



# КНИГА СКРИПТОВ

по работе с запросами  
(возражениями) пассажиров  
в пути следования

ЛВЧ Екатеринбург  
Май 2017

Федеральная  
пассажирская компания



АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО  
«ФЕДЕРАЛЬНАЯ ПАССАЖИРСКАЯ  
КОМПАНИЯ»  
(АО «ФПК»)

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

«2» мая 2017 г. № 304р

**Об утверждении Книги скриптов по работе с запросами (возражениями)  
пассажиров в пути следования**

В целях формирования и развития клиентоориентированного поведения, реализации единых подходов к обслуживанию пассажиров в пути следования:

1. Утвердить прилагаемую Книгу скриптов по работе с запросами (возражениями) пассажиров в пути следования (далее – Книга скриптов).

2. Начальникам филиалов:

в срок до 30 мая 2017 г. ознакомить причастных работников с содержанием Книги скриптов;

организовать проведение практических занятий для работников поездных бригад, направленных на формирование навыка ведения диалога с пассажиром, с использованием Книги скриптов;

обеспечить контроль за использованием работниками поездных бригад скриптов при обслуживании пассажиров в пути следования.

3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Заместитель Генерального директора

Л.А.Паристая



# Оглавление

Введение .....	3
Цели и задачи Книги скриптов.....	4
Рекомендации по взаимодействию с пассажирами .....	5
<i>I этап: Установление контакта с пассажирами.....</i>	<i>5</i>
<i>II этап: Информирование и выявление потребностей пассажиров.....</i>	<i>6</i>
<i>III этап: Презентация и продажа сувенирной продукции .....</i>	<i>7</i>
<i>IV этап: Работа с возражениями и претензиями пассажира.....</i>	<i>8</i>
<i>V этап: Выход из контакта с пассажирами.....</i>	<i>9</i>
Давайте рассматривать жалобу как возможность стать лучше!.....	10
Скрипты по работе с запросами (возражениями) пассажиров .....	12

# Для обеспечения эффективной деятельности и развития нашей Компании

необходимо качественное обслуживание пассажиров, основанное на принципах **клиентоориентированности**.

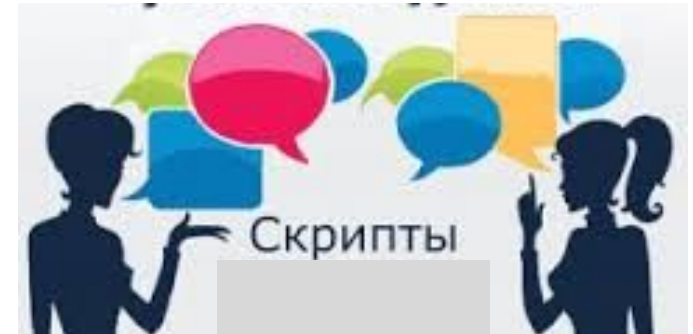
Гарантированное качество обслуживания – это новый стандарт в нашей работе, который позволяет обеспечить высокий уровень сервиса, тем самым повышая лояльность клиентов.

Корпоративные стандарты обслуживания это эффективный инструмент обеспечения высокого уровня сервиса. Стандарты содержат комплекс точно сформулированных и обязательных для исполнения принципов, правил и технологий работы с клиентами, а также заранее **разработанных сценариев взаимодействия с клиентом (скриптов)**.



# Цели и задачи Книги скриптов

Книга скриптов по работе с запросами (возражениями) пассажиров в пути следования (далее – Книга) разработана в соответствии с требованиями СТО ФПК 1.05.006.2015, Инструкции проводника пассажирского вагона АО «ФПК» и направлена на повышение качества взаимодействия работников поездных бригад с пассажирами и повышение уровня их удовлетворенности.



Книга условно разделена на две части:

1. рекомендации работникам поездных бригад по взаимодействию с пассажирами.
2. скрипты обслуживания или, другими словами, подробные сценарии диалогов проводника пассажирского вагона (далее – проводник) с пассажирами.

# Следуя рекомендациям, приведенным в данной Книге, и придерживаясь скриптов, Вы сможете:

- чувствовать себя более уверенным при взаимодействии с пассажирами;
- быстро и правильно реагировать на запросы и обращения пассажиров, предотвращая развитие конфликтных ситуаций и вероятность поступления жалоб;
- повысить эффективность взаимодействия с пассажирами и наладить положительный эмоциональный контакт с ними.



# Скрипты и алгоритмы: эффективные фразы и сценарии стоит записать, выучить и использовать!

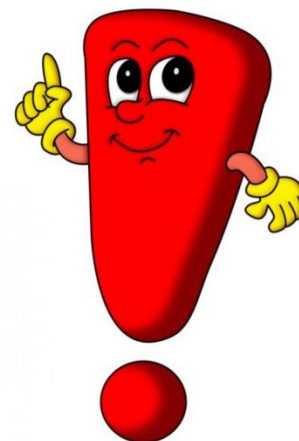
В театре мы смеёмся или плачем. При этом актеры, вызвавшие наши смех и слезы, — они просто люди. Актеры выучили текст и, с необходимыми паузами и жестами, сказали его со сцены. Заранее отрепетированными ролями они пробудили наши чувства и эмоции. Они вложили в пьесу душу. И поэтому достучались до зрителей.

Если актеры могут выучить «чужие» тексты, вложить в них свои чувства и вызвать наши эмоции, то почему проводник не может использовать заранее написанные и выученные эффективные скрипты? Конечно, может! Он заново играет одну и ту же роль с каждым новым пассажиром!



## Исследованиями подтверждено, что

- человеческий мозг воспринимает информацию лучше, если ее давать по кусочкам, чем, если попытаться усвоить все сразу.
- при запоминании ряда однородной информации лучше всего по памяти воспроизводится его начало и конец.
- текст выучить легче, если материал разделить на мелкие элементы, если можно выучить что-то за пять минут сегодня, продолжить в течение десяти минут завтра, и так далее.





## Как выучить скрипт?

Откройте текст скрипта, встаньте и, непрерывно двигаясь по комнате, произнесите его громко вслух 30 раз. Причем первые 15 раз можно подглядывать, а вторые 15 — наизусть. Поехали!



# 1. При посадке пассажир предъявляет недействительный билет

ППВ: К сожалению, я не могу допустить Вас в поезд, так как проездной документ недействителен (ошибка в реквизитах, билет оформлен на другую дату, пассажир не прошел процедуру регистрации, подчистки в билете и др.)

**П: Как так? Я приобретал билет в кассе /на сайте РЖД. Это не моя вина!**

ППВ: Я Вас понимаю и все же в соответствии с Правилами пассажирских перевозок, реквизиты, указанные в проездном документе должны соответствовать данным документа, удостоверяющего личность / для посадки в поезд Вы должны пройти процедуру электронной регистрации.

**П: Я же оплатил проезд.  
Пропустите меня в вагон!**

ППВ: Я Вас понимаю и при этом не могу допустить Вас в вагон. Сейчас я приглашу начальника поезда для разрешения данной ситуации.



## 2. При посадке пассажир предъявляет ксерокопию паспорта

ППВ : Посадка в поезд осуществляется при предъявлении оригинала документа.

П : Это ведь копия моего паспорта. Вот фотография, данные, номер.

ППВ: Я Вас понимаю, и все же, в соответствии с Правилами пассажирских перевозок, посадка в поезд осуществляется на основании оригинала документа. Ксерокопия не является документом, удостоверяющим личность согласно Постановлению РФ о паспорте гражданина РФ.

П: Я же оплатил проезд. Пропустите меня в вагон.

ППВ: Я Вас понимаю, и при этом не могу допустить Вас в вагон. Сейчас я приглашу начальника поезда для разрешения данной ситуации.



### 3. При посадке пассажир предъявляет ксерокопию свидетельства о рождении ребенка

ППВ: Скажите, у Вас есть оригинал свидетельства о рождении? В соответствии с нормативными документами посадка в поезд осуществляется на основании оригинала документа или нотариально заверенной копии.

П: К сожалению, у нас с собой только копия и она нотариально не заверена.

ППВ: Я Вас понимаю и при этом не могу допустить в вагон. Сейчас я приглашу начальника поезда для разрешения данной ситуации.



## 4. При посадке пассажир отказывается предъявлять паспорт, мотивируя это тем, что часто покупает билет именно в этот вагон и проводник обязан был его запомнить

ППВ: Я узнал Вас и очень рад снова Вас видеть, \_\_\_\_\_ (ФИО)! При этом я должен убедиться, что документы при Вас.

**П:** Ладно, ладно, вот мой паспорт.

ППВ (улыбаясь): Благодарю Вас! После отправления я принесу Вам кофе, как обычно. Проходите, пожалуйста! Ваше место \_\_\_\_\_, купе \_\_\_\_\_.



## **5. При посадке группы детей руководитель не предъявляет документы для проверки, мотивируя тем, что можно показать их в вагоне**

ППВ: Доброе утро/день/вечер. Ваша группа оформлена по групповому билету или по отдельным билетам на каждого?

П: Доброе утро/день/вечер. У нас групповой билет.

ППВ: Прошу Вас подготовить к проверке групповой билет, список группы, заверенный в билетной кассе, а также документы, удостоверяющие личность.

П: Как Вы это себе представляете? Это же огромные стопки документов. Мы все растеряем, а еще у нас много вещей. Можем мы предъявить необходимые документы в вагоне?

ППВ: Я Вас понимаю и все же в соответствии с Правилами пассажирских перевозок, посадка в поезд осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Для того чтобы сократить время посадки, прошу раздать документы лично в руки каждому пассажиру и подходить ко мне согласно списку.

## 6. Пассажир пытается провезти мелкое домашнее животное в вагоне, не предусмотренном для провоза животных

ППВ: Я сожалею, однако в нашем вагоне перевозка животных запрещена.

П: Но это же маленькая собачка, она никому не мешает!

ППВ: Я Вас понимаю и при этом не могу допустить Вас в вагон с животным. Сейчас я приглашу начальника поезда для разрешения данной ситуации.



## 7. Пассажир пытается провезти крупную собаку, не выкупив купе целиком

ППВ: Я сожалею, однако в нашем вагоне перевозка животных допускается только при условии выкупа всего купе.

**П: Но это добрая собачка, она никому не помешает!**

ППВ: Я Вас понимаю и при этом не могу допустить Вас в вагон с животным. Сейчас я приглашу начальника поезда для разрешения данной ситуации.





## 8. Пассажир возмущен тем, что в вагоне провозят животных

ППВ: К сожалению, в нашем вагоне перевозка животных разрешена.

**П: Но у меня аллергия на животных!**

ППВ: Я Вас понимаю и при этом обязан допустить пассажира с животным в вагон. Сейчас я приглашу начальника поезда для разрешения данной ситуации.



## 9. Пассажир приходит на посадку с негабаритным багажом

ППВ: Вы оформили в кассе документы на провоз багажа?

П: Нет, а зачем!?

ППВ: В соответствии с Правилами перевозок Вы можете перевозить не более 36 кг (на одно место) багажа (габариты не должны превышать по сумме трех измерений 180 см). Мне необходимо убедиться, что Ваш багаж не превышает установленные нормы, сейчас я приглашу начальника поезда.



## 10. Состав поезда подан на посадку позже установленного времени, посадка массовая

**ППВ: Уважаемые пассажиры, прошу вашего внимания. Стоянка нашего поезда сокращена. Убедительная просьба проявить терпение и заранее подготовить проездные документы. К проводящим просьба не задерживаться в вагоне. Спасибо за понимание.**

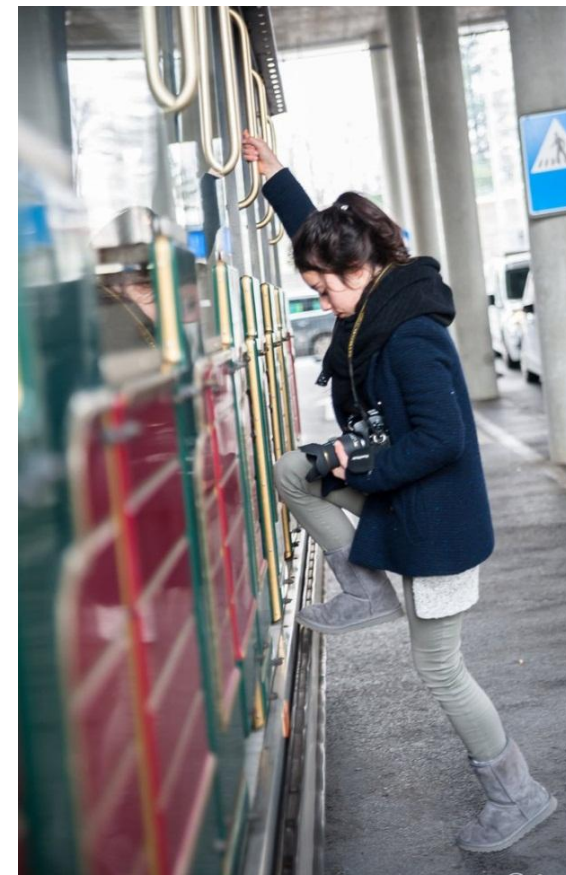


# 11. На промежуточной станции при маленькой стоянке пассажир пытается зайти в вагон без предъявления документов

ППВ: Я Вас понимаю, при этом не могу впустить Вас в вагон без предъявления документов, так как согласно Правилам пассажирских перевозок, запрещено перевозить лиц, не имеющих проездных документов и документов, удостоверяющих личность.

П: Но времени почти на осталось! Я боюсь, что поезд сейчас уедет, и я останусь на платформе.

ППВ: Мне необходимо проверить документы для того, чтобы убедиться, что Вы сели в свой поезд и доехали до пункта назначения. Не волнуйтесь, я контролирую посадку при помощи ручных сигналов для машиниста поезда, и у нас будет достаточно времени проверить документы.



## 12. Пассажир провозит велосипед



**ППВ (на посадке):** Ручная кладь не должна загрязнять и причинять вред имуществу других пассажиров и перевозчика, поэтому прошу Вас упаковать велосипед (в пленку, чехол для велосипеда) и поместить его на третью полку, либо под нижнюю полку (если он не будет мешать). Вы можете самостоятельно разместить велосипед, либо подождать, когда я завершу проверку документов других пассажиров. После отправления поезда я помогу Вам. Пожалуйста, внимательно следите за сохранностью Вашего багажа и безопасностью его для окружающих в пути следования.

**П.:** Может, я поставлю его в тамбуре?

**ППВ.:** К сожалению, в нашем вагоне не предусмотрены специальные места для провоза велосипедов. Размещение велосипеда в тамбуре будет грубым нарушением техники безопасности и затруднит передвижение пассажиров.

## 13. Пассажир с признаками опьянения на посадке

ППВ: К сожалению, я не могу допустить Вас в поезд, так как в соответствии с нормативными документами строго запрещено допускать к посадке в поезд пассажиров в состоянии опьянения.

**П: Как так? Я же приобрел билет!**

ППВ: Я Вас понимаю и при этом не могу допустить Вас в вагон. Сейчас я приглашу начальника поезда для разрешения данной ситуации.



## 14. Пассажир просит передать посылку через проводника

ППВ: К сожалению, я не могу принять посылку. В соответствии с нормативными документами для обеспечения безопасности пассажиров работникам поездной бригады категорически запрещено принимать к перевозке письма и различные вещи.



# 15. Информирование пассажиров в пути следования поезда

ППВ: - Уважаемые пассажиры, обращаю Ваше внимание, курение и распитие спиртных напитков в вагоне запрещено.

ППВ: - Расписание движения поезда, а также правила перевозок пассажиров расположены на двери служебного купе проводника.

ППВ: - В пути следования вы сможете приобрести кондитерские изделия, горячие и прохладительные напитки, а также сувенирную продукцию.

ППВ: - Наш поезд оборудован душевым модулем. Для того, чтобы им воспользоваться, Вам необходимо обратиться ко мне, забронировать время посещения душевого модуля и произвести оплату услуги. Дополнительная информация о данной услуге, а также об ее стоимости, расположена на двери служебного купе проводника.

ППВ: - Если у вас появятся какие-либо вопросы или пожелания, пожалуйста, обращайтесь ко мне – я буду в служебном купе.



## 16. Информирование пассажиров с детьми

ППВ: Уважаемые пассажиры, обращаю Ваше внимание на то, что во время поездки детям самостоятельно категорически запрещено:

- выходить из вагона на остановках;
- переходить из вагона в вагон;
- открывать окна в вагоне.

Просьба не оставлять детей одних и соблюдать тишину в часы отдыха других пассажиров.

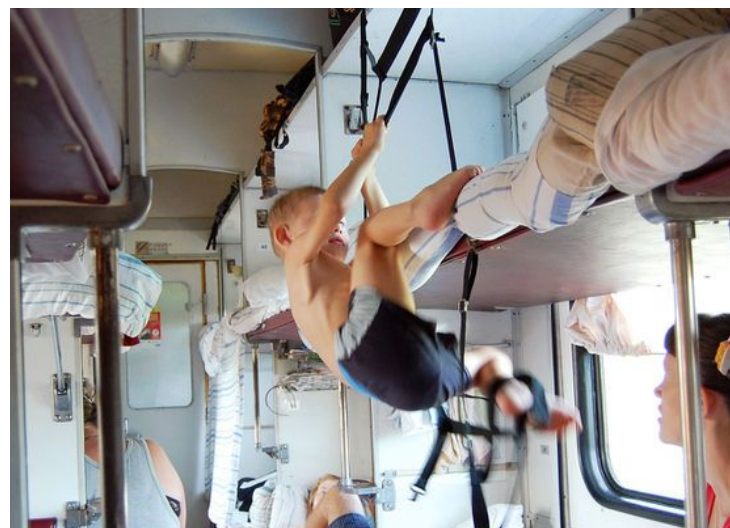


# 17. Пассажиры крайне недовольны поведением шумных детей рядом в купе

ППВ (недовольным пассажирам):  
Спасибо, что Вы сообщили мне об этом.  
Обещаю сделать все возможное для  
скорейшего исправления ситуации.

ППВ (родителям детей и детям):  
Уважаемые пассажиры! Прошу вас не  
нарушать спокойствие других пассажиров  
и говорить немного тише.

Могу предложить Вам настольные  
игры (шашки и домино), печатную  
продукцию (журналы). Приношу  
извинения за доставленные неудобства.



## 18. Пассажир преклонного возраста, купивший билет на верхнее место, просит пассажира снизу поменяться с ним местами. Получает резкий отказ.

ППВ: Уважаемые пассажиры, согласно Правилам перевозок каждый пассажир имеет право занимать место, указанное в его билете.

П: Но я не смогу подняться!

ППВ: Вагон оборудован лестницей для подъема на вторую полку. При необходимости мы можем помочь Вам подняться наверх.

П: Я не полезу! Переведите  
меня на другое место!

ППВ: Я Вас понимаю и при этом  
не могу перевести Вас на другое  
место. Сейчас я приглашу начальника  
поезда для разрешения  
данной ситуации.



## 19. Пассажир, проезжающий на нижнем месте, не разрешает пассажиру с верхнего места сидеть на своей полке

ППВ: Уважаемые пассажиры! Меня зовут \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.). Как я могу к вам обратиться?

ППВ после получения ответа пассажиров:

\_\_\_\_\_ (И.О.) и \_\_\_\_\_ (И.О.)! Я Вас понимаю, и все же в соответствии с правилами перевозок Вы можете занимать места, указанные в ваших проездных документах.

ППВ при обращении к пассажиру нижней полки:

\_\_\_\_\_ (И.О.)! Я понимаю, что это Ваше место. И всё же, могли бы Вы разрешить \_\_\_\_\_ (И.О.) временно присесть на Вашу полку для (переобувания, приёма пищи, ухода за грудным ребёнком). Благодарю Вас за понимание.



## 19. Пассажир, проезжающий на нижнем месте, не разрешает пассажиру с верхнего места сидеть на своей полке

**ППВ** при обращении к пассажиру верхней полки (при отказе пойти на уступки пассажира с нижней полки, необходимости приёма пищи или ухода за грудным ребёнком, наличии свободных купе (отсеков) в вагоне):

\_\_\_\_\_ (И.О.)! Вы можете временно воспользоваться свободными местами № ... в этом вагоне, но должны будете их освободить после прихода пассажиров с проездными документами в купе (отсек), в котором расположены эти места.

Прошу Вас предупредить меня об окончании использования Вами данных мест.

(В случае невозможности разрешения конфликтной ситуации рекомендуется пригласить начальника поезда, проинформировав его об обстоятельствах возникновения конфликтной ситуации)

## 20. Пассажир, проезжающий на нижнем месте, не разрешает пассажиру с верхнего места разместить багаж под своей полкой

ППВ: Согласно Правилам перевозок преимущество пользования нижним местом для размещения ручной клади имеет пассажир, проезжающий на нижней полке, а верхнего места - пассажир, проезжающий на верхней полке.

П: Но сумка очень тяжелая/ объемная!

ППВ: Мы можем помочь Вам поместить багаж и в случае необходимости снова его помочь снять с багажной полки (при необходимости обратиться к другим пассажирам за помощью)



## 21. Кондиционер не работает

ППВ: Приносим свои извинения за доставленные неудобства, сейчас я приглашу поездного электромеханика для исправления ситуации.

ППВ (в случае невозможности исправить ситуацию): Мне очень жаль, однако это конструктивная особенность вагона. Если Вы желаете, я могу предложить Вам прохладительные напитки.

*(При наличии свободных мест, по согласованию с начальником поезда, проводник может предложить занять свободное место)*



## 22. В вагоне у пассажиров возникает конфликт: одному жарко, а другому – холодно



ППВ: Да, я Вас понимаю. Нам очень важно, чтобы Вам было комфортно в пути следования. При этом мы поддерживаем температурный режим в вагоне в соответствии с санитарными нормами.

Если Вы желаете, я могу предложить Вам плед, горячие напитки (прохладительные напитки).

*(При наличии свободных мест, по согласованию с начальником поезда, проводник может предложить занять свободное место)*



## 23. Пассажир просит разрешить ему покурить в тамбуре или туалете/ пассажир, курящий в вагоне, возмущен запретом курения

ППВ: В соответствии с законодательством РФ курение в поездах дальнего следования категорически запрещено!

С выпиской из Федерального закона Вы можете ознакомиться в тамбуре вагона.

П: Что же мне делать? Я так ехать не смогу!

ППВ: Я понимаю Ваше негодование. Это действительно тяжело для Вас. Через \_\_\_\_\_ минут (указать точное время!) наш поезд прибывает на станцию \_\_\_\_\_ (название станции). Стоянка поезда \_\_\_\_\_ минут (указать точное время!). У Вас будет возможность выйти из вагона и покурить на этой станции в специально отведенном месте.

Приношу Вам извинения за доставленные неудобства.



## 24. Неоднократное несоблюдение пассажиром Федерального закона о курении

ППВ: Уважаемый пассажир! Я неоднократно предупреждал(а) Вас о запрете курения в поезде. Также я Вам говорил(а) о последствиях нарушения Федерального закона. Мне очень жаль, что мы с Вами не нашли взаимопонимания, поэтому я вынужден (а) сообщить о сложившейся ситуации начальнику поезда.



**Курить - это не только вредно, но и противозаконно!**

С 1 июня 2013 года вступил в силу закон № 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака"

## 25. Можно ли зарядить мобильный телефон (гаджет) в вагоне?

ППВ (в вагоне, предназначенном для зарядки телефона): В нашем вагоне Вы можете воспользоваться розетками 220 Вольт для зарядки мобильных телефонов и других мобильных устройств. При этом довожу до Вашего сведения, что поездная бригада не несет ответственности за сохранность и исправность Ваших мобильных устройств.



ППВ (в вагоне, не предназначенном для зарядки телефона): конструкцией пассажирского вагона электрические розетки ограничены по мощности и предназначены только для включения электробритв. Довожу до Вашего сведения, что Ваше мобильное устройство может выйти из строя. Поездная бригада не несет ответственности за сохранность и исправность Ваших мобильных устройств

## 26. Почему нет штор? Где я могу принять душ?

ППВ: К сожалению, конструктивная особенность данного вагона не предусматривает наличие штор (и солнцезащитных штор)/ душевого модуля. Приношу извинения за доставленные неудобства.

## 27. Почему не работает радио?

ППВ: Приносим свои извинения за доставленные неудобства, сейчас я приглашу поездного электромеханика для исправления ситуации.

ППВ (в случае невозможности исправить ситуацию): Мне очень жаль, однако это конструктивная особенность вагона. Приношу извинения за доставленные неудобства.

## **28. Использование душа / услуга глажки белья**

ППВ: В виду конструктивных особенностей вагонов данная услуга в нашем поезде не предоставляется.  
Приношу извинения за доставленные неудобства.

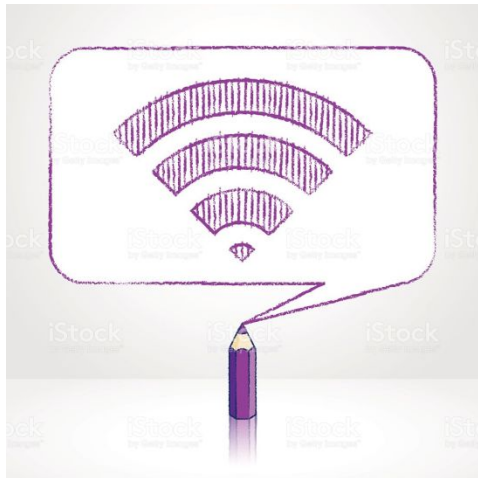
## **29. Очередь в туалет**

ППВ: Уважаемые пассажиры! При необходимости Вы можете воспользоваться туалетами в соседних вагонах. Приношу Вам извинения за доставленные неудобства.

## 30. Почему Wi-Fi платный?

ППВ: Услугу Wi-Fi доступа к сети Интернет и поезвному portalу с мультимедийным контентом в поезде оказывает компания-оператор. Учитывая коммерческий характер проекта, услуга является платной.

Часть мультимедийного контента, размещенного на поездном portalе, предоставляется пассажирам бесплатно. Приношу извинения за доставленные неудобства.



## 31. Почему Wi-Fi плохо работает?

ППВ: Применяемое техническое решение, на текущий момент, наиболее скоростное, однако полностью зависит от зоны покрытия сетями сотовых операторов связи. Вы можете ознакомиться с картой покрытия перед оплатой данной услуги на портале.

На участках следования поезда с неудовлетворительным покрытием сетями сотовых операторов, Вы можете воспользоваться поездным порталом с мультимедийным контентом, часть из которого предоставляется пассажирам бесплатно. Приношу извинения за доставленные неудобства.



## 32. Почему билеты на поезд стоят так дорого?

ППВ: Большое спасибо за Ваш вопрос. Наш поезд является коммерческим продуктом АО «ФПК».

Стоимость проезда формируется на основе договоров с железнодорожными администрациями, а также с учетом «скорого» режима пропуска пассажирских поездов (относительно скорости движения грузовых поездов)

и конструктивных особенностей вагонов поезда.

На проезд пассажиров поезда действуют скидки, с которыми Вы можете ознакомиться на интернет-сайте

[www.rzd.ru](http://www.rzd.ru).





# 33. Пассажир возмущен стоимостью гарантированного питания в поездах повышенной комфортности

ППВ: Стоимость проезда в фирменных поездах и поездах повышенной комфортности включает в себя дополнительные услуги. А это значит, в стоимость проезда включено не только питание, но и постельное белье, а также санитарно-гигиенические наборы и пресса.



## 34. Почему репертуар фильмов ограничен?

ППВ: В настоящее время Компанией получено разрешение на трансляцию фильмов, которые представлены Вашему вниманию. Подскажите, пожалуйста, чем Вам хотелось бы дополнить существующий контент, я передам Ваши пожелания руководству. Благодарим Вас за предложения!



**Благодарю за внимание!**

