

المؤهلات

المؤهلات الأساسية من أجل عمل يومي فعال

فيما يلي بعض المؤهلات التي يجب أن يتميز بها كل سائق

إن توجيه الزبناء من بين واجباتنا الأساسية. يتعلق الأمر بمؤهلة وضع النفس في مكان الزبون و تقديم الخدمة المناسبة لحاجيته. في هذا الإطار، يعتبر مستخدم النقل العمومي بمثابة المحرك الأساسي لنشاطنا.

على كل عمالنا أن يكونوا على هيئة جيدة، مع احترام شروط النظافة، و أن يلبسوا البدلة الرسمية. و يجب أن تكون هذه الأخيرة على أحسن حال. يتعلق الأمر بخلق جو إيجابي من أجل راحة الزبون.

في بعض الأحيان، سيجد العامل نفسه أمام عدد مرتفع من الزبناء، و قد يواجه وضعيات صعبة مع بعض المستخدمين و السائقين. و في هذه الحالات، عليه أن يدبر الأمر على أحسن حال، مع احترام دائم لراحة الزبون. بل و عليه، في كل الأحوال، أن يلبي قدر الاستطاعة احتياجات المستخدمين، حتى في حالات النزاع و تهجم الزبون، و ذلك عن طريق تهدئة و توجيه هذا الأخير.

إنها مؤهلة تجعل العامل قادرا على التأقلم مع تغير الظروف و الأحوال. نسعى دائما إلى تطوير خدماتنا التنافسية. و يجب على عمالنا أن تكون لهم القدرة على التأقلم السريع و الإيجابي مع التغيرات. نعتبر أنفسنا فريقا، و كل مناصبنا سواسية من حيث الأهمية و ضرورة مواجهة تحديات مجالنا. و بالتالي، يجب أن تكون مهامنا متكاملة، من أجل نجاح نشاطنا.

نسعى إلى تحقيق راحة المستخدم كلما استعمل حافلاتنا. فيجب على عمالنا أن يكونوا دائما رهن إشارته. إن أسس نشاطنا هي اللطف و رغبة استقبال و خدمة و نقل الزبناء، كما تشهد بذلك استطلاعات الرضا بمعدل يصل أو يفوق 8 على 10.

نصائح للسائقين فيما يخص مستخدم النقل العمومي:

– على السائق أن يكون متعاطفا، أي أن يضع نفسه في مكان المستخدم و أن يحب له ما يحبه لنفسه.

– على السائق أن يكون محترما للمستخدمين.

– على السائق أن يستمع إلى الزبون و أن يحدد احتياجاته و أسباب عدم رضاه.

– على السائق أن لا يقاطع الزبون أثناء كلامه و أن يعبر على تفهمه له.

– على السائق أن لا يتخذ الإشكال المطروح بشكل شخصي.

– على السائق أن يحافظ على إيجابيته مع محاولة حل مشكل الزبون.

– على السائق أن يعالج معطيات و أحداث الإشكال المطروح.

– على السائق أن يستفتي المستخدم حول الحل المناسب له، إذا كان ذلك ممكنا.

– على السائق أن يعمل بالحل المقترح من طرف الزبون، إذا كان قابلا للتحقيق، و أن يبلغه بعد ذلك إلى رئيسه.

– على السائق أن يتفق مع الزبون عن حل للإشكال المطروح، لما يكون الاقتراح غير قابل للتحقيق، أو أن يقوم بتسجيل شكايته و تبليغها إلى القسم المعني بمعالجتها.

– على السائق أن يشعر المستخدم بالإجراءات التي سيتم اتخاذها لحل الإشكال.

– على السائق أن يشكر الزبون على مساهمته و شكايته التي من شأنها أن تساعد على تحسين خدماتنا، و أن يعتذر له في حال ارتكاب خطأ في حقه.

– على السائق أن يشعر المستخدم بالإجراءات التي سيتم اتخاذها لحل الإشكال.

– على السائق أن ينضبط أمام المستخدم العنيف أو صعب المزاج. فالسكوت أحيانا يكون خير الأجوبة.