

ავტოსადგომის მომსახურების სტანდარტი

მუხლი 1. ავტოსადგომზე მომხმარებელთან შეხვედრისა და ურთიერთობის ზოგადი სტანდარტი

1. მომხმარებელთან შეხვედრისა და ურთიერთობისას პასუხისმგებელი პირი ვალდებულია:

- ა) დაუყოვნებლივ მიესალმოს მომხმარებელს;
- ბ) მომხმარებელთან ურთიერთობისას შეინარჩუნოს კეთილგანწყობა;
- გ) მომხმარებელთან საუბრისას არ გამოიყენოს ჟარგონული სიტყვები;
- დ) მომხმარებელს მიმართოს თქვენობით;
- ე) კომუნიკაციის დასრულებისას, დაემშვიდობოს ან/და გადაუხადოს მადლობა;
- ვ) მომსახურების დაწყებამდე, მომხმარებლის სურვილის შემთხვევაში, მიაწოდოს მას ინფორმაცია მომსახურების დადგენილ ტარიფებთან დაკავშირებით;
- ზ) პარკირებისათვის გამოყოფილ ადგილზე (მის სამუშაო პერიმეტრზე) არ განახორციელოს ნეგატიური არავერბალური ქმედებები;
- თ) მომხმარებელთან კომუნიკაციისას არ ეწეოდეს თამბაქოს ან იღებდეს საკვებს.

მუხლი 2. პრობლემური სიტუაციებისა და შეფერხების მოგვარების სტანდარტი

მომხმარებლის მომსახურების პროცესში წარმოქმნილი შეფერხების შემთხვევაში, თანამშრომელი ვალდებულია:

- ა) ბოდიში მოუხადოს მომხმარებელს შეფერხებისთვის და სთხოვოს დალოდება;
- ბ) იმ შემთხვევაში თუ ავტოსადგომზე ავტომანქანის გასაჩერებელი ადგილი არ არის შეატყობინოს მომხმარებელს, რომ მას შეუძლია, 45 წუთის განმავლობაში უფასოდ დაელოდოს სადგომზე და ადგილის განთავისუფლების შემთხვევაში დააყენოს ავტომანქანა.

მუხლი 3. ჩაცმისა და ვიზუალური იერსახის სტანდარტი

1. ავტოსადგომზე დასაქმებული პირი ვალდებულია:

- ა) სამუშაო ადგილზე გამოცხადდეს მოწესრიგებული;
- ბ) ჰქონდეს მოწესრიგებული ვარცხნილობა და წვერი;
- გ) დაიცვას პირადი ჰიგიენა;
- დ) ეცვას მოიჯარის მიერ უზრუნველყოფილი უნიფორმა, რომლის დიზაინის შეთანხმებაც მოხდება მეიჯარესთან;
- ე) უამინდობის დროს, სურვილის შემთხვევაში, გამოიყენოს წყალგაუმტარი ნაჭრის საწვიმარი და რეზინის მაღალყელიანი ფეხსაცმელი, რომლის დიზაინის შეთანხმებაც მოხდება მეიჯარესთან.