АССОЦИАЦИЯ
ЖЕЛДОРБЕЗОПАСНОСТЬ

ПАМЯТКА

Клиентоориентированность и деловой этикет работника подразделения транспортной безопасности

2023 год

Содержание

Клиентоориентированность 4

Деловой этикет 5

Аккуратный внешний вид 6

Профессиональное поведение 8

Грамотная и вежливая речь 11

Умение работать с возражениями 12

Решение конфликтных ситуаций 14

Особенности общения с маломобильными пассажирами 20

Основные нормативно-правовые акты в сфере транспортной безопасности 21

Для заметок 22

Клиентоориентированность

Это способность работников компании понимать потребности и интересы пассажиров и учитывать их в работе.

Для пассажиров и посетителей вокзала **вы — работник подразделения транспортной безопасности (ПТБ),** лицо предприятия.

От вашего внешнего вида и поведения зависит впечатление пассажиров о работе транспортной инфраструктуры в целом, их ощущение от поездки, желание пользоваться услугами пассажирских перевозок и рекомендовать их.

Конфликты вредят репутации

После перепалок с работниками ПТБ пассажиры оставляют негативные отзывы о работе транспорта.

От чего зависит отношение к вам пассажиров и посетителей вокзала:

Профессионал понимает разницу:

В личной жизни

Человек принимает решения на основе собственных принципов и ценностей.

На работе

Личные предпочтения или черты характера не должны мешать вашему профессионализму.

Поэтому существуют правила и нормы, которые определяют внешний вид, поступки, речь и поведение работника.

Все вместе это называется **деловым этикетом.**

Соблюдение делового этикета является прямой обязанностью каждого работника.

Аккуратный внешний вид

Внешний вид очень важен, потому что первое впечатление о работниках складывается именно по внешнему виду.

Форма

Работники должны выполнять свои служебные обязанности всегда в форменной одежде установленного образца.

Опрятность

Одежда должна быть чистой и выглаженной. Рубашки, жилеты должны быть застегнутыми — расстегнутая рубашка или жилет ассоциируются с небрежностью.

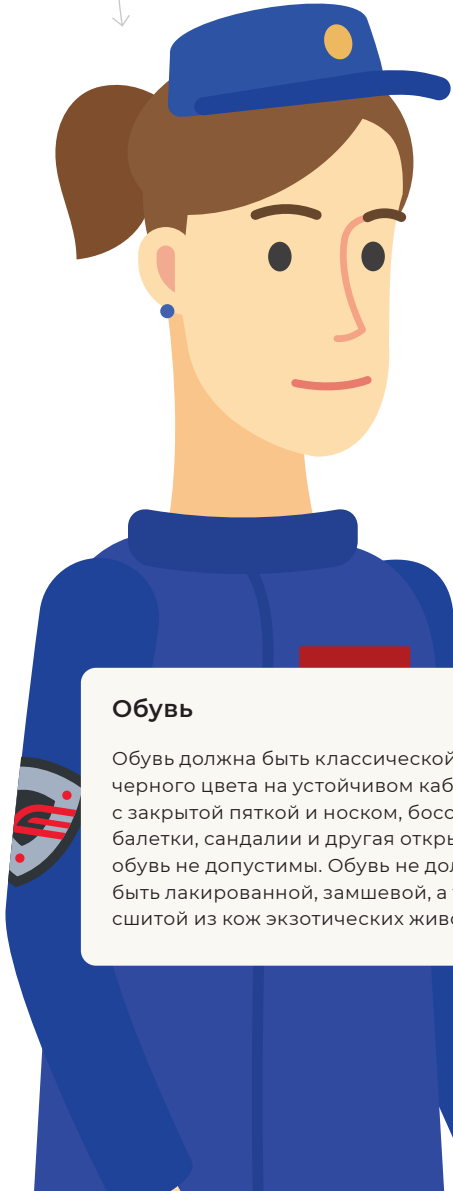
Бейдж

На нем указываются фамилия, имя и должность работника. Ношение бейджа обязательно, в том числе, на верхней одежде.

Прическа

Волосы должны быть чистыми и ухоженными.

Волосы длиннее уровня плеч следует собирать в пучок или хвост на затылке.



Макияж

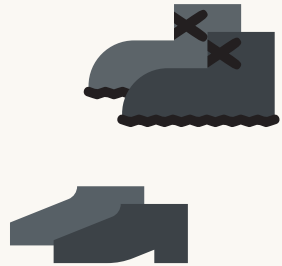
Деловой макияж должен быть неброским, натуральных оттенков. Ногти должны быть ухоженными, допускается лак нейтральных оттенков.

Ювелирные изделия

Должны сочетаться с одеждой, не быть излишне декоративными и яркими.

Обувь

Обувь должна быть классической формы черного цвета на устойчивом каблуке с закрытой пяткой и носком, босоножки, балетки, сандалии и другая открытая обувь не допустимы. Обувь не должна быть лакированной, замшевой, а также сшитой из кож экзотических животных.



Профессиональное поведение

У пассажира складываются определенные впечатления и ожидания от работника ПТБ еще до начала общения с ним.
На это впечатление очень сильно влияют манера держаться, поза, жестикуляция, мимика.

Этим вещам следует уделять особенное внимание, потому что, как правило, они зависят от бессознательных привычек.

Менять привычки непросто, но возможно — для этого требуется сознательное внимание к своим действиям.

Во время несения службы работник обязан: вести себя сдержанно, сосредоточиться на работе, не проявлять агрессии, следить за мимикой и жестами.

Следует ограничить во время работы

Общение с коллегами на темы, не связанные с работой

Громкий смех, чрезмерное выражение эмоций, использование нецензурных выражений

Обсуждение пассажиров

Нахождение в позе «руки в боки» или со скрещенными на груди руками.

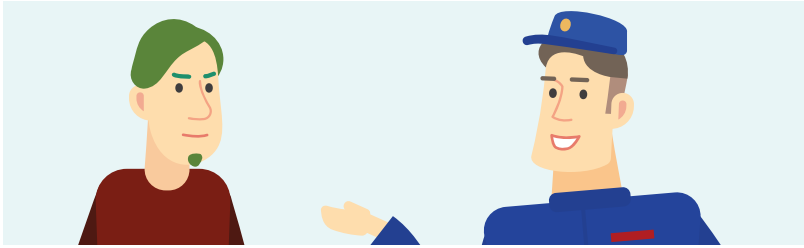
Не стоит держать руки в карманах, опираться на стены или оборудование

Недопустимо во время работы

Спать или дремать на рабочем месте

Отвлекаться на дела, не связанные с работой, например, использовать мобильный телефон для личных целей, вести посторонние переговоры друг с другом, в том числе обсуждать или критиковать руководство, других работников, пассажиров.

Принимать пищу на рабочем месте, курить, жевать жевательную резинку, громко разговаривать и громко смеяться.



Грамотная и вежливая речь

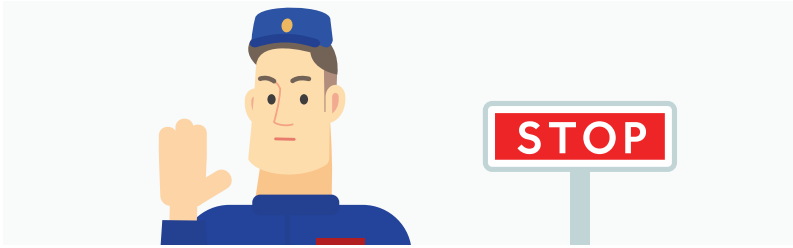
Следите за речью и интонацией. Говорите внятно, четко, грамотно, понятным языком, избегайте употребления узкопрофильных терминов без необходимости.

1. Установите с пассажиром визуальный контакт и сохраняйте его на протяжении общения
2. Доброжелательно, с улыбкой поздоровайтесь с пассажиром
3. Обращайтесь к пассажиру исключительно на «Вы»
4. В общении используйте фразы «спасибо», «пожалуйста», «будьте добры», «в целях вашей безопасности»
5. Не повышайте голос. Будьте доброжелательны

Умение работать с возражениями

Иногда бывает, что пассажир уже чем-то раздражен. При общении с таким пассажиром нужно быть особенно внимательным.

1. Выслушайте пассажира до конца, не перебивая
2. Уточните суть вопроса
3. Отвечайте от лица ПТБ, а не от себя лично. Например, если произошла ошибка, не говорите «Я не виноват / не виновата», скажите «Приносим извинения за доставленные неудобства»
4. Будьте терпимыми к некорректному и эмоциональному поведению пассажиров. Не поддавайтесь эмоциям
5. Одинаково хорошо относитесь к каждому из пассажиров, независимо от социальной, возрастной группы, вероисповедания и пола



Работник не должен

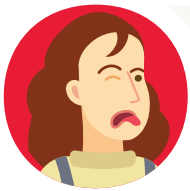
1. Обращаться к пассажиру снисходительным или высокомерным тоном
2. Принимать негативные высказывания пассажиров на свой счет и отвечать на них как на личные оскорбления
3. Учить пассажиров хорошим манерам
4. Повышать голос, использовать оскорбительные слова и выражения
5. Использовать аргумент «вас много, а я один»
6. Перебивать, спорить и обвинять пассажира

Помните: в сложной ситуации ваша задача — найти решение, а не виноватого.

Решение конфликтных ситуаций

Основа решения конфликтных ситуаций — это сотрудничество через переговоры, контакты, желание понять пассажира.

Грязная лента интроскопа



Я не хочу класть свои вещи на ленту, она грязная!

Приносим свои извинения. Вы можете воспользоваться лотком для ручной клади. К сожалению, вы не можете пройти на территорию вокзала без досмотра — это вынужденная мера, связанная с угрозой совершения актов незаконного вмешательства. Досмотр нужен для вашей безопасности.
Мы понимаем, что это неприятно, но мы не можем на это повлиять.

Пояснение

При возникновении конфликтной ситуации с пассажиром или между пассажирами, работник ПТБ должен попытаться разрешить данную ситуацию. Во время общения с пассажиром необходимо проявлять интерес и эмпатию

Пассажир опасается интроскопа

Там есть излучение? Наверно, это опасно для здоровья? Мои вещи испортятся!

Использование рентгено-телевизионных установок и их воздействие на вещи пассажиров кратковременное и соответствует санитарным нормам Российской Федерации. Это абсолютно безопасно.

Пояснение

Досмотр, обследование пассажиров, их ручной клади и багажа производится при помощи рентгено-телевизионных установок, где в качестве источников ионизирующего излучения используются рентгеновские трубки и ускорители электронов.

Эти устройства не представляют никакой радиационной опасности.

При однократной проверке установка обеспечивает дозу не более одного микрозиверта, что недостаточно даже для засвечивания чувствительной кинофотопленки.

Стационарные металлообнаружители, известные также как металлодетекторы, не представляют никакой угрозы для здоровья человека — за исключением граждан, которые вынуждены пользоваться кардиостимуляторами.

В таком случае физическое лицо досматривается ручным (контактным) способом.

Досмотр

Раньше никаких досмотров не было, почему теперь меня должны досматривать?

Это вынужденная мера.

Досмотр нужен для вашей безопасности. Полная информация о положениях законодательства РФ в области обеспечения транспортной безопасности размещена на информационных стендах вокзального комплекса и в сети интернет.

Пояснение

На вокзалах осуществляется комплекс мероприятий, направленный на обеспечение транспортной безопасности.

Он основан на законодательстве Российской Федерации и регламентируется, согласуется и утверждается структурами Ространснадзора.

К сожалению, исполнение требований транспортной безопасности не всегда удобно для пассажиров и посетителей вокзалов, но это вынужденная мера, которая вызвана угрозами совершения актов незаконного вмешательства на железнодорожном транспорте.

Более того, исполнение требований по обеспечению транспортной безопасности контролируется органами Ространснадзора, МВД, ФСБ и Прокуратуры Российской Федерации.

Мелкая ручная кладь

Я уже положила свою сумку на ленту интроскопа. Почему я должна еще и дамскую сумочку класть?

Мелкие вещи положено досматривать в соответствии с правилами проведения досмотра, которые утверждены приказом Минтранса России от 23.07.2015 № 227. Полную информацию вы можете найти на информационных стендах вокзального комплекса и в сети интернет.

Пояснение

Пунктом 5 «Правил проведения досмотра, дополнительного досмотра, повторного досмотра в целях обеспечения транспортной безопасности», утвержденных приказом Минтранса России от 23.07.2015 № 227, определена необходимость осуществления мероприятий по обследованию физических лиц, а также транспортных средств, грузов, багажа, ручной клади и личных вещей, находящихся у физических лиц, в целях обнаружения оружия, взрывчатых веществ или других устройств, предметов и веществ, в отношении которых установлен запрет или ограничение для перемещения в зону транспортной безопасности.

Юридические основания досмотра

Каковы юридические основания для проведения процедур досмотра?

Основанием для проведения досмотров является Федеральный закон от 09.02.2007 №16-ФЗ «О транспортной безопасности» и требования постановления Правительства РФ от 08.10.2020 №1633.
Полная информация размещена на информационных стендах вокзального комплекса и в сети интернет.

Пояснение

Досмотр, дополнительный досмотр, повторный досмотр, наблюдение и (или) собеседование в целях обеспечения транспортной безопасности проводится в соответствии с пунктом 9 статьи 12.2 Федерального закона от 09.02.2007 № 16-ФЗ.

Необходимость проведения досмотра, дополнительного досмотра и повторного досмотра установлена п.6 «Требований по обеспечению транспортной безопасности, в том числе требований к антитеррористической защищенности...», утверждённых постановлением Правительства РФ от 08.10.2020 №1633.

Нахождение в зоне досмотра

Почему мне нельзя задержаться в зоне досмотра? Я хочу наблюдать и фиксировать, как все происходит!

В соответствии с указаниями Ространснадзора не допускается сбор, передача, фиксация и размещение в сети «Интернет» информации, полученной, в том числе, с помощью средств фото/видеофиксации, об объектах транспортной инфраструктуры и транспортных средствах, их критически важных элементах, систем защиты и охраны, геолокации, реализуемых на них мерах антитеррористической защиты, а также информации об угрозах и актах незаконного вмешательства.

Пояснение

Нахождение в зоне досмотра любых лиц, не связанных с выполнением работ по обеспечению транспортной безопасности, ограничено временем, необходимым для прохождения процедуры досмотра.

Решение о прекращении досмотра принимает лицо, проводящее досмотр.

Правила проведения досмотра определены приказом Минтранса России от 23.07.2015 № 227.

Особенности общения с маломобильными пассажирами

Маломобильными пассажирами являются люди с выраженными нарушениями функций опорно-двигательного аппарата, зрения, слуха.

В случаях обращения маломобильных пассажиров за помощью консультативного или физического характера при прохождении ими досмотровых процедур, работникам подразделений транспортной безопасности следует оказывать данную помощь в пределах своих полномочий*.

При входе на объект маломобильных пассажиров без сопровождения сотрудников, оказывающих услуги по сопровождению или сотрудников Центра содействия мобильности ОАО «РЖД» работник подразделения транспортной безопасности должен:

— уточнить у маломобильного пассажира нужна ли ему помощь при получении предоставляемых на вокзальном комплексе услуг

— при получении согласия сообщить об этом сотруднику, оказывающему услуги по сопровождению и предупредить маломобильного пассажира о необходимости подождать, указав место, где он может расположиться.

Помните!

Кресло-коляска – это часть личного пространства человека.

Не облокачивайтесь на нее, не толкайте без разрешения.

При общении с инвалидами по зрению:

— представьтесь (назовите свою должность, имя и фамилию)

— помните, человек не видит, что вы в форме, и не имеет возможности прочитать информацию на табличках, бейдже, значке

— комментируйте все свои действия голосом

— не трогайте собаку-проводника

Чтобы привлечь внимание инвалида по слуху можно слегка тронуть его за руку или плечо, или помахать рукой.

Говорите ясно и ровно, не кричите.

** Обеспечение условий доступности для пассажиров из числа инвалидов пассажирских вагонов, вокзалов, поездов дальнего следования и предоставляемых услуг на вокзалах и в поездах дальнего следования предусмотрено приказом Минтранса России от 06.11.2015 №329.*

Основные нормативно-правовые акты в сфере транспортной безопасности

Федеральный закон от 09.02.2007 № 16-ФЗ «О транспортной безопасности».

Приказ Минтранса РФ от 23.07.2015 № 227 «Об утверждении Правил проведения досмотра, дополнительного досмотра, повторного досмотра в целях обеспечения транспортной безопасности».

Постановление Правительства РФ от 08.10.2020 №1633 «Об утверждении требований по обеспечению транспортной безопасности, в том числе требований к антитеррористической защищенности объектов (территорий), учитывающих уровни безопасности для различных категорий объектов транспортной инфраструктуры железнодорожного транспорта».

Постановление Правительства РФ от 10.10.2020 №1653 «Об утверждении требований по обеспечению транспортной безопасности, учитывающих уровни безопасности для транспортных средств железнодорожного транспорта».

Для заметок

8 800 333 05 48
info@sro-tb.ru
sro-tb.ru

АССОЦИАЦИЯ
ЖЕЛДОРБЕЗОПАСНОСТЬ