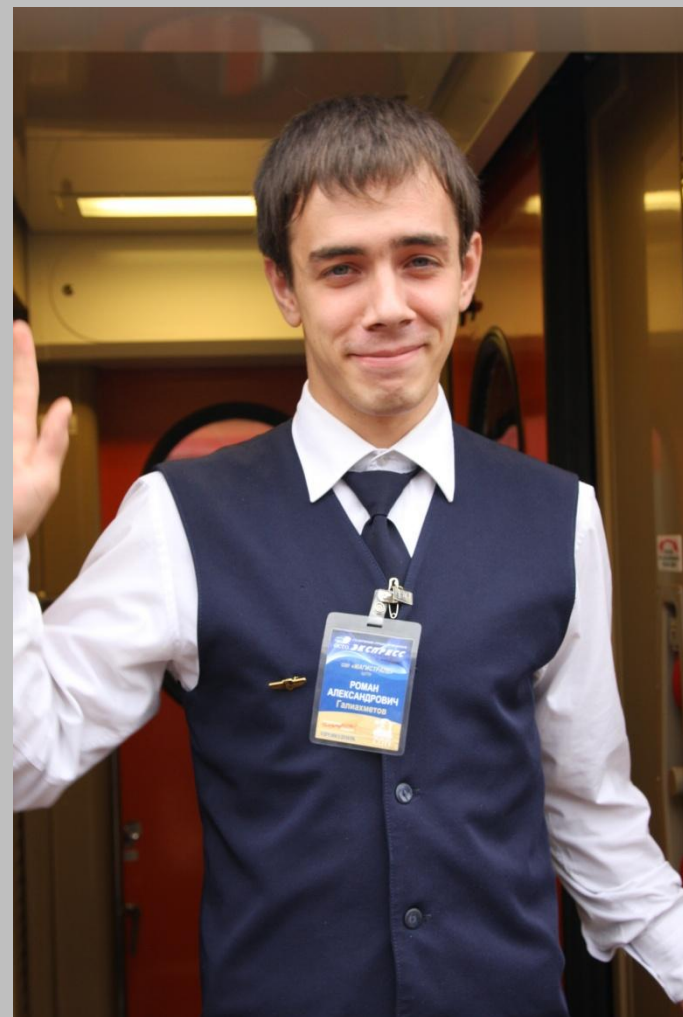
- После проверки документов начинается посадка пассажиров в вагон, при этом используется следующая фраза:

*«Добро пожаловать! Ваше место номер \_\_\_\_, место нижнее (верхнее, боковое), находится в купе номер \_\_».*



# Информирование пассажиров перед отправлением поезда

- ***«Уважаемые пассажиры, наш поезд отправляется, проверьте, пожалуйста, не оставлены ли ваши билеты и вещи у провожающих. Провожающих просим покинуть вагон».***



# Информирование пассажиров после отправления поезда

- *«Доброе утро (день, вечер)!  
Пожалуйста, предъявите ваши  
билеты».*
- При проверке билетов пассажиры информируются о требованиях пожарной и личной безопасности, местонахождении начальника поезда, оказываемых платных услугах, наличии и режиме работы вагона-ресторана, местах размещения справочной информации, безопасности, о запрете курения в поездах.



# ОБСЛУЖИВАНИЕ ПАССАЖИРОВ В ПУТИ СЛЕДОВАНИЯ

- Услуги пассажирам оказываются доброжелательно, пассажирам оказываются помощь и внимание в течение всего пути следования.
- Присутствие дежурного проводника на рабочем месте обеспечивается на всём пути следования.



# Обеспечение комфорта поездки

- Температурный режим в вагоне поезда соблюдается в течение всего пути следования.
- В пути следования пассажиры обеспечиваются охлаждённой (кипячённой) либо бутилированной питьевой водой.
- По просьбе пассажира проводник приглашает работника вагона-ресторана для принятия заказа на питание

# Требования к безопасности проезда и режиму

- Для проезда пассажиров с ограниченными физическими возможностями в поездах дальнего следования предлагаются комфортные условия.
- В вагоне поддерживается общественный порядок, в ночное время с 22-00 до 8-00 соблюдается тишина, проводник оперативно реагирует на внештатные ситуации.



# Запрещается!

Распитие спиртных напитков, курение в поездах и нарушение общественного порядка. Начальник поезда и проводник принимают меры по удалению пассажира, нарушающего правила проезда и мешающего спокойствию других пассажиров

# Чайная торговля

Услуги чайной торговли предлагаются пассажирам не менее трёх раз в сутки (с 8 до 10 час., с 15 до 17 час., с 20 до 22 час. по местному времени),

а также по просьбе пассажира в любое время суток.





## Информирование пассажиров, прибывающих на промежуточную станцию, станцию высадки пассажира

- Адресное информирование пассажиров о прибытии поезда на станцию назначения производится **за 30 мин.** до прибытия вне зависимости от времени суток.
- **За 5 минут** до прибытия поезда пассажиры, выходящие на станции назначения, повторно предупреждаются о прибытии на станцию.

# Требования к поведению проводника при высадке пассажиров

Высадка пассажиров производится в присутствии, под контролем и при участии проводника.

- **«До свидания, счастливого пути!»**
- **«Всего доброго, до новых встреч!»**
- **«Желаем Вам всего доброго!»**
- **«До свидания, спасибо за поездку!»**



# ПРИНЦИПЫ СЛУЖЕБНОГО ЭТИКЕТА И РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ



# Ряд формальных правил, которые Вам необходимо соблюдать

- Прежде чем войти в купе к пассажирам, обязательно постучите и спросите разрешения.
- Сообщайте коллегам – другим проводникам вагонов особые просьбы, потребности пассажира.
- Будьте очень внимательны, обязательно предлагайте помощь, даже если о ней не просят, но Вы видите, что в ней есть хотя бы малейшая необходимость, однако делайте



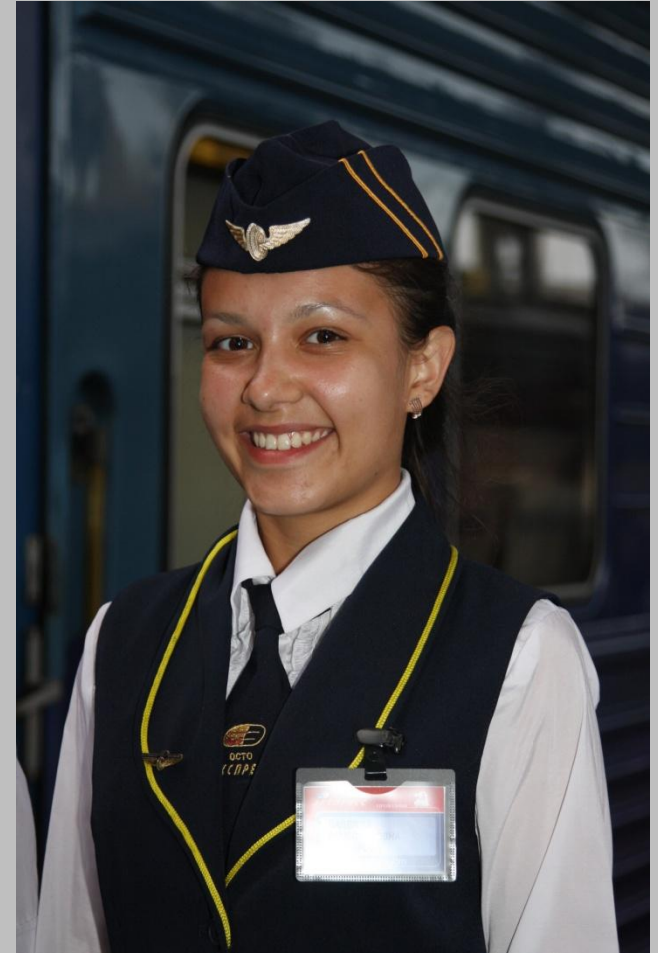
# Недопустимо!

*Работники поездной бригады не обсуждают с коллегами внутренние рабочие дела в присутствии пассажиров, особенно если произошло что-то негативное или чрезвычайное. Работники не нарушают корпоративной этики.*



# Если Вы говорите, то:

- Начинаяте разговор с улыбки - это расположит к Вам собеседника.
- Обращаться к пассажиру следует только на «ВЫ», обращение на «ТЫ» недопустимо.
- Избегайте профессиональных и



# Когда Вы выступаете в роли слушателя, то:

- Всегда имейте терпение дослушать пассажира до конца, особенно если это пожилой человек.
- Всегда оценивайте ситуацию, исходя из интересов пассажира.



# Общаясь с людьми других культур, помните следующие

## правила:

- Не смотрите на пассажира только через стереотип его национальности, старайтесь разглядеть в нём личность.
- Говорите медленнее, чем обычно, и отчётливо произносите слова, если видите, что человек слабо знает язык.
- Не пытайтесь говорить громче обычного – это не способствует лучшему



# Конфликтные люди



# «Сверхточные»

- Они подходят ко всему с завышенными требованиями. Всякого, кто не удовлетворяет таким требованиям, они критикуют, и обычно резко. В то же время они чувствительны к оценкам в свой адрес со стороны окружающих и, как правило, несколько встревожены.

## **Ваши действия:**

- Постарайтесь по возможности выполнить их требования.
- Если это не возможно, то вежливо извинитесь и объясните им причину.
- Попробуйте выяснить причину их тревоги.



# «Беспокойные»

- Они мнительны, подозрительны и ещё более тревожны. Причём тревога порождает у них не стремление уйти от конфликта, а агрессию. Но они всегда убеждены, что проявляют её только в ответ на чьи – то слова или поступки.

## **Ваши действия:**

- Проявите к ним дружеское расположение, максимум внимания и доброжелательности, но не затягивайте разговоры с ними, потому что это может усилить их тревожность.

# «Демонстративные»

- Стремятся всегда быть в центре внимания, хотя и пользуются успехом у окружающих. Для них конфликт – способ привлечь к себе внимание.

## **Ваши действия:**

- Возьмите под контроль собственные эмоции и дайте человеку возможность высказаться.
- Спокойно посмотрите на ситуацию «со стороны».
- Выясните истинную причину конфликта.
- Наметьте совместные пути решения проблемы.

# «Воинственные»

- Для них характерны самоуверенность, непредсказуемость, невнимание к окружающим, громкий голос, брань и оскорбления. Причём они так артистично выходят из себя, что создаётся впечатление, что их действительно сильно обидели. Но это не всегда так.

## **Ваши действия:**

- Постарайтесь обращаться к ним по имени и отчеству.
- Дайте им возможность выплеснуть эмоции.
- Смотрите им прямо в глаза.
- Будьте корректны, высказывая несогласие: «по моему мнению», «на мой взгляд» и т.п.

# «Правдоискатели»

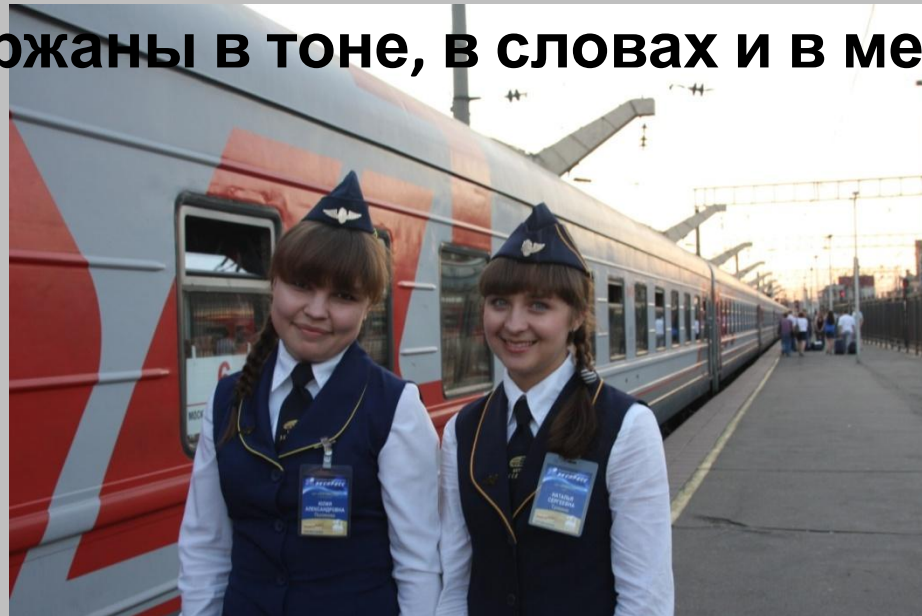
- Они в чём угодно склонны усматривать личные оскорбления и жаловаться по этому поводу во все инстанции. Хотят, чтобы им уделяли много внимания и слушали их в спокойной обстановке.

## **Ваши действия:**

- Проявите к ним максимум внимания.
- Внимательно выслушайте их и не доказывайте их неправоту.
- Попросите их изложить свои претензии в письменном виде (иногда это их останавливает).

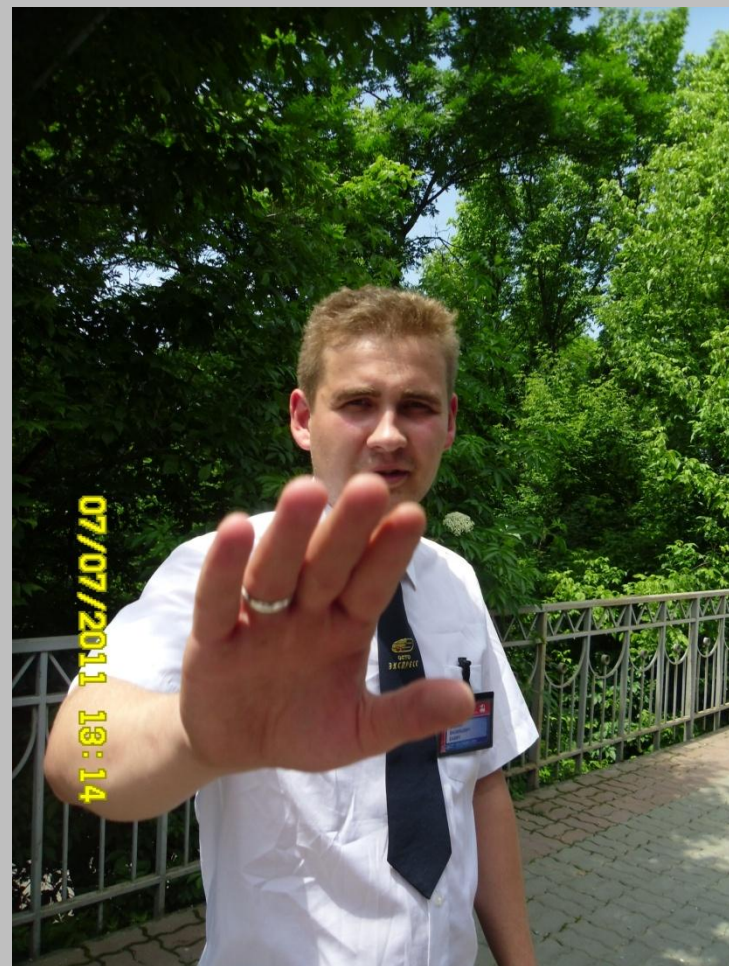
# Если конфликт всё – таки возник, действуйте следующим образом:

- Возьмите себя в руки, установите контроль над своими эмоциями,
- Старайтесь сохранять спокойствие, демонстрируйте человеку позитивные подход и эмоции.
- Будьте сдержаны в тоне, в словах и в меру строги.



# Если необходимо отклонить просьбу пассажира:

- Всегда объясняйте, что в Ваших силах, а на что Вы при всём желании никак не можете повлиять.
- Пассажир должен быть удовлетворён если и не положительным исходом его просьбы, то, по крайней мере, Вашим отношением.





# РАБОТА С ЗАМЕЧАНИЯМИ И ЖАЛОБАМИ ПАССАЖИРОВ

- Если Вы обнаружили признаки неудовлетворённости пассажира, необходимо быстро принять меры для сглаживания ситуации.
- Поощряйте пассажиров и давайте им возможность высказываться о нашем обслуживании; задавайте соответствующие вопросы.
- Слушайте спокойно и сочувственно, не перебивая; помечайте важные детали.
- Примите замечания пассажира; поблагодарите его за комментарии.
- Примите на себя личную ответственность за разбор замечания или жалобы.
- В том случае, если вопрос не может быть решён немедленно, сообщите пассажиру, что и когда Вы сделаете.
- Если пассажир недоволен предложенным ему решением, пригласите к нему начальника поезда.
- Убедитесь в том, что меры приняты и пассажир удовлетворён.