პროექტის - „JUSTtaxi" ფარგლებში მომხმარებელთა ტაქსით მომსახურების სტანდარტი

მუხლი 1. მომხმარებელთან შეხვედრისა და ურთიერთობის ზოგადი სტანდარტი

1. მომხმარებელთან შეხვედრისა და ურთიერთობისას მძღოლი ვალდებულია:

ა) დაუყოვნებლივ მიესალმოს მომხმარებელს;

ბ) მოუსმინოს მომხმარებელს ყურადღებით და არ გააწყვეტინოს საუბარი. თუ მომხმარებლის მოთხოვნა ბუნდოვანი, ზოგადი ან არაზუსტია, დაუსვას დამატებითი შეკითხვები, დააზუსტოს მისი მოთხოვნები და მხოლოდ შემდგომ განახორციელოს მომსახურება;

გ) მომხმარებელთან ურთიერთობისას შეინარჩუნოს კეთილგანწყობა და ნეიტრალური პოზიცია ნებისმიერ თემასთან დაკავშირებით;

დ) მომხმარებელთან საუბრისას არ გამოიყენოს ჟარგონული სიტყვები;

ე) მომხმარებელს მიმართოს თქვენობით. ასაკით უფროს მომხმარებელთან ურთიერთობისას გამოიყენოს მიმართვის ფორმა «ბატონო», «ქალბატონო», ასაკით უმცროს მომხმარებელთან დასაშვებია თქვენობითი ფორმის შენარჩუნება;

ვ) დამშვიდობებისას, მომხმარებელს უსურვოს წარმატებები, ან გადაუხადოს მადლობა;

ზ) მომსახურების პროცესში გაითვალისწინოს მომხმარებლის სურვილი ავტომობილში რადიო მიმღებთან და გათბობა/გაგრილებასთან დაკავშირებით;

თ) მომსახურების დაწყებამდე, მომხმარებლის სურვილის შემთხვევაში, მძღოლი ვალდებულია, მიაწოდოს მას ინფორმაცია მომსახურების დადგენილ ტარიფთან დაკავშირებით.

2. მძღოლმა დაუშვებელია განახორციელოს :

ა) ტაქსისათვის სპეციალურად გამოყოფილ სადგომზე, ნეგატიური არავერბალური ქმედებები - მოუთმენლობის ნიშნები, სკამზე გადაწოლა;

ბ) მომსახურების პროცესში სამუშაო გარემოსთვის ხელისშემშლელი სხვა ქმედებები (მესიჯობა, თამაში, სოციალური ქსელების გამოყენება და ა.შ).

მუხლი 2. პრობლემური სიტუაციებისა და შეფერხების მოგვარების სტანდარტი

მომხმარებლის მომსახურების პროცესში გარე ფაქტორებით წარმოქმნილი შეფერხების შემთხვევაში, მძღოლი ვალდებულია:

ა) ბოდიში მოუხადოს მომხმარებელს შეფერხებისთვის;

ბ) შესთავაზოს მოიჯარის კუთვნილებაში არსებული სხვა ავტომობილის მომსახურება.

მუხლი 3. ავტომობილის მოწესრიგების სტანდარტი

1. მძღოლი ვალდებულია დაიცვას ავტომობილში წესრიგი;
2. დაუშვებელია ავტომობილის სალონში იყოს ზედმეტი ნივთები;
3. დაუშვებელია ავტომობილში საკვების მირთმევა სამუშაო საათებში.

მუხლი 4. ჩაცმისა და ვიზუალური იერსახის სტანდარტი

1. მძღოლი ვალდებულია:

ა) სამუშაო ადგილზე გამოცხადდეს მოწესრიგებული;

ბ) ჰქონდეს მოწესრიგებული ვარცხნილობა და წვერი;

გ) დაიცვას პირადი ჰიგიენა;

დ) ეცვას არასპორტული სამოსი.