

المؤهلات

المؤهلات الأساسية من أجل عمل يومي فعال فيما يلي بعض المؤهلات التي يجب أن يتميز بها كل سائق



نصائح للسائقين فيما يخص مستخدمي النقل العمومي :

- على السائق أن يكون متعاطفا، أي أن يضع نفسه في مكان المستخدم و أن يجب له ما يجبه لنفسه.
- على السائق أن يكون محترما للمستخدمين.
- على السائق أن يستمع إلى الزبون و أن يحدد احتياجاته وأسباب 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 تليغها 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.

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.

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 يلي قدر الاستطاعة احتياجات المستخدم، حتى في حالات النزاع و تهجم الزبون، و ذلك عن طريق تهدئة و توجيه هذا الأخير.