

## **РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ МОДУЛЕЙ**

### **МОДУЛЬ 1. КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ: СЕКРЕТЫ ИДЕАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.**

- Общее понимание процесса обслуживания. Основные подходы к пониманию сервиса и задачи качественного сервиса в ОАО «РЖД».
- Что такое клиентоориентированность и как повышение качества обслуживания связано с получением дополнительных доходов от предоставляемых пассажирам и клиентам услуг?
- Особенность работы с клиентами «нового времени». Слагаемые клиентоориентированного мышления.
- Стандарты качества обслуживания на альтернативных видах транспорта. Международный опыт.
- Последствия и потери плохого обслуживания.

### **МОДУЛЬ 2. УСТАНОВКИ И УБЕЖДЕНИЯ СОТРУДНИКА КАК ОСНОВА КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТИ.**

- Структурный анализ личности. Сознательное и бессознательное поведение сотрудника с пассажирами и/или клиентами.
- Психологические основы клиентоориентированности.
- Особенности не клиентоориентированных людей.
- Зачем сотруднику быть клиентоориентированным: моральные и материальные выгоды.
- Кто ОАО «РЖД» для пассажира и/или клиента, и кто пассажир и/или клиент для ОАО «РЖД»?
- Чего на самом деле хотят пассажиры и/или клиенты: потребности и ожидания.

### **МОДУЛЬ 3. ИДЕНТИФИКАЦИЯ ПАССАЖИРА И/ЛИ КЛИЕНТА: ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ ТИПИРОВАНИЕ И ВЫБОР СТРАТЕГИИ И ТАКТИКИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ.**

- Приемы психологической типологизации пассажира и/или клиента.
- Четыре ключевых психологических типа пассажира и/или клиента: доминирующий, содействующий, конструирующий и иницирующий. Приемы эффективного взаимодействия с ними.
- Основные шаги клиентоориентированного сервиса в работе на шести ключевых этапах взаимодействия с пассажиром и/или клиентом.

#### **МОДУЛЬ 4. ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ И ПРОТОКОЛ ПРИ КОММУНИКАЦИИ С Пассажирами и/или Клиентами. УЛУЧШЕНИЕ СЕРВИСА ПУТЕМ УЛУЧШЕНИЯ ОБЩЕНИЯ.**

- Создание атмосферы доброжелательности.
- Что производит на пассажиров и/или клиентов благоприятное впечатление?
- Основы корпоративной культуры.
- Речевой этикет в деловом общении.
- Стандарты делового стиля сотрудника ОАО «РЖД»: категории делового стиля, форменная и корпоративная одежда, деловая одежда (основа мужского и женского делового стиля).
- Внешний облик: макияж, прическа, маникюр, обувь, аксессуары.
- Внутренний настрой.
- Ключевые ошибки и запреты при исполнении служебных обязанностей.
- Этикет деловых подарков.
- Этикет дистанционных деловых коммуникаций: телефонные деловые коммуникации, деловая переписка по корпоративной электронной почте, общение в социальных медиаресурсах.
- Этапы общения с пассажиром и/или клиентом: приветствие, начало и ведение диалога, завершение диалога.
- Коммуникации. Модель общения.
- Кросскультурные и религиозные особенности делового этикета.
- Протокольные мероприятия и визиты. Торжественная церемония встречи и проводов на железнодорожном вокзале.
- Межкультурная коммуникация в деловом общении.
- Обратная связь с пассажиром и/или клиентом.
- Выяснение потребностей и возможностей пассажира и/или клиента.
- Формирование потребностей с помощью специальных вопросов.

#### **МОДУЛЬ 5. СОВРЕМЕННЫЙ КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС: ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ. КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ КАК КЛЮЧЕВАЯ ЦЕННОСТЬ СЕРВИСНОЙ КОМПАНИИ.**

- Управление впечатлением пассажиров и/или клиентов.
- Лучшие практики клиентского сервиса.
- Особенности организации клиентского сервиса в ОАО «РЖД».
- Система показателей качества клиентского сервиса.
- Пассажир и/или клиент всегда прав?

## **МОДУЛЬ 6. ОСНОВНЫЕ МОДЕЛИ СЕРВИСНЫХ СЦЕНАРИЕВ.**

- Путь пассажира и/или клиента в компании: пути следования в поездке, основные этапы обслуживания.
- Сервисные сценарии. Этапы взаимодействия пассажира и/или клиента с ОАО «РЖД».
- Проблемные зоны в сервисе.
- Основные технологии сервисного поведения.

## **МОДУЛЬ 7. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПАССАЖИРОВ И/ИЛИ КЛИЕНТОВ КАТЕГОРИИ «VIP».**

- Теоретические особенности организации обслуживания пассажиров и/или клиентов категории «VIP».
- Портрет VIP-клиента.
- Правила и стандарты, основные алгоритмы работы и коммуникации с пассажирами и/или клиентами категории «VIP» в современных условиях (для бизнес-залов).
- Требования к качеству обслуживания пассажиров и/или клиентов категории «VIP».
- Предоставление премиум-услуг. Особые потребности пассажиров.

## **МОДУЛЬ 8. КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ В ОБСЛУЖИВАНИИ «ТРУДНЫХ» ПАССАЖИРОВ И/ИЛИ КЛИЕНТОВ. РАБОТА С ЖАЛОБАМИ И РЕКЛАМАЦИЯМИ.**

- Причины возникновения претензий и конфликтных ситуаций.
- Техники снижения эмоционального напряжения (личного и пассажира и/или клиента).
- Распознавание манипуляций. Клиентоориентированное противостояние манипуляциям клиента.
- Алгоритм работы с жалобами и конфликтами. Управление претензией клиента.
- Установление и поддержание эффективного контакта с пассажирами и/или клиентами.
- Использование различных коммуникационных каналов (телефония, социальные сети).
- Особенности работы с нестандартными запросами пассажиров и/или клиентов.

- Как сохранять спокойствие и доброжелательность в любых ситуациях. Методы саморегуляции и выхода из стресса.

## **МОДУЛЬ 9. ОСОБЕННОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРУПП НАСЕЛЕНИЯ.**

- Категории инвалидности.
- Отработка комплексного похода к обслуживанию маломобильных пассажиров и обеспечению доступности инфраструктуры.
- Правила коммуникации и обслуживания пассажиров из числа пассажиров и/или клиентов с инвалидностью различных категорий и других маломобильных пассажиров и/или клиентов.
- Психологические особенности. 12 обязательных правил этикета при общении с пассажирами и/или клиентами с инвалидностью. Правила корректного языка.

## **МОДУЛЬ 10. ОСНОВЫ ПРОФАЙЛИНГА В ОБЕСПЕЧЕНИИ БЕЗОПАСНОСТИ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ВОКЗАЛЕ.**

- Основы биологии поведения человека.
- Психология поведения человека и формирование личности.
- Оперативная психодиагностика типа личности человека.
- Криминальный профайлинг: характерология преступной личности.
- Составление профиля личности преступника и человека, несущего опасность обществу.
- Вербальная и невербальная оценка личности: жесты, мимика, микровыражения и базовые эмоции человека.
- Основы ведения опросной беседы.
- Структурированный анализ полученной информации и аналитика скрываемой информации.

## **МОДУЛЬ 11. ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ.**

Оценка уровня освоения программы слушателями.

## **ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ**

Реализация учебной программы проводится в полном соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в области образования, нормативными правовыми актами, регламентирующими данное направление деятельности.