

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ АСТРАХАНСКОЙ
ОБЛАСТИ
"ПАССАЖИРСКОЕ АВТОТРАНСПОРТНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ
№3"



Утверждено директором
ГП АО „ПАТП №3“

ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ



ГП АО "ПАТП№3"

Высокий уровень качества обслуживания делает Предприятие более привлекательным для Клиента. Обеспечить заинтересованность Клиента поможет соблюдение пяти принципов работы с Клиентами.



1

Вежливость



2

Внимание



3

**Ответствен-
ность**



4

Знания



5

**Сильная
команда**

← НАШИ ПРИНЦИПЫ →



ГП АО "ПАТП№3"

1 ВЕЖЛИВОСТЬ

- ✓ На предприятии для клиента создана **атмосфера доброжелательности и комфорта**. Сотрудники заботливы, но это не переходит в угодливость
- ✓ **Приветливость** во взгляде и искренней улыбке в сочетании с деловым поведением сотрудника является визитной карточкой
- ✓ Всегда **демонстрировать выдержку**, уметь владеть своими эмоциями и не позволять себе раздражаться, отвечать на любые вопросы не повышая тон. НЕ допускать конфликтов
- ✓ Принимать Клиентов такими, какие они есть, не пытаться их переделывать или навязывать свою точку зрения. Мы **уважаем своих Клиентов** и их мнение
- ✓ Начиная и заканчивая общение **стараться расположить Клиента**. Прощаемся тепло, искренне показывая, что ему всегда здесь будут рады



Клиент, к которому дружелюбно относятся, готовы внимательно выслушать и помочь, с удовольствием будет приобретать новые продукты и услуги.



ГП АО "ПАТП№3"

2 ВНИМАНИЕ

- ✓ **Клиент – самый важный для нас человек.** В момент общения, не может быть в это время более важных дел, чем решение вопроса Клиента
- ✓ Уметь заинтересовано слушать Клиента.
Проявлять **внимательность к деталям**
- ✓ Демонстрировать **готовность выполнить принятое Клиентом решение** в кратчайшие сроки и на высоком уровне
- ✓ **Заранее предвосхищать ситуации** и не допускать возникновение проблемы (претензии)



Клиент, который понимает, что мы готовы помогать ему в любых ситуациях, будет возвращаться к нам снова и снова



ГП АО "ПАТП№3"

3 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

- ✓ В обслуживании Клиента самое важное – **оперативность и четкость**. Мы ценим и дорожим временем Клиента. Не откладываем на следующий раз то, что можно сделать **здесь и сейчас**
- ✓ Оценивать последствия всех действий , понимая какое **впечатление** предприятие оставляет у Клиента



Клиент, получая качественное и быстрое обслуживание, наиболее лоялен и уверен в Предприятии



ГП АО "ПАТП№3"

4 ЗНАНИЯ

- ✓ Клиента обслуживают только подготовленные и компетентные специалисты. В глазах Клиента Сотрудник — это и есть Предприятие.
- ✓ Стремимся **превзойти ожидания Клиента**. Подбирать лучшее для клиента решение. Предприятие располагает большим арсеналом возможностей, нежели Клиент может предположить.
- ✓ Разбираться в деталях вопроса для выстраивания прозрачного, логического процесса обслуживания Клиента. Это позволяет свести к минимуму неэффективные действия и простои.
- ✓ Постоянно обучаться, совершенствовать свой профессионализм.



Мы можем дать Клиенту совет, рекомендацию для лучшего решения его вопроса, превзойти его ожидания.



ГП АО "ПАТП№3"

5 СИЛЬНАЯ КОМАНДА

- ✓ Демонстрируем Клиенту **слаженность действий** всех Сотрудников.
- ✓ Командная работа помогает превосходить ожидания клиентов. Поддерживаем друг друга.
- ✓ Наши коллеги-**партнеры по команде**. Уважаем своих партнеров . Атмосфера доброжелательности будет , если каждый будет доброжелательным к другим.
- ✓ Развивать знания и навыки новичков. Передаем опыт и лучшие практики всей команде. Клиент оценивает нас как команду. Вместе обсуждаем и анализируем полученный опыт. Важна **компетенция всей команды**.



Без поддержки и эффективного взаимодействия между сотрудниками невозможно добиться качественного сервиса.