

# **СТАНДАРТИ**

**за поведението на персонала  
на „БДЖ - Пътнически превози“ ЕООД  
при обслужването на клиенти**

# **СТАНДАРТИ**

**за поведението на персонала  
на „БДЖ - Пътнически превози“ ЕООД  
при обслужването на клиенти**

София, ноември 2009 год.

# Катехизисъ на желѣзничаря

## За учтивостъта

1. *Учтивостъта на ж. п. чиновникъ въ отношенията му и обръщенията му къмъ пътниците има сѣщото значение, каквото има учтивостъта, вежливостъта на всеки търговецъ къмъ неговитъ клиенти: тя е едно пропагандно срьдство, съ което се печели клиента.*
2. *Учтивостъта да не се смѣсва съ бѣбривостъта или съ подмазването. Запазването на единъ учтивъ, но достоенъ тонъ при извършване службата е повеление за ж.п. служителъ, особено при случаи, когато ще трѣбва да се почувствува авторитета на властъта.*
3. *Подбирай думитъ и изразитъ си при обращенията си къмъ публиката, защото последната държи добра бележка за тяхъ.*
4. *Незабравяй, че почти всеки пътущащъ страда отъ пътничка треска.— Отнасяй се съ него като съ боленъ—вежливо и кротко.*
5. *„Тонътъ прави музиката“— казва една френска поговорка. Това важи и за тона на обръщенията към публиката въ влаковетъ и гаритъ.*
6. *Жельзничниятъ служителъ небива да действа споредъ поговорката „на зла круша — зълъ прѣтъ“, а напротив да помни че „учтивостъта е мдростъ“ следователно обратното „неучтивостъта е . . . . глупостъ.“*
7. *Подигравателни, оскърбителни и дразнящи изрази да не се казватъ и да не се дочуватъ.*
8. *Преди да заговоришъ някого отъ пътниците и когато ще заговори нѣкой отъ пътниците предварително поздрави и тогава питай и отговарай.*
9. *„Нѣмамъ време“. . . „това не е моя работа“. . . сѣ изрази и обръщения които не бива да стоятъ въ речника на жельзничара. Иначе, тѣ сѣ доказателства за недостатъчно съзнание и слаба култура.*
10. *Преди да дадешъ каквото и да е уплване на питащия обсъди, потвърди и изрази ясно своя отговоръ.*
11. *Не спори гласно съ колегитъ си; не критикувай разпоредбитъ на управлението въ присъствието на пътниците.*
12. *Не оставай публиката да те чака — ти нея чакай!*

# СТАНДАРТИ ЗА ПОВЕДЕНИЕ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ НА „БДЖ - ПЪТНИЧЕСКИ ПРЕВОЗИ“ ЕООД ПРИ ОБСЛУЖВАНЕТО НА КЛИЕНТИ

## I. Обща част

Стандартите за обслужване на клиентите на „БДЖ - ПЪТНИЧЕСКИ ПРЕВОЗИ“ ЕООД представляват система от правила на поведение на служителите спрямо нейните клиенти, като целите са постигане на високо качество на обслужване и увеличаване на превозите и продажбата на билети.

Тези стандарти се отнасят за всички служители на „БДЖ - ПЪТНИЧЕСКИ ПРЕВОЗИ“ ЕООД, като всеки служител трябва да е добре запознат с тях и задължително да ги прилага по отношение на клиентите, включително и в случаите, несвързани пряко със служебните му задължения, както и в извън работно време.

Всеки служител трябва ясно да осъзнава, че той/тя е **лицето на железопътния превозвач** - изграждането на собствен позитивен имидж автоматично рефлектира и върху имиджа на системата, в която работи.

## II. Общи правила

Служителите на дружеството са винаги приветливи и добронамерени. Обслужват клиентите с готовност като:



- Поздравяват учтиво, с езика на тялото създават усещане за приемане и интерес;  
Например: „Добър ден, аз съм ... . С какво мога да Ви бъда полезна?“;
- Задават въпроси относно желанията на клиента;
- Говорят ясно и отчетливо на правилния български език;
- Държат се професионално, но едновременно с това говорят на разбираем за клиента език;



- Винаги са добре информирани за да могат да предоставят на клиента актуална информация;
- Ръководителите на съответните звена следва да осигуряват ефективна заменяемост на служителите, в случаите на струпване на голям брой пътници, за да може да се осигури максимално добро качество на обслужване на клиентите;
- Ако клиентът е чужденец го насочват към колега, говорещ английски език.

Ето и джобен разговорник за Вас:

Английски език	Български език	Транскрипция
Good morning/afternoon/evening, sir/madam	<b>Добро утро/ден/вечер, господине/госпожо!</b>	Гууд морнинг/афърнуун/ивнинг, сър/медъм
My name is ...	Казвам се ...	Май нейм ис ...
I cannot speak English	<b>Не говоря английски език.</b>	Ай кеннот спиик инглиш.
Please wait	<b>Моля изчакайте!</b>	Плийз уейт.
You can read the information from this brochure	<b>Можете да прочетете информацията от тази брошура.</b>	Ю кен риид дъ информейшън фром диз брошуур.
Thank you very much.	<b>Много Ви благодаря!</b>	Тенк ю вери мъч.
Where is this train for?	<b>Този влак за къде е?</b>	Уейъ из диз трейн фоо?
The train is for Plovdiv.	<b>Влакът е за Пловдив.</b>	Дъ трейн из фоо Пловдив.
The train leaves at three p.m.	<b>Влакът тръгва в 15 часа.</b>	Дъ трейн лиивз ет трии пии ем.
Where are you travelling for? You have got on a	<b>За къде пътувате?</b>	Уейъ арю травъллинг фоо?

Английски език	Български език	Транскрипция
wrong train.	<b>Объркали сте влака.</b>	Ю хев гот он ъ ронг трейн.
Your train has a connection at the station in ... at ... o'clock.	<b>Имате връзка на влака в гара ... на ... часа.</b>	Йоо трейн хес ъ кънекшън ет дъ стейшън ин ... ет ... ъ клок.
Your ticket costs ... .levs.	<b>Билетът ви струва ... лв.</b>	Йоо тикет кост ... левз.
Tickets and cards, please!	<b>Билети и карти за проверка!</b>	Тикетс енд кардз, плииз!
I have to impose a fine on you!	<b>Трябва да ви наложа глоба!</b>	Ай хев ту импоуз ъ файн он ю!
Your ticket is not for the first class.	<b>Билетът ви не е за I-ва класа.</b>	Йоо тикет из нот фоо дъ фърст клас.
A ticket for a sleeper is bought an hour before the leaving of the train.You can buy it from the guard (conductor).	<b>Спално място се купува 1 час преди тръгването на влака от кондуктора на спалния вагон!</b>	Ъ тикет фоо ъ слиипъ из бот ън ауъ бифоо дъ ливинг ъф дъ трейн. Ю кен бай, ит фром дъ гард (кондактъ).
Be our, guest again!	<b>Пак заповядайте!</b>	Бии ауъ гест ъгейн!
Have a nice trip!	<b>Приятно пътуване!</b>	Хев ъ найс трип!
I am sorry! Sorry! Excuse me, please!	<b>Извинете!</b>	Ай ем сори! Сори! Икскюз ми, плииз!

### **III. Имидж - изграждане на имиджа на железопътния превозвач и на служителите, работещи в системата.**

#### **1. Работно място.**

Работното Ви място е вашата визитна картичка. Хубаво е с един поглед на бюрото да знаем къде какво сме сложили. Да подреждаме непрегледаните и необработени документи от едната страна, свършената работа от друга. Компютрите дават възможност за стриктна организация и документират всичко до секунда.

- Стремете се вашето работно място да изглежда чисто и подредено
- Осигурете си всички необходими за работата Ви помощни материали
- Стремете се за достатъчна наличност на печатни материали необходими за клиентите във всеки един момент


#### **2. Външен вид на служителите на „БДЖ - Пътнически превози“ ЕООД.**

Облеклото играе важна роля за впечатлението, което създаваме у околните. Всичко екстравагантно и ултрамодерно няма място в служебния имидж. По дрехите ще Ви възприемат, ще изслушат това, което казвате и ще настроят поведението си спрямо това, което излъчвате - респект и уважение към правилата, които изисквате или неуважение, подигравка и снизходително отношение към вас като служебни лица.

- Носете винаги на видно за клиента място визитка със своето име, длъжност и снимка.
- Придържайте се към деловия стил в облеклото си.
- Старайте се винаги да бъдете в чист, спретнат и приветлив вид.
- Когато трябва да се погрижите за външния си вид не го правете пред клиенти.
- Не забравяйте, че външният Ви вид има пряко отношение към имиджа на професията Ви, както и върху имиджа на дружеството.



### 3. Техническа и емоционална подготовка преди да започнем работа.

Техническа подготовка	Емоционална подготовка
<p>Проверяваме:</p>	<p>Минута насаме със себе си:</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Разполагаме ли с необходимите за клиентите печатни материали</li> <li>• Имаме ли всички необходими помощни материали</li> <li>• Работят ли техническите средства и/или системи, които са необходими за изпълнение на задълженията ни</li> <li>• Всичко ли е наред с външния ни вид</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Настройваме се, че ще се срещнем с много различни и интересни хора <i>Секунда хумор: „Животът е училище. Защо да не вземем диплома?“</i></li> <li>• Казваме си, че денесни очаква още един хубав и успешен ден <i>Секунда хумор: „С позитивни мисли и идеи се гоцавам. С негативното мислене - постя!“</i></li> <li>• Усмивхаме се предварително (често емоциите ни следват тялото, така че усмивката може да повиши настроението ни). Стремим се да изключим мрачните мисли: <i>„Това, което гъсеницата нарича свършек на света Господ нарича пеперуга!“</i></li> <li>• Насочваме се към клиента/ клиентите с активност: <i>„Аз съм сценарист, режисьор и актьор в собствения си филм!“</i></li> </ul>



#### 4. Поведение, изразяване и комуникация, действия, език на тялото.

Хармоничната композиция от поведение, реч и облекло създава положителното усещане и оформя авторитетното присъствие на хората изпълняващи определена професия. Думите, които показват, че човекът е добре възпитан и има култура на поведението са:

- „Добър ден“
- „Ако обичате“
- „Бихте ли ...“
- „Благодаря (Ви)“
- „Приятен ден“
- „Момент, да проверя ...“
- „Разбирам Ви и ще опитам да разреша проблема Ви!“

Работете с чувството, че ако искате да изглеждате и да Ви възприемат като професионалист, трябва да притежавате качества като:

- експедитивност;
- добра организация;
- възможност да правите компромиси;
- понякога да влизате в друга, нетипична роля - да отговоряте на въпроси, да успокоите някого, да проявите разбиране и човещина.

Също така:

- Винаги се усмихвайте. Когато хората се чувстват добре, те постигат по-добри резултати.
- Бъдете активен/а. „Когато се затвори една врата, след нея се отваря друга врата.“
- Бъдете любезен/а, когато давате информация;




- Бъдете добронамерени - това винаги се усеща и ценя. „Никое добро, колкото и дребно да е, не е напразно.“
- Говорете ясно;
- Премерете точно мимиките и жестовете;
- Говорете на правилен български език;

- Демонстрирайте уважение към мнението на човека срещу вас;
- Бъдете концентрирани;
- Старайте се поведението Ви винаги да излъчва позитивност. Не забравяйте, ние не сме само нашето поведение - ние сме този, който го управлява!

#### **5. Поведение на служителите при директен контакт с клиенти.**

- Говорим професионално, но едновременно с това на разбираем за клиента език;
- Ако разговаряме с чужденец, при невъзможност да осъществим комуникацията - търсим служител или пътник, който говори английски;
- Ако разполагате с печатни материали с информация за чужденци, бъдете сигурни, че винаги имате под ръка;
- В края на комуникацията благодарим, връщаме превозния документ и прекратяваме контакта;
- Когато работим с клиенти им посвещаваме цялото си внимание, не извършваме странични дейности и се стремим да не обслужваме други пътници;
- Използваме поощряващи фрази като „Разбирам“, стремим се да отбягваме отрицателни думи и определения;
- Изслушваме търпеливо клиента, без да го прекъсваме;
- Ако е необходимо и е възможно - обобщаваме накратко казаното от него и питаме дали сме го разбрали добре;
- При необходимост от прекъсване - уведомяваме клиента защо и колко ще почака;
- Ако позвъни телефонът - се извиняваме и провеждаме кратък и стегнат разговор, само по служебни теми. Недопустимо е да водим лични разговори по телефон, докато обслужваме пътници;
- Докато обслужваме пътници, разговорите с колеги са само професионални. При възникване на въпроси, извън нашата компетентност дискретно се консултираме с колеги;
- Когато не можем да отговорим компетентно пред клиенти вместо „Не знам“, отговаряме „Момент, да проверя“, „Бихте ли ме извинили за момент“ и търсим помощта на компетентен колега;
- Недопустимо е на каса за билети да стои табелка, надписана с флумастер на ръка: „Тук не е информация“;

- Демонстрирайте информираност;
- Демонстрирайте компетентност;
- Пушете само на определените за това места и никога пред клиенти;
- Никога не коментирайте клиент или колега пред клиентите;
- Ако провеждате личен разговор по телефона или с колега, старайте се това да не става пред клиентите.

Какво се случва	Поведение
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Посрещаме клиента</li> <li>• Стремим се да установим какво точно е нужно на клиента, каква информация му трябва</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Усмивваме се и поздравяваме</li> <li>• Задаваме въпроси</li> <li>• Слушаме активно</li> <li>• Преценяваме</li> <li>• Уточняваме</li> <li>• Обобщаваме</li> <li>• Даваме информация</li> </ul>
<p><b>Търсен ефект:</b> Слушаме <i>внимателно</i> и Ви <i>разбираме</i>, за да Ви дадем възможно <i>най-изчерпателната</i> информация.</p>	



## 6. Обслужване на клиенти по телефона



- Вдигаме телефона до третото позвъняване;
- Винаги се представяме;
- Говорим ясно и отчетливо;
- Усмивваме се, защото знаем, че клиента го усеща;
- Изслушваме го без да го прекъсваме;
- Използваме поощряващи фрази като „Разбирам“, „Ако правилно съм разбрал ...,

така ли е ?“;

- Избягваме думи и изрази с негативно звучене;
- Ако клиентът трябва да почака му обясняваме защо и колко;
- Стараем се разговорът да е делови, не прекалено дълъг;
- Обобщаваме казаното от клиента, за да сме сигурни, че сме го разбрали правилно;
- Благодарим за обаждането;
- Приключваме разговора позитивно и с усмивка;
- Винаги изчакваме клиентът да затвори пръв.

## 7. Какво не трябва да правите:

- Не трябва да показвате разочарование или каквато и да било негативна реакция по повод поведението на клиента;
- Не следва да коментирате поведението на клиента пред други клиенти или колеги;
- Недопустимо е яденето, дъвченето на дъвка и пушенето в процеса на обслужване на клиентите;
- Всякакви дейности, които не са свързани с обслужването на клиентите следва да се извършват извън полезрението им или след като е приключил процеса на обслужване;
- Никога не обсъждайте личните си проблеми в присъствието на клиенти;
- Избягвайте разговори и коментари по теми и проблеми (политически и др.) по време на обслужването на клиенти;
- Никога не провеждайте дълги телефонни разговори в присъствието на клиенти, особено ако те не са свързани с тяхното обслужване;



• Недопустимо е изтъкването на оправдания пред клиентите за сметка на други служители или за сметка на железницата.

#### **8. „Вълшебни фрази“**

*„Напълно Ви разбирам ...“*

*„Мога да си представя как се чувствате*

*...“*

*„Сигурно имате причина да реагирате така ...“*

*„Много съжалявам, че се е получило така*

*...“*

*„Нека да видим какво можем да направим*

*...“*



#### **9. Обслужване на клиенти, поставящи проблем.**

• Слушайте с внимание и подходящ език на тялото;

• Ако клиентът е прекалено обстоятелствен наложете вежливо граници на изказването му;

- Не заемайте защитна позиция;
- Покажете съчувствие;
- Използвайте „вълшебните“ фрази;
- Задавайте кратки, уточняващи въпроси;
- Давайте варианти за разрешаването на проблема;
- Веднага пристъпете към действие;
- **Благодарете на клиента!**

#### **10. Професионалното поведение изисква:**

- Взаимно уважение;
- Взаимно доверие;
- Желание за приспособяване;
- По-добра комуникация и взаимопомощ;
- Осигуряване на безопасно пътуване;



- Умение да слушаме.

**„Ние имаме две очи, две уши и една уста, и трябва да ги използваме в този ред и пропорция“**

- Основна необходимост, за да чуем и разберем;
- В опасна ситуация, активното слушане е важна

способност.

### **11. Взаимоотношения с колегите**

- Подпомагайте работата на колегите си, когато работят с клиенти;
- Избягвайте конфликтни ситуации с колеги, особено пред клиенти;
- Демонстрирайте уважение към колегите си;
- При конфликт с пътник не заемайте страна, а се опитайте да помогнете за овладяване на ситуацията.

### **12. Комуникация между отделните екипи**

- Членовете на екипите трябва да се представят, да си разменят служебните телефони преди пътуване;



- Да се използва професионален и приятелски език;

- Да се очаква и да се дава обратна връзка;

- Имат добра и правилна представа за взаимните задължения;

- Всеки член на превозния персонал

трябва да докладва на старшия по ранг *за всяко нещо, което чувства, че застрашава безопасността!*

- Обръщайте внимание на забележките на пътниците и докладвайте на старшия по ранг, ако е необходимо.

### **13. Поведение на пътуващия персонал в критични ситуации.**

- Разменете информация за същността на проблема;
- Разменете информация за действията на всеки от екипа;
- Координирайте дейностите с всеки от екипа;
- Да знаем всеки какво прави.

При евакуация, комуникацията между локомотивната бригада и превозния персонал е насочена към:

- Потвърждаване, че реда и начина на евакуиране е съобщен и предаден по уредбата или друг утвърден начин
- Установяване на използваните изходи, осигуряващи бърза евакуация и насочване на пътниците към тях
- Много важно е комуникацията да е ясна и точна
- Обръщайте внимание на информация, идваща от пътниците и докладвайте на по-високия по ранг или на машинистите
- Използвайте ясна терминология, за да докладвате проблем
- Следете и проверявайте оборудването във вагона, необходимо в екстремна ситуация
- Информирайте диспечерите относно състоянието на вагоните и не позволявайте на пътниците да действат стихийно при възникване на проблемна ситуация

**14. Поведение при възникнали природни бедствия, тежки аварии или при образуване на тълпа (футболни фенове, рок-концерти и др.)**

- Запазете самообладание и го внушете с цялото си присъствие - глас, поведение, авторитет
- Стремете се към създаване на ред в множеството. Разпределете отговорностите на всеки от екипа
- Не допускате възникването на паника. Давайте своевременно информация за всички предприети действия. Информираният човек не изпитва страх

При възникване на тълпа - търсете лидера! Убедете лидера да ви съдейства, в противен случай го изолирайте от контакт с тълпата!



## 15. Видове поведение:

ПАСИВНО	КОНСТРУКТИВНО	АГРЕСИВНО
Нерешителен	<i>Целенасочен</i>	Високомерен
Кротък, хрисим	<i>Подказва решения</i>	Конкуриращ се
Стеснителен		Неловък
Лесно се предава	<i>Уверен</i>	Подозрителен, недоверчив
Оправдаващ се	<i>Поддържа становище</i>	
Безучастен	<i>Разрешава конфликти</i>	Критичен
	<i>Търси помощ</i>	Нахакан

## 16. Практически правила за ограничаване на случаите на лоша комуникация.

• Помислете какво искате да кажете преди да го изговорите или напишете!

- Говорете и пишете ясно!
- Слушайте и четете внимателно!
- Слушайте какво Ви казват, не какво очаквате да чуете!
- Искайте пояснение, когато е необходимо!
- Използвайте отворени въпроси: **Какво? Къде? Кога? Кой? Как?**

### Защо?

• Пояснявайте, питайте, парифразируйте, за да разберете неясни съобщения!

- Правете точни, недвусмислени, пълни, кратки съобщения!
- Използвайте точна терминология!
- Забелязвайте всяко противоречие или отклонение от процедурите!
- Полагайте усилия да слушате за важна, критична информация!
- Развивайте непрекъснато способността си да слушате!



## 17. Конфликтни пътници

Как да разпознаем конфликтните пътници.



- Шумно и предизвикателно поведение;
- Незачитане правото на спокойствие на останалите пътници;
- Открито пренебрегване на установени правила, като например тютюнопушене на забранени за това места;
- Неспазване правилата за безопасност;
- Потенциално конфликтни са пътници, при които е видима употребата на алкохол или други психоактивни вещества.

## 18. При обслужване на клиенти с проблемно поведение

Стремим се да:	Избягваме да:
Сме любезни и спокойни;	Даваме импулсивни или емоционални отговори;
Слушаме активно и предвиждаме стратегия за справяне с него;	Прекъсваме;
Разберем обективна ли е интерпретацията на проблема;	Спорим с клиента;
Пазим имиджа на „БДЖ - Пътнически превози“ ЕООД;	Приемаме лично критиката или оплакването;
Задаваме кратки уточняващи въпроси;	Даваме неизпълними обещания;
Представяме възможни решения, които евентуално да удовлетворяват и двете страни;	Повишаваме тон;
Не притесняваме останалите клиенти, ако засегнатият крещи, говори на висок глас - извеждаме го любезно в помещение, където доуточняваме и го успокояваме;	Имаме неуважително поведение;
Говорим тихо, но твърдо;	Използваме заплахи;
Обаждаме се на охрана, полиция и т.н.	Прибягваме до физическа саморазправа.

## 19. При възникване на конфликт е важно!

- **Бърза намеса. Не се оставя конфликтът да се разгори!**
- **Създаване на усещане за стабилност с професионално, уверено и авторитетно присъствие.**
- **Установяване на контакт и изграждане на връзка със страните в конфликта.**

➤ Улесняване процеса на разбиране, влизаме в „обувките“ на човека, с когото общуваме.

➤ Фокусиране върху решаването на проблема, даваме поне два варианта за избор на стратегия. Принципът е „печелят и двете страни“.

➤ Окуражаваме се вътрешно, че знаем как да се справим, разчитаме на себе си.

## 20. Правила на поведението при конфликт:

Не забравяйте, че хората обикновено бранят своите идеи и територия - неща, които се съдържат в решенията им. В резултат на това тяхното ego се наранява лесно. Както може би сте забелязали, отговорът обикновено е отведен удар. **Не нападайте!** Ако се стигне до конфликт обаче, целта ви трябва да е предпазване и успокояване на засегнатото ego. Дори повече - постигане на споразумение за това как най-добре да се защитят и двата интереса.

- Работете за намиране на решение

- Не лепвайте етикети: Квалификации като „глупак“ или „некадърник“ принуждават хората да се защитават, а това пречи на нормалната комуникация

- Ако кажете нещо и по-късно ви се иска да не сте го казвали, споделете това с другия

- Изказвайте похвали, когато са заслужени. Всеки обича да се чувства оценен, особено в среда, където често се налага да се правят компромиси

- Не забравяйте възможността за извинение, в случай, че дразните или разстройвате някого

- Почти никога не е късно да смекчите напрежението в отношенията

**Ето някои неща, които можете да направите, когато някой стане нападателен, отмъстителен или нещо друго, различно от учтив:**

- Просто не обръщайте внимание. Не сте длъжни да отговаряте и не си заслужава да правите негативни коментари.

- Дайте обратна връзка за това, как се чувствате. Например: „Начинът, по който се държите ми е обиден!“, „Нека да се опитаме да решим проблема, вместо да се обиждаме.“, „Ако аз ви бях нарекъл..., как щяхте да се почувствате вие?“

- Помолете събеседника си да не си служи с лични нападки.

**21. Как да се справим със собствените си емоционални реакции, за да не губим самообладание, когато общуваме с конфликтен клиент.**

Когато срещу вас е клиент с агресивно поведение, който открито търси конфликт няма смисъл да влизате в спор или кавга. Какво да направите:

- Помолете го да изчака и извикайте прекия си началник или друг колега, за да Ви помогне;

- Не допускате да приемате лично насочената към Вас обида и агресия. Често клиентът вижда във Ваше лице възможност да разтовари своите емоции, но не Вие сте истинския обект на агресията му;

- Ако имате възможност се усамотете за кратко време, за да се справите с надигналите се емоции;

- Седнете, затворете очи и се съсредоточете върху процеса на дишане без да го контролирате;

- Не мислете за нищо друго;

- Започнете да контролирате вдишването и издишването, като налагате различно темпо;

- Отново бъдете съсредоточени само върху това;

- Накрая отново се фокусирайте върху естествения темп на вдишване и издишване;

- Изпийте чаша вода бавно, на малки глътки;

- Върнете се на работното си място;

- Бъдете готов да направите същото за всеки от колегите си, така ще се научите да разчитате един на друг в критични ситуации;

- Можете да използвате всяка друга техника, която познавате и работи за Вас, за да възвърнете емоционалното си равновесие.



**МОРАЛЕН КОДЕКС НА  
ПРЕВОЗНИЯ И ОБСЛУЖВАЩ ПЕРСОНАЛ В  
„БДЖ - ПЪТНИЧЕСКИ ПРЕВОЗИ“ ЕООД**



- Уважавай клиентите си! (вж. Обичай ближния си)!
- Помисли, преди да повишиш тон или нагрубиш човека, когото обслужваш! Дори да срещнеш грубост - ти не бъди груб! Ти си професионалистът!
- Винаги се старай да се поставиш на мястото на пътуващия!
- Искрено се интересувай от проблемите му, свързани с търсената от него информация!
- Предоставяй му само истински полезна информация! Ти си компетентният!
- Пести времето на пътуващия!
- Бъди вежлив и доброжелателен към пътуващия, усмихвай му се! Ти умееш да общуваш правилно!
- Клиентът винаги има право, ако е коректен! **Ти също имаш право да бъдеш защитаван от ръководителите си, да бъдеш поощряван и награждаван за проявен висок професионализъм!**
- Усъвършенствай се постоянно, за да бъдеш по-полезен на пътниците! Ти имаш потенциал!
- Дай и своя принос в създаването и издигането на авторитета на професията си и на железницата! Бъди горд с работата си!

## СЪДЪРЖАНИЕ:

I. Обща част .....	3
II. Общи правила .....	3
III. Имидж - изграждане на имиджа на железопътния превозвач и на служителите, работещи в системата .....	6
1. Работно място .....	6
2. Външен вид на служителите на „БДЖ - Пътнически превози“ ЕООД .....	6
3. Техническа и емоционална подготовка преди да започнем работа .....	7
4. Поведение, изразяване и комуникация, действия, език на тялото .....	8
5. Поведение на служителите при директен контакт с клиенти .....	9
6. Обслужване на клиенти по телефона .....	11
7. Какво не трябва да правите .....	11
8. „Вълшебни фрази“ .....	12
9. Обслужване на клиенти, поставящи проблем .....	12
10. Професионалното поведение изисква .....	12
11. Взаимоотношения с колегите .....	13
12. Комуникация между отделните екипи .....	13
13. Поведение на пътуващия персонал в критични ситуации .....	13
14. Поведение при възникнали природни бедствия, тежки аварии или при образуване на тълпа (футболни фенове, рок-концерти и др.) .....	14
15. Видове поведение .....	15
16. Практически правила за ограничаване на случаите на лоша комуникация .....	15

17. Конфликтни пътници .....	16
18. При обслужването на клиенти с проблемно поведение .....	17
19. При възникване на конфликт е важно .....	17
20. Правила на поведението при конфликт .....	18
21. Как да се справим със собствените си емоционални реакции, за да не губим самообладание, когато общуваме с конфликтен клиент .....	19
<b>Морален кодекс на превозния и обслужващ персонал в „БДЖ - Пътнически превози“ ЕООД .....</b>	<b>20</b>

*Стандартите са разработени от екип на сектор „Психологическа експертиза“ при НМТБ „Цар Борис III“, гр. София с ръководител Весела Георгиева Георгиева, под методичното ръководство на „ЦПО“ на „БДЖ“ ЕАД, одобрени от Изпълнителния Директор на „Български Държавни Железници“ ЕАД и Управителя на „БДЖ-Пътнически превози“ ЕООД.*



