

ΠΡΟΣ

Όλους τους εργαζόμενους και Μετόχους της
«ΚΤΕΛ Νομού Αρκαδίας Α.Ε.»

Κυρίες και κύριοι

ΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ ΠΛΗΡΩΝΟΥΝ ΤΙΣ ΑΜΟΙΒΕΣ ΟΛΩΝ ΜΑΣ

Η καθ' όλα καλή και ασφαλή εξυπηρέτηση του επιβατικού μας κοινού και των μεταφερόμενων μαθητών θα πρέπει πάντοτε να βρίσκονται στο επίκεντρο όλων των ενεργειών μας και δραστηριοτήτων μας. Θα πρέπει να έχουμε πάντοτε κατά νου ότι οι επιβάτες είναι πελάτες της εταιρείας μας και είναι αυτοί που στο τέλος κάθε μήνα πληρώνουν τους μισθούς και τις αμοιβές όλων μας.

Θα πρέπει όλοι να κατανοήσουμε ότι η «ΚΤΕΛ Νομού Αρκαδίας Α.Ε.» ως εταιρεία έχει μοναδικό σκοπό να εξυπηρετεί το επιβατικό κοινό.

Το μέρισμα των μετόχων είναι ανάλογο με τον αριθμό των επιβατών. Μείωση των επιβατών (πελατών) έχει ως συνέπεια τη μείωση των εσόδων, μείωση του μερισματος, μείωση των θέσεων εργασίας, μείωση των αμοιβών. **Κάθε δυσαρεστημένος επιβάτης αποτελεί πλήγμα για την εικόνα και την πορεία του ΚΤΕΛ.**

Κάθε δυσαρεστημένος πελάτης εκφράζει την αγανάκτηση του κατά μέσο όρο σε άλλους 15. **Επομένως δυσαρεστώντας 10 πελάτες δημιουργούμε 150 εχθρικά διακείμενους προς την εταιρεία, 150 άτομα που θα διστάζουν να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες μας.**

Όλοι μας λοιπόν οφείλουμε προς το επιβατικό κοινό:

- Να εκφράζουμε τις ευχαριστίες μας που μας προτίμησαν και τη χαρά μας που έρχονται να τους εξυπηρετήσουμε.
- Να απευθυνόμαστε στον **πληθυντικό** σε όλους τους ενήλικες επιβάτες χωρίς εξαίρεση.
- Να επιδεικνύουμε **προθυμία, ενδιαφέρον και σεβασμό.**

- Να αποφεύγουμε **αντιδικίες** και **διενέξεις** με τους επιβάτες και μαθητές και μάλιστα για ασήμαντα ζητήματα.
- Να μην επιδεικνύουμε **δυσφορία** που μας απασχολούν, λες και τους κάνουμε χάρη.
- Να μη μιλάμε με **τόνο προσταγής** προς τους επιβάτες.
- Να συνομιλούμε **ήρεμα** και **ευγενικά**.
- Να αποφεύγουμε **προσβλητικές εκφράσεις** και χειρονομίες.
- Να ενημερώνουμε τους επιβάτες με **υπομονή**, παρέχοντας **ακριβείς πληροφορίες**.
- Να προσπαθούμε με **θετική διάθεση** να επιλύουμε και να ξεπερνάμε τυχόν **παρεξηγήσεις**.
- Να εξυπηρετούμε με ιδιαίτερη ευαισθησία και προθυμία τις **κοινωνικά ευπαθείς ομάδες** (πχ άτομα με ειδικές ανάγκες, εγκύους, υπερήλικες).
- Να αποφεύγουμε κάθε **διακριτική μεταχείριση** των επιβατών με κριτήριο το φύλο, την ηλικία, τις ειδικές ανάγκες, το θρήσκευμα, το σεξουαλικό προσανατολισμό, τη φυλετική προέλευση, την εθνικότητα, τη σωματική διάπλαση ή την οικονομική κατάσταση.
- Να συνεργαζόμαστε για την άριστη εξυπηρέτηση του επιβατικού κοινού με **ασφάλεια** και **συνέπεια**.
- Να κάνουμε ό,τι μπορούμε ώστε οι επιβάτες να εξυπηρετούνται φτάνοντας **γρήγορα** στον προορισμό τους χωρίς ταλαιπωρία.
- Να κάνουμε το παν για να αποφεύγονται **ανεκτέλεστα δρομολόγια, καθυστερήσεις** των δρομολογίων και **μετεπιβιβάσεις** επιβατών.
- Να μην εκστομίζουμε φράσεις, όπως «**δικό μου είναι, ότι θέλω κάνω**» ή «**κατεβείτε όλοι κάτω**», που φανερώνουν τον πιο κακό εαυτό μας και δημιουργούν τη χειρότερη δυνατή εικόνα για την εταιρεία. **Κανείς δεν μπορεί να κάνει ότι θέλει σε οποιαδήποτε εταιρεία, σε οποιαδήποτε πολιτισμένη χώρα του κόσμου.**

Ιδιαίτερα σε περίοδο κρίσης όλες οι επιχειρήσεις κάνουν ότι μπορούν για να κρατήσουν τους υπάρχοντες πελάτες του και να προσελκύσουν νέους.. Από πού θα έρθουν τα έσοδα αν **διώχνουμε τους πελάτες;**

Πιστεύω σ' εσάς και προσδοκώ καλά αποτελέσματα.

Μετά τιμής

ΝΙΚΟΛΑΟΣ ΚΟΥΤΣΟΓΙΩΡΓΑΣ

Πρόεδρος