

**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования**

**«Российский университет транспорта»**

**РУТ (МИИТ)**

**Институт управления и цифровых технологий (ИУЦТ)**

**УТВЕРЖДАЮ**

**И.о. директора Института управления  
и цифровых технологий**

**РУТ (МИИТ)**



**С.П. Вакуленко**

**« 24 » июня 2024 г.**

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
(программа повышения квалификации)**

**«КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ И БЕЗУПРЕЧНЫЙ СЕРВИС  
НА ВОКЗАЛЬНОМ КОМПЛЕКСЕ (МОДУЛЬ 1):  
БЛОК – РУКОВОДИТЕЛИ И СПЕЦИАЛИСТЫ».**

(по профилю основной профессиональной образовательной программы вуза –  
23.05.04 «Эксплуатация железных дорог (уровень специалитета)»,  
23.02.01 «Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)  
(уровень бакалавриата)»).

Москва 2024 г.

## **РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ МОДУЛЕЙ**

### **МОДУЛЬ 1. ОСНОВЫ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТИ. 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. НОРМАТИВНО-ТЕХНИЧЕСКИЕ И РУКОВОДЯЩИЕ ДОКУМЕНТЫ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГ Пассажирам И/ИЛИ Клиентам.**

**Тема 2.1. Понятие источников права и их виды. Источники российского права. Действие нормативных актов во времени, пространстве и по кругу лиц.**

**Тема 2.2. Основы законодательства РФ в области железнодорожного транспорта по предоставлению услуг пассажирам и/или клиентам.**

**Тема 2.3. Виды нормативных документов, категории стандартов, применяемых в РФ в области сервисного обслуживания.**

**Тема 2.4. Типовой технологический процесс работы вокзала. Назначение документа, описание разделов**

**Тема 2.5. Правила оказания услуг по перевозке на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа**

### **МОДУЛЬ 3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ МАЛОМОБИЛЬНЫМ Пассажирам И/ИЛИ Клиентам.**

- Категории инвалидности.
- Отработка комплексного подхода 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 4. ИДЕНТИФИКАЦИЯ ПАССАЖИРА И/ИЛИ 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 5. ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ И ПРОТОКОЛ ПРИ КОММУНИКАЦИИ С ПАССАЖИРАМИ И/ИЛИ КЛИЕНТАМИ. УЛУЧШЕНИЕ СЕРВИСА ПУТЕМ УЛУЧШЕНИЯ ОБЩЕНИЯ.**

- Создание атмосферы доброжелательности. Улыбка, как стандарт сервиса.
- Этикет делового общения. Кодекс деловой этики ОАО «РЖД».
- Основы корпоративной культуры. Модель компетенций ОАО «РЖД».
- Внутренний настрой.
- Коммуникации. Модель общения. Этапы общения с пассажиром и/или клиентом: приветствие, начало и ведение диалога, завершение диалога.
- Речевой этикет в деловом общении. Жесты и телодвижения. Мимика.
- Этикет использования визитных карточек.
- Этикет дистанционных деловых коммуникаций: телефонные деловые коммуникации, деловая переписка по корпоративной электронной почте, общение в социальных медиаресурсах.
- Межкультурная коммуникация в деловом общении. Кросскультурные и религиозные особенности делового этикета.
- Этикет деловых подарков.
- Протокольные мероприятия и визиты. Торжественная церемония встречи и проводов на железнодорожном вокзале.

- 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.
- Ключевые ошибки и запреты при исполнении служебных обязанностей.
- Обратная связь с пассажиром и/или клиентом.
- Выяснение потребностей и возможностей пассажира и/или клиента.
- Формирование потребностей с помощью специальных вопросов.

## **МОДУЛЬ 6. ЭФФЕКТИВНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ VIP –КЛИЕНТОВ ИЛИ ВЫСОКИЕ ОТНОШЕНИЯ.**

### **Тема 6.1. Психология VIP-клиентов**

Кто такие VIP-клиенты? Типология VIP-клиентов. Специфические потребности VIP-клиентов (качество услуг, контроль, уважение к статусу, внимание). Мышления VIP-клиентов: влияние, воздействие, контроль, престиж. Условия, при которых VIP-клиент недоволен и возражает. Ожидания VIP-клиентов.

### **Тема 6.2. Особенности взаимодействия с VIP-клиентами**

Основные правила общения с VIP-клиентами (вербальные и невербальные). Работа с разными типами VIP-клиентов. Правила и ошибки в работе с позитивными, негативными и конфликтными клиентами. Стратегии разрешения конфликтных ситуаций. Возражения, жалобы, претензии и вопросы. Саморегуляция и контроль. Ошибки при работе с критикой VIP-клиента (оправдание, контратака, игнорирование, подкуп). Завершение взаимодействия с VIP-клиентом.

## **МОДУЛЬ 7. 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.