PATVIRTINTA
AB Lietuvos oro uostų
generalinio direktoriaus
2025 m. liepos 1 d.
įsakymu Nr. 1R-83

Klientų aptarnavimo standartas

Mieli kolegos ir partneriai,

Nuolatos modernizuojame oro uostų infrastruktūrą, diegiame pažangius technologinius sprendimus ir skaitmenines inovacijas, kad kelionės per mūsų oro uostus taptų kuo paprastesnės, o kiekvieno keleivio patirtis būtų kuo sklandesnė – nuo atvykimo į oro uostą iki pat įlipimo į orlaivį.

Taip pat niekuomet nepamirštame, kad kelionės komfortą kuria ne tik technologijos ir pažangūs sprendimai, o čia dirbantys žmonės – mūsų ir partnerių darbuotojai. Kiekvienas, net pats trumpiausias, kontaktas su keleiviu yra tai, kas mūsų oro uostus padaro išskirtiniais.

Keleivių lūkesčiai nuolat auga ir transformuojasi – jie tikisi ne tik greitų ir efektyvių procesų, bet ir individualaus dėmesio, aiškumo bei prieinamumo kiekviename kelionės etape. Todėl mums svarbu užtikrinti, kad kelionės būtų paprastos ir patogios, apimančios viską – nuo modernios infrastruktūros iki aukščiausio lygio aptarnavimo.

Tą padaryti mums padeda Klientų aptarnavimo standartas – tai mūsų įsipareigojimas užtikrinti, kad kiekvienas keleivis jaustųsi svarbus, laukiamas ir suprastas. Taip pat, kad mūsų ir partnerių darbuotojai jaustųsi tvirtai net pačiose sudėtingiausiose situacijose.

Nuolatos jį atnaujiname, atsižvelgdami į mūsų darbuotojų ir partnerių įžvalgas, etikos ekspertų rekomendacijas ir rinkos tendencijas. Tad kviečiu susipažinti su atnaujinta versija ir dėkoju kiekvienam iš jūsų už indėlį kuriant išskirtinę kelionių patirtį!

Drauge kelkime keleivių džiaugsmą iki dangaus!

Lietuvos oro uostų generalinis direktorius

Simonas Bartkus

Klientų aptarnavimo standarto struktūra

KAS aprašyti bendravimo su Klientais principai, užtikrinantys Vilniaus oro uosto, Kauno oro uosto ir Palangos oro uosto Klientų aptarnavimo strategijos ir prekės ženklo pažado įgyvendinimą.

Šiame dokumente pateiktos Klientų aptarnavimo taisyklės ir reikalavimai, kurie užtikrina sklandų paslaugų suteikimą visuose Kliento kelionės etapuose, pateikiami tinkamo darbuotojo elgesio pavyzdžiai, rekomenduojamos frazės.

Bendrojoje KAS dalyje išdėstytomis nuostatomis vadovaujasi visi oro uosto ir jame veikiančių įmonių/tarnybų darbuotojai. Specialiojoje KAS dalyje, kurią sudaro skyriai, aprašantys atskirus Klientų kelionės oro uoste aptarnavimo etapus, aprašytomis nuostatomis darbuotojai vadovaujasi atsižvelgdami į savo darbo sritį ir atliekamas funkcijas. Kai kurie KAS specialiosios dalies punktai (pvz., Klientų aptarnavimas Verslo klube, Greitoji Keleivių patikra ir pan.) galioja tik oro uostams, turintiems ir teikiantiems aprašytas paslaugas. KAS gyvavimo eigoje, oro uostui pradėjus teikti jau aprašytas paslaugas, būtina vadovautis KAS jau esančiu aprašu. Darbo eigoje KAS gali būti keičiamas, pildomas, atsižvelgiant į Klientų bei Bendrovės strateginius poreikius ir veiklos kryptis.

Sąvoka „Klientai“, priklausomai nuo aptarnavimo situacijos, gali apimti keliaujančius asmenis, juos palydinčius, pasitinkančius ir kitus oro uosto teritorijoje veiklą vykdančius asmenis, kurie naudojasi oro uostų teikiamomis paslaugomis.

TURINYS

1. BENDROJI DALIS 1

1.1. PAŽINK LIETUVOS ORO UOSTŲ KLIENTUS 1
1.2. MANO IŠVAIZDA 3
1.3. MANO DARBO VIETA 4
1.4. MANO DARBO LAIKAS 5
1.5. KLIENTŲ VEŽIMAS TRANSPORTO PRIEMONE 5
1.6. PAGRINDINIAI BENDRAVIMO SU KLIENTAIS PRINCIPAI 6
1.7. BENDRAVIMAS SU KOLEGOMIS IR KITŲ KOMPANIJŲ ATSTOVAIS KLIENTŲ AKIVAIZDOJE 7
1.8. GARSINIS KLIENTŲ INFORMAVIMAS 7
1.9. BENDRAVIMAS TELEFONU 7
1.10. BENDRAVIMAS ELEKTRONINĖJE ERDVĖJE 8
1.11. KONFLIKTINIŲ SITUACIJŲ SPRENDIMAS 9

2. SPECIALIOJI DALIS 12

2.1. KLIENTŲ REGISTRACIJA 12
2.2. KLIENTŲ APTARNAVIMAS INFORMACIJOS CENTRE IR TERMINALE 15
2.3. KLIENTŲ AVIACIJOS SAUGUMO PATIKRA 16
2.4. KLIENTŲ PATIKRA GREITOJO APTARNAVIMO PASLAUGOS POSTE 20
2.5. KLIENTŲ APTARNAVIMAS VERSLO KLUBE 21
2.6. KLIENTŲ LAIPINIMAS 23
2.7. LABAI SVARBIŲ ASMENŲ (LSA) APTARNAVIMAS 24
2.7.1. LSA išvykimas 25
2.7.2. LSA atvykimas 26
2.8. KLIENTŲ APTARNAVIMAS SKRYDŽIO VĖLAVIMO ATVEJAIS 28
2.9. BAGAŽO ATIDAVIMAS BEI VĖLUOJANČIO, SUGADINTO, DINGUSIO BAGAŽO PAIEŠKA 29
2.10. KLIENTŲ APTARNAVIMAS PASLAUGŲ TEIKIMO / PREKYBOS VIETOSE 30
2.10.1. Papildomų pardavimų modeliai 32
2.11. KLIENTŲ APTARNAVIMAS, NAUDOJANT PREKYBAI SAVITARNOS APARATUS 35
2.12. KLIENTŲ APTARNAVIMAS, NAUDOJANTIS ORO UOSTO TAKSI PASLAUGA 36
2.13. KLIENTŲ APKLAUSA 36
2.14. KLIENTŲ APTARNAVIMAS VIEŠBUTYJE 37
2.14.1. Kliento registracija viešbutyje 37
2.14.2. Kliento išregistravimas 38
2.14.3. Kambarių aptarnavimo paslaugos 39
2.15. KLIENTO PALYDOS PASLAUGA 40
2.16. KLIENTŲ APTARNAVIMAS EKSTREMALIŲ SITUACIJŲ METU 41

3. PRIEDAI 42

1. BENDROJI DALIS

1.1. Pažink Lietuvos oro uostų Klientus

Oro uostuose kasdien susitinka tūkstančiai įvairių kultūrų ir skirtingų vertybių turinčių keleivių. Kiekvienas Klientas tikisi, kad jo patirtis oro uoste bus sklandi ir įsimintina, todėl itin svarbu pažinti Klientą ir suprasti jo lūkesčius, poreikius. Pažinti Klientus padeda segmentavimas - procesas, kai Klientai rinkoje suskirstomi į grupes (*segmentus)*, pagal vieną ar daugiau požymių. Išskyrus segmentus, gaunama labai daug informacijos, kurią įsiminti gan sudėtinga. Dėl šios priežasties yra sukuriamos personos - iš dalies išgalvotas personažas, skirtas atspindėti bendras charakteristikas iš duomenų, surinktų klientų segmente – idealus segmento klientas, kurį lengva atpažinti. Personos pažinimas, atpažinimas ir dėmesingas aptarnavimas – raktas į sklandžią ir įsimintiną Klientų patirtį. Lietuvos oro uostose yra išskirtos šios personos:

Ričardas Verslaitis – tai verslo profesionalas (vadovas ar savininkas)

Jo laikas – pinigai, o galvoje verslo reikalai, taigi jis vertina punktualumą, tikslumą, tvarką ir modernumą. Ričardas mėgsta keliauti, leisti laiką gamtoje ar savo sodyboje, taip pat lankytis kultūriniuose renginiuose, tokiuose kaip kinas, teatras, muziejai ar koncertai. Skraido gan dažnai, 3-5 kartus per metus, į trumpas komandiruotes. Informacijos apie skrydžius ieško oro uosto interneto svetainėje, kruopščiai seka laikus ir prenumeruoja naujienlaiškius. Į oro uostą atvyksta likus maždaug 2 valandoms iki skrydžio, dažnai renkasi VIP zonas ir vertina greitą aviacijos saugumo patikrą. Kartais susiduria su eilėmis registruojant bagažą, kas sukelia nepatogumų. Laukimas eilėse yra viena iš didžiausių nepasitenkinimo priežasčių, nes Ričardas vertina savo laiką, jis tikisi, kad eilės bus valdomos efektyviai. Didžiausią stresą jam sukelia vėluojantys skrydžiai ir informacijos trūkumas vėluojančių skrydžių atveju, nes tai sutrikdo susitikimus. Taip pat erzina apsvaigę keleiviai, todėl tikisi, kad oro uostas kontroliuos alkoholio vartojimą. Ričardas atkreipia dėmesį ir į darbuotojų išvaizdą, tačiau jam taip pat svarbu, kad darbuotojai tinkamai nukreiptų keleivius ir skirtų didesnį dėmesį jo poreikiams. Ričardas, kaip verslo profesionalas, vertina kokybišką aptarnavimą ir tikisi, kad oro uosto personalas gebės greitai ir efektyviai spręsti bet kokius iškylančius klausimus. Tokių personų mūsų oro uostuose apie 9% keleivių.

Benas Darbėnas – į komandiruotes vykstantis specialistas

Benui svarbu, kad viskas vyktų pagal grafiką. Jis skrenda į trumpalaikes komandiruotes gan retai, 1-2 kartus per metus, todėl jaučia stresą, kad viską spėtų laiku ir nenuviltų kolegų bei vadovų, taigi informaciją apie nesklandumus oro uoste nori girdėti aiškiai ir laiku. Informacijos apie skrydžius

dažniausiai ieško oro linijų puslapiuose, kartais lankosi oro uosto svetainėje tikrindamas skrydžių laikus. Į oro uostą atvyksta likus 2 valandoms iki skrydžio, dažniausiai renkasi visuomeninį transportą, savo automobilį, kartais - taksi ar „Bolt“. Benas dažniausiai skrenda be bagažo, nes nenori ilgai laukti eilėse. Jis registruojasi internetu, nes tai patogu, tačiau saugumo patikrą vertina kaip sudėtingą. Naudojasi ir greitosios aviacijos saugumo patikros paslauga, kai reikia greičiau pereiti oro uosto procedūras. Laukdamas skrydžio jis ieško ramios, patogios vietos darbui su kavos puodeliu, vertina matomus tvarumo sprendimus – žalias zonas, vandens stoteles ir pan. Beną, kaip pareigingą darbuotoją, erzina netikslumai aptarnavimo metu, jis tikisi gerų komunikacijos įgūdžių iš darbuotojų tiek bendraujant, tiek teikiant informaciją per garsines sistemas. Jis supranta, kad dalį vėlavimų lemia apsvaigę keleiviai, todėl tikisi, kad ši problema ateityje bus sprendžiama ryžtingiau. Laisvalaikiu jis mėgsta keliauti, leisti laiką gamtoje ar savo sodyboje, sportuoti bei užsiimti aktyvia veikla. Šie Klientai iš oro uosto darbuotojų tikisi labiau pasyvaus aptarnavimo, nes planuoja oro uoste sutvarkyti likusius darbo reikalus, bet kartu ir kokybiško, tikslaus bendravimo. Šių personų mūsų oro uostuose apie 20% keleivių, t. y. kas 5 keleivis.

Saulė Vasaraitė - poilsiautoja

Saulei galvoje švilpauja atostogos ir oro uostas jai poilsio pradžia. Į atostogas ji skrenda gan retai, 1-2 kartus per metus. Dažniausiai renkasi keliauti pagal turizmo agentūrų organizuojamus kelialapius, todėl informacijos ieško skrydžio bendrovių svetainėse ir mažiau kreipiasi į oro uostą. Neseka ir socialinių tinklų, naujienlaiškių neprenumeruoja. Į oro uostą atvyksta anksčiau nei kitos personos - likus 2-3 valandoms iki skrydžio. Dažniausiai renkasi pavėžėjo ar taksi paslaugas, kartais atveža artimieji. Registracijos procesą Saulė vertina teigiamai, nes neturi nusiskundimų dėl informacijos ar aptarnavimo, tačiau pastebi ilgas eiles prie registracijos. Saugumo patikra sukelia didesnį stresą, nes tenka ne tik laukti eilėse, bet ir susidurti su sudėtinga procedūra, kas visai neprimena atostogų. Saulei susidaro įspūdis, kad oro uoste reikia daug kur laukti – registracijoje, saugumo patikroje, prie vartų ir įlaipinimo bei lėktuvo pakilimo metu. Tai nėra maloni patirtis, kurios tikimasi, ypač kai oro uostas siejamas su atostogų pradžia. Taigi Saulė tikisi, kad oro uosto darbuotojai bus mandagūs ir kompetentingi bei teiks kokybišką aptarnavimą. Ji mėgsta prieš skrydį prisėsti kavinėje ir atsipalaiduoti nuo varginančio laukimo, taigi čia tikisi rasti patogias laukimo zonas, o darbuotojus geros nuotaikos, kaip ji. Vėlavimai ypač gadina atostogų planus, todėl tokiais atvejais ji tikisi, kad bus suteikta aiški informacija laiku ir bus pasirūpinta komfortu. Saulė mėgsta keliauti, lankytis kavinėse, restoranuose ir kultūriniuose renginiuose, tokiuose kaip kinas, teatras, muziejai ar koncertai. Poilsiautojai sudaro 37% mūsų oro uostų keleivių.

Lina ir Saulius Šeimyniškiai – keleiviai su vaikais

Pasaulį Lina ir Saulius tyrinėja su vaikais, kelionės jiems tai kaip nauja jų šeimos istorija, kurią detaliai ir iš anksto kuria 1-2 kartus per metus. Nepaisant detalaus planavimo, neretai tempą padiktuoja mažieji, su kuriais keliaujant tenka pasiimti nemažai daiktų. Planuodami savo kelionę Lina ir Saulius dažnai naudojasi „Flightradar24“ ir oro linijų programėlėmis, tačiau kartais lankosi ir oro uosto svetainėje ar seka socialinius tinklus, labiau ieškodami naudingos informacijos, kuri padės užimti vaikus. Naujienlaiškių jie neprenumeruoja, nes nemėgsta reklaminio turinio. Nepatinka ir kai

informacija sistemose nesutampa, nes reikia gaišti laiką ir tikslintis. Į oro uostą šeima atvyksta likus dviem valandoms iki skrydžio, atsižvelgdami į eiles, bagažą ir vaikų poreikius. Jie renkasi keliauti automobiliu, taksi arba juos atveža artimieji. Keliaujant su vaikais svarbiausia patogumas, todėl, kai įmanoma, jie renkasi keliauti be registruoto bagažo ir perka pirmenybės paslaugas, kad galėtų su savimi turėti du rankinio bagažo vienetus. Vaiko vežimėlį dažniausiai palieka registracijos metu ir pabrėžia, kad šis procesas vyksta greitai. Saugumo patikra yra vienas iš didžiausių iššūkių Linai ir Sauliui. Didelis daiktų kiekis ir būtinybė nepamiršti ištraukti skysčių ar elektronikos dažnai sukelia stresą. Stresas keliaujant su vaikais yra nuolatinis palydovas, taigi svarbu, kad darbuotojai būtų paslaugūs ir linkę padėti bei suprastų specifinius keliaujančių su mažais vaikais poreikius (nuobodulys didelis priešas, o daiktai – nuolatiniai palydovai) ir nebūtų skubinami visuose kelionės etapuose. Jiems, besirūpinantiems vaikų ateitimi, taip pat svarbus tvarumas. Šeima mėgsta keliauti, lankytis kultūriniuose renginiuose, leisti laiką gamtoje ar savo sodyboje, taip pat dažnai klausosi muzikos. Šie keleiviai sudaro 9 % keliaujančių Lietuvos oro uostais.

Daiva Baibai - emigrantė

Daiva grįžta namo po intensyvaus vizito pas gimines ir draugus, todėl oro uoste tikisi malonaus ir mandagaus aptarnavimo bei nori vengti streso. Kadangi gyvena užsienyje, Daiva nėra pratusi naudotis lietuviškomis platformomis ir interneto puslapiais, taigi renkasi „Flightradar“ ir „Skyscanner“ programėles ar seka SMS pranešimais gaunamą informaciją apie skrydžius. Daivos dauguma daiktų užsienyje, todėl keliaudama į/iš Lietuvos ji dažniausiai registruoto bagažo neturi ir nesirūpina jo registravimu, keliauja tik su rankiniu bagažu. Registracijos į skrydį procesą atlieka per skrydžių bendrovių programėlę. Aviacijos saugumo patikroje streso lygis Daivai gan aukštas, nes dažnai ji jaudinasi, ar viską teisingai susidėjo, tad tikisi instruktažo iš darbuotojų. Laukiant skrydžio emigrantė Daiva mielai užsuka į parduotuvę ar kavinę, kur perka impulsyviai, ieško akcijų, užsiėmimų vaikams. Laipinimo metu jai nepatinka laukti ir iki lėktuvo eiti per lauką. Daiva vertina laiką gamtoje bei mėgsta praleisti laiką savo sodyboje, taip pat aktyvų gyvenimo būdą ir kultūrinius renginius, tokius kaip kinas, teatras, muziejai ir koncertai. Emigrantai sudaro apie 20% mūsų oro uostų keleivių.

1.2. Mano išvaizda

- **Dėviu tinkamus drabužius** - įmonės tvarkose reglamentuotą visą uniformos komplektą arba jei įmonė, kurioje dirbu, neturi patvirtintos uniformos, tarpusavyje suderintus, pusiau formalaus verslo aprangos stiliaus drabužius ir avalynę: vienspalvius ar ramių raštų marškinius, palaidinę, polo stiliaus marškinėlius su atstovaujamos įmonės iliustracijomis arba be jų, švarką arba klasikinį megztinį, derančias kelnes ar sijoną, klasikinę pusiau dalykinio stiliaus suknelę, dėvint sijoną ar suknelę, kūno arba juodos spalvos pėdkelnes (jei labai karšta, galima dirbti be pėdkelnių).
- **Drabužiai ir avalynė švarūs ir tvarkingi** – nesuglamžyti, nesuplyšę, neišblukę, su visomis sagomis, be matomų dėmių, marškiniai sukišti. Svarbu, kad avalynė derėtų prie aprangos, būtų švari ir prižiūrėta.
- **Darbo metu visada segiu / nešioju leidimą/vardo kortelę** - taip, kad būtų gerai matomas.

- **Užtikrinu tinkamą asmens higieną** - mano plaukai švarūs ir tvarkingai sušukuoti. Ilgi plaukai turi būti sutvarkyti taip, kad nekeltų nepatogumo atliekamoms funkcijoms, neprieštarautų higienos ir kitoms normoms. Nagai – švarūs, tvarkingi, nagų lakas neatsilupęs, trumpi arba vidutinio ilgio, kad netrukdytų atlikti darbo tinkamai. Renkuosi dieninį makiažą bei minimalistinius aksesuarus.

Rekomenduojama: kvėpintis saikingai, tatuiruotes pridengti, vengti ryškių, akį traukiančių spalvų bei įmantrios nagų dailės, vengti laisvalaikio stiliaus drabužių (pvz. džinsų). Dėvint uniformą su įmonės logotipais, rekomenduojame uždarą, klasikinio tipo avalynę, tačiau galima ir laisvalaikio stiliaus avalynė arba basutės.

Draudžiama: treningai, sportinio tipo drabužiai, blizgantys, permatomi, ryškios spalvos, įmantriais raštais marginti, tinkliniai rūbai ir kojinės, aptempti mini sijonai, šortai, tamprės, palaidinės su petnešėlėmis ir (ar) gilia iškirpte, basutės, įspiriamos šlepetės, ryškių spalvų, blizgi ir marga laisvalaikio avalynė, sportinės striukės, daug plėšyti džinsai, ryškus makiažas, dideli papuošalai, nuogi pečiai, juosmuo, rūkalų, prakaito kvapas. Dideli logotipai, užrašai ant rūbų, keliantys politinę nesantaiką ar kitokius įžeidžiančius jausmus.

1.3. Mano darbo vieta

- **Darbo vietoje turiu visas reikalingas darbo priemones**. Užtikrinu, kad darbo vietoje esantys įrenginiai, programinė įranga būtų tvarkingi ir veikiantys. Prieš pasitinkant Klientus ar pradedant darbą patikrinu, kad visa technika veikia tinkamai. Trikdžius, gedimus, neatitikimus registruoju ir seku kaip jie sprendžiami, o Klientų atsiprašau už sukeltus nepatogumus ir būtinai informuoju, kiek laiko neveiks sistema arba kokie alternatyvūs sprendimo būdai. Jei gyvai informacijos suteikti neįmanoma, paliekama informacinė lentelė.
- **Palaikau švarią ir tvarkingą darbo vietą** – užtikrinu, kad patalpos yra reguliariai valomos tuo metu, kai nėra Klientų/ ne piko metu, tačiau tvarką, švarą palaikau ir skrydžių metu. Taip pat prižiūriu, kad daiktai būtų sudėti į jiems skirtas vietas, nebūtų su darbo funkcijomis nesusijusių daiktų, galima turėti tik talpą vandeniui. Jei aplinkui savo darbo vietą pamatau netvarką ar numestą šiukšlę – sutvarkau. Prireikus, kreipiuosi pagalbos į oro uoste valymo paslaugas teikiančios įmonės darbuotojus, kurių kontaktai pateikti Keleivių terminalo naudotojų taisyklėse.
- **Užtikrinu Klientams visą aktualią ir kokybišką informaciją** - gerai matomoje vietoje pateikiu visą aktualią, lengvai įskaitomą, spausdintą, pateiktą ne mažiau kaip dviem kalbomis (lietuvių ir anglų) bei vizualiai tvarkingą informaciją, kuri yra įrėminta, laminuota. Jai pateikti gali būti naudojamos specialios informacijai skirtos lentos, lipdukai arba tam tikslui pritaikyti informaciniai stoveliai, atsižvelgiant į teikiamas paslaugas (informacija apie keleivių teises, draudžiamus vežti daiktus, atsiskaitymo sąlygas, valgiaraščiai ir pan.).
- **Rūpinuosi prekybos plotu** - jį nuolat papildau tam, kad jis nebūtų tuščias. Nepalieku daugiau nei pusės neužpildytų lentynų ar kito prekybinio ploto. Trūkstant prekių, esamas prekes išdėlioju taip, kad būtų padengta kuo daugiau prekybai skirto ploto, jei turiu, padedu informaciją, kad šiuo metu prekės nėra. Jei darbe naudoju vežimėlius, dėžes ar kitas priemones, išsikrovęs prekes, iškart juos grąžinu atgal į jiems skirtas vietas/išmetu, taip parodydamas pagarbą kitiems oro uoste veiklą vykdantiems partneriams.

- **Puikiai orientuojuosi oro uoste** - galiu Klientą nukreipti į jam rūpimą objektą, kaip pvz., artimiausią tualetą, informacijos telefoną (Vilniuje bei Kaune), bankomatus, vartus, išvykimą ir pan. Žinau ir galiu nurodyti Klientų aptarnavimo centro telefono numerį +370 612 44442.

Draudžiama: palikti neveikiančią įrangą, įrenginius be informacijos (žodinės arba raštu), prekių kainas be pačios prekės, prekes be kainos, tuščius vežimėlius, skirtus prekėms gabenti, ne jiems skirtose vietose, prekių pakuotes oro uosto viešosiose vietose, klijuoti lipniąja juosta informacinius pranešimus ant stiklinių pertvarų bei sienų, naudoti išblukusią, pasenusią (negaliojančią) ar apiplyšusią reklaminę medžiagą, turėti ir naudoti asmeninius bei su Klientų aptarnavimu nesusijusius reikmenis (pvz., naudoti telefoną asmeniniams tikslams, turėti kavos puodelių, cigarečių, prekių dėžių, neveikiančias darbo priemones). Klientams matomoje vietoje pateikti ranka rašytą informaciją. Prekybos vietoje laikyti nekokybiškos išvaizdos prekes, pvz., sugadintos, apiplyšusios pakuotės.

1.4. Mano darbo laikas

- **Į darbą atvykstu kiek anksčiau** nei prasideda mano darbas, kad galėčiau tinkamai pasiruošti – persirengti, paruošti darbo vietą, patikrinti darbo priemones.
- **Jei dirbu fiksuotomis darbo valandomis**, kurioms neturi įtakos skrydžių grafikų pasikeitimai, Klientams lengvai pastebimoje vietoje nurodau tikslias darbo valandas ir dirbu jų laikydamasis.
- **Jei darbo metu palieku darbo vietą ir laikinai neteikiu paslaugos**, Klientams aiškiai matomoje vietoje palieku oro uosto išduotą laikrodį su tiksliai nurodytu planuojamu grįžimo laiku. Informuoju oro uosto darbuotojus, jei reikia naujo laikrodžio.

Draudžiama: naudoti ranka rašytus pranešimus su telefono numeriais, palikti darbo vietą, nepalikus oro uosto išduoto laikrodžio.

1.5. Klientų vežimas transporto priemone

Jei Klientai vežami transporto priemone, pasirūpinama, kad transporto priemonė būtų:

- **išorė**: švari, tvarkinga ir aiškiai, tinkamai paženklinta, nėra pažeidimų galinčių kelti pavojų Klientams.
- **vidus**: veikiančios durys, apšvietimas, jei yra kondicionieriai, stengiuosi palaikyti optimalią temperatūrą atsižvelgiant į sezoną, oro gaivumą, užtikrinti, kad nebūtų šiukšlių salono viduje, sėdynės Klientams švarios (be matomų dėmių) ir nesuplyšusios, tinkamai pritvirtintos, tvarkingi, saugūs ir švarūs turėklai, nėra pažeidimų galinčių kelti pavojų Klientams.
- **vairuoju laikantis Kelių eismo**, aerodromo taisyklių, vairavimo kultūros.
- transporto priemonė, skirta Klientus gabenti iki orlaivio parenkama atsižvelgiant į skrydžio Klientų kiekį bei atitinka reglamentuojančius tarptautinius ir vietinius teisės aktus.

Draudžiama: staigiai stabdyti, į autobusą laipinti daugiau Klientų nei nurodyta teisės aktuose.

1.6. Pagrindiniai bendravimo su Klientais principai

Esu susipažinęs su mūsų oro uostų Klientų segmentais ir personomis, todėl dėmesingas, pozityvus, iniciatyvus, mandagus ir nuoširdus bendravimas padaro kelionę paprastesnę, aiškesnę ir malonesnę.

Dėmesingumas - pastebiu, įsiklausau, reaguoju:

- Pastebiu Klientų poreikius ar nepatogumus nelaukdamas jų pagalbos prašymo.
- Kreipiuosi į besiblaškančius, su vaikais keliaujančius ar savitarnos aparatais besinaudojančius Klientus.
- Atpažintus Klientus sveikinu asmeniškai *„Malonu ir vėl Jus matyti.“*
- Esu dėmesingas Klientams su individualiais poreikiais – vadovaujuosi gairėmis (Priedas Nr. 1).
- Stebiu Kliento emocijas ir pagal jas pritaikau kalbos toną, tempą, informacijos apimtį.
- Klientą išklausau dėmesingai, užduodamus patikslinančius klausimus, jo pertraukinėju.

Pozityvumas - bendrauju su šypsena ir geranoriškai:

- Kalbu aiškiai, taisyklingai ir geranoriškai.
- Jei įmanoma, bendrauju Kliento vartojama kalba arba susitariame dėl abiem suprantamos kalbos ar būdo - pasitelkiu vertimo įrankius, gestus ar kitus sprendimus, kad tik padėčiau.
- Naudoju mandagią, pozityvią kalbą: *„Prašau“, „Ačiū“, „Dėkoju“*
- Net su labai šnekiais Klientais išlaikau kantrybę ir šiltą bendravimą, tačiau paaiškinu, kad turiu tęsti darbus.

Iniciatyvumas - veikiu pirmas, nelaukdamas nurodymų:

- Visada stengiuosi pasisveikinti pirmas – žodžiu, šypsena arba linktelėjimu.
- Teikiu proaktyvią pagalbą – siūlau padėti klientui, kai tik matau poreikį.
- Jei klientas pasiklydęs ir turiu galimybę – palydžiu iki reikiamos vietos.
- Jei nežinau kaip atsakyti – nukreipiu į informacijos centrą/atsakingą kolegą ar nurodau oro uostų informacinį telefoną +370 612 44442.
- Jei esu užsiėmęs – informuoju klientą, kad tik baigęs skirsiu jam dėmesio.

Nuoširdus noras padėti - man rūpi, kad klientas jaustųsi užtikrintas ir ramus:

- Stengiuosi, kad klientas visada gautų informaciją sprendimui priimti: *„Bilietui galioja šie apribojimai...“, „Šį patiekalą gaminsime 15 minučių. Ar lauksite?“.*
- Jei aptarnavimas užtrunka – paaiškinu, kiek laiko užtruks, atsiprašau ir padėkoju už kantrybę
- Pasibaigus aptarnavimui – palinkiu geros kelionės, padėkoju už bendravimą.

Draudžiama: naudoti galimai dviprasmiškus, žeminančius ar kaltinančius teiginius, aptarinėti kitus Klientus, išsakyti įžeidžiančius ar dviprasmiškai suprantamus komentarus dėl Kliento amžiaus, rasės, lyties, religijos, negalios, tautybės ir pan. (pvz., *„Skraidyti Jūsų amžiuje...“)*, naudoti profesinį žargoną ar sudėtingus, Klientui nesuprantamus terminus ar trumpinius, mažybinius žodžius. Vadovautis išankstinėmis nuostatomis: „*Pas mus čia visi sako, kad...“*. Demonstruoti nuovargį, pvz. ramstytis, gulėti kėdėje ir pan., kramtyti gumą, laikyti rankas kišenėje. Ignoruoti Klientą – atėjus Klientui, toliau naršyti telefone, kalbėtis su kolegomis. Draudžiama rūkyti viešosiose vietose (rūkyti galima tik specialiai tam skirtose vietose, jei yra, darbuotojų rūkomuosiuose), laikyti cigaretes ir žiebtuvėlį uniformos kišenėse ar ant stalo bei kitose Klientams matomose vietose, naudoti mobilųjį telefoną asmeninėms reikmėms aptarnaujant Klientus, valgyti, gerti kavą / arbatą bei kramtyti gumą atliekant darbo funkcijas.

1.7. Bendravimas su kolegomis ir kitų kompanijų atstovais Klientų akivaizdoje

- **Pasisveikinu su kolegomis,** prasilenkdamas oro uoste – tai kuria gerą mikroklimatą ir draugišką atmosferą.
- **Esu paslaugus** – jei kolega ar kitos įmonės darbuotojas paprašo pagalbos, padedu nedelsdamas arba aiškiai nurodau laiką: *„Palydėti nestandartinio bagažo ateisiu po 10 minučių.“* Visuomet padėkoju už man suteiktą pagalbą.
- **Viešoje erdvėje bendrauju dalykiškai**, tik darbo klausimais: *„Užregistravome visus sąraše esančius keleivius.“, „Ar galėtumėt prieiti pažiūrėti...“.*
- **Dalykiškai valdau nesutarimus** – vengiu kaltinimų ar emocinių išraiškų klientų akivaizdoje. Sprendimo ieškau konstruktyviai, nesutarimus aiškinuosi vėliau.
- **Atsakingai naudoju radijo ryšio priemones** - žinau, kad aplinkui esantys Klientai, net jei aš jų ir nematau, girdi mano pokalbį ryšio priemonėmis. Laikausi pozityvaus ar neutralaus tono, net jei situacija sudėtinga.
- **Komentuoti** viešuose portaluose ar forumuose (pvz., Delfi, 15min, Facebook) oro uosto vardu **gali tik įgalioti darbuotojai.**

Draudžiama: Klientų akivaizdoje aptarinėti kitų Klientų ar darbuotojų elgesį, savo asmeninius klausimus, kalbėti apie savo ir kitų kompanijų tvarkas, orlaivių būklę ir pan., vartoti necenzūrinius žodžius bei rašyti komentarus ar išdėstyti savo nuomonę oro uostų vardu interneto portalų straipsniuose (išimtis taikoma už viešąją komunikaciją atsakingiems darbuotojams).

1.8. Garsinis Klientų informavimas

- **Aiškus pranešimų skaitymas** - stengiuosi, kad informacija skambėtų suprantamai ir natūraliai: aiškiai ir neskubėdamas per garsiakalbį tariu žodžius, jų netrumpindamas.
- **Taisyklinga kalba** - informaciją pranešu taisyklingomis lietuvių, anglų kalbomis.
- **Tinkamas tonas ir tempas** - tarp atskirų pranešimo dalių darau pauzes, balso tonas neutralus.

Rekomenduojama: turėti paruošus tekstus, kurie bus skelbiami per garsinę sistemą.

Draudžiama: tarti žodžius arba skaityti pranešimus skubant, juokiantis, daryti ilgas pauzes tarp žodžių, šaukti.

1.9. Bendravimas telefonu

- **Pasisveikinu, prisistatau ir pakviečiu kalbėti**. Prisistatydamas paminiu kompanijos arba padalinio/skyriaus pavadinimą bei vardą ir (ar) pavardę: *„Vilniaus Aviacijos saugumo skyrius Vardas. Klausau Jūsų.“* Jei Klientas paprašo, nurodau ir pareigas. Jei dirbu skambučių centre, prisistatau trumpiau, naudoju formalias, mandagias pasisveikinimo frazes: *„Sveiki, mano vardas Vardenė. Kuo galėčiau padėti?“* Apie tai, kur paskambino, pašnekovas jau bus informuotas automatiniu balso pranešimu.

- **Atidžiai išklausau pašnekovą** ir, esant poreikiui, išsiaiškinu besikreipiančiojo situaciją, tikslingai užduodamas papildomus, patikslinančius klausimus. Įsimenu ar pasižymiu Kliento pateiktą informaciją, faktus, reikalingus aptarnavimo eigoje.
- **Suteikiu tikslią, aiškią ir išsamią informaciją**. Užtikrinu, kad suteikta informacija yra teisinga. Nepalieku neatsakytų klausimų.
- **Jei negaliu padėti** Klientui rūpimu klausimu skambučio metu nurodau kompanijos, padalinio pavadinimą ir kontaktinius duomenis ir įvardiju darbo laiką: *„Į šį klausimą Jums išsamiai atsakys Muitinės darbuotojai. Jiems galite paskambinti telefonu..., dirba nuo... iki...“,* Siekiant išvengti klaidos tikimybės, esant galimybei (pvz., lietuviškiems mobiliems numeriams) pasiūlau nusiųsti SMS su kontaktine informacija.
- **Jeigu nežinau, kas gali suteikti reikiamą informaciją**, registruoju Kliento užklausą vėlesniam atsakymui ir Klientą informuoju, kad su juo bus susiekta per 1 darbo dieną dėl klausimo sprendimo. Kartu pasitikslinu Kliento kontaktinę informaciją – telefono numerį, el. pašto adresą, vardą/pavardę.
- **Jei Klientas piktinasi dėl oro uosto**, išklausau jį, parodau supratimą, jei Kliento pasipiktinimo neišsprendžiu, registruoju skundą.
- **Jei man reikalinga kolegų konsultacija**, galiu trumpam atsijungti („Mute“ režimas), prieš tai atsiprašau Kliento ir atsiklausiu jo leidimo: *„Ar galite truputį palaukti, aš pasitikslinsiu informaciją?“* Tęsdamas pokalbį, būtinai padėkoju už kantrybę: *„Ačiū, kad palaukėte.“*
- **Kai skambinu aš**. Prisistatau ir pasiteirauju, ar kalbu su reikiamu asmeniu, paminiu, kokiu tikslu skambinu, ir paklausiu, ar jis gali šiuo metu kalbėti. Jei kalbėti šiuo metu negali – susitariu, kada galiu jam perskambinti ir perskambinu sutartu laiku.
- **Padėkoju už pokalbį** - prieš padėkodamas už pokalbį, pasiteirauju, ar Klientas neturi dar klausimų, ir atsisveikinu: *„Ačiū, kad skambinate, gražios dienos / gražaus vakaro! Viso geriausio.“*

Draudžiama: kreiptis į Klientą *„tu“*, pertraukinėti asmenį neišklausius jo poreikių, palikti pašnekovą tyloje neperspėjus, vartoti jaustukus, ištiktukus, mažybinius žodžius, pvz., *„aha, jo, nu, sąskaitėlė, problemėlė, lėktuvėlis, bagažiukas“* ir pan., šaukti, kaltinti ar kalbėti pakeltu balsu, taip rodant savo susierzinimą Klientui.

1.10. Bendravimas elektroninėje erdvėje

- **Viešai pateikiama informacija** - interneto svetainėse ar kelio radimo ar kitoje sistemoje, pateikiama informacija yra išsami, taisyklinga, struktūruota, rašoma lengvai suprantama kalba ir operatyviai atnaujinama.
- **Informacijos atnaujinimas** - norėdamas pateikti naują informaciją parengiu tekstą lietuvių ir anglų kalbomis, naudoju aukštos kokybės iliustracijas, nuotraukas ir informaciją perduodu Komunikacijos skyriui nurodant kur informacija bus talpinama.
- **Perduodu problemas** - pastebėjęs klaidą ar neatitikimą apie tai informuoju Komunikacijos skyrių (media@ltou.lt). Pastebėjęs interneto svetainės ar kelio radimo sistemos, veiklos sutrikimą apie tai informuoju el. paštu ITpagalba@ltou.lt

- **El. laiškai pagal stiliaus knygą ar tvarką** - bendraudamas su Klientais raštu, išlaikau pagarbų santykį, rašau pirmuoju asmeniu („aš“), vadovaujuosi šablonais/tvarkomis.
- **Atsakymas per 24 val.** - į Klientų laiškus atsakau ne vėliau nei per vieną parą (24 val.). Jei per tiek laiko neturiu reikiamos informacijos, parašau Klientui ir pranešu, kad klausimą gavome ir informuosime, kada jis gaus atsakymą, jei reikia el. laišką persiunčiu ir apie tai informuoju Klientą.
- Išlaikau laiško struktūrą:

Tema: nurodau laiško temą („Dėl bagažo vėlavimo“), atsakau visiems el. laiško siuntėjams.

Pasisveikinimas ir kreipimasis: *„Laba diena, Vardeni Pavardeni“*

Tikslo įvardijimas: „Rašau atsakydamas į Jūsų laišką.“, „Noriu Jus informuoti...“

Informacijos dėstymas: mintis dėstau sklandžiai, vengiu ilgų sakinių, atskirus dalykus dėstau atskirose pastraipose, rašydamas lietuviškai, naudoju lietuviškus rašmenis, nedarau gramatikos ir stiliaus klaidų, naudoju aktyvias nuorodas. Jei pridedami failai, įvardijami jų pavadinimai ir pridedami visi el. laiške minimi priedai. Atsakydamas į Kliento laišką, padėkoju už pastabas, atsiųstus dokumentus. Už gautus klausimus nedėkoju. Nepersiunčiu įmonės vidaus darbuotojų susirašinėjimo. Jei naudoju šabloną, pasitikrinu, ar neliko skirtingų šriftų ar dydžio teksto, pavyzdžių ir pan., o jei liko pataisau.

Veiksmų, kurių tikiuosi iš laiško skaitytojo, įvardijimas: aiškiai įvardiju, kokių veiksmų tikiuosi iš Kliento: *„Prašom / Prašyčiau patvirtinti, ar Jums tinka bagažo pristatymo laikas.“* Siųsdamas svarbius dokumentus pridedu konfidencialumo pranešimą.

Baigiamoji frazė ir atsisveikinimas: *„Tikimės, kad pateikta informacija bus naudinga. Geros dienos / Pagarbiai“*

Parašas ir kontaktai: rašomi pagal galiojančią ir įmonės patvirtintą stiliaus knygą, tvarką.

Draudžiama: rašyti žodžius didžiosiomis raidėmis, pabraukti, kreiptis į Klientą mažybiniais žodeliais bei flirtuoti, ignoruoti Kliento laišką, neatsakant daugiau nei vieną parą. Rašyti su klaidomis, atsakyti tik į dalį Kliento klausimų ar suteikti neteisingą informaciją.

1.11. Konfliktinių situacijų sprendimas

Nesvarbu, dėl ko kilo nepasitenkinimas, tačiau jį reikšdamas Klientas tikisi:

- pagalbos sprendžiant jo problemą;
- būti išklausytas ir suprastas.

Esant konfliktinei situacijai laikausi šių taisyklių:

1. Leidžiu Klientui „nuleisti garą“ – nepertraukdamas jį išklausau	Konfliktai Klientams sukelia neigiamas emocija ir labai svarbu netrukdant, leisti išsakyti nuomonę apie situaciją. Ramu elgesiu ir žodžiais *(„Taip...“, „Suprantu, kad...“*) parodau dėmesį Klientui ir jo situacijai. Jei įmanoma – pakviečiu pasikalbėti į nuošalesnę vietą. Jei negaliu skirti dėmesio iš karto, informuoju apie tai Klientą ir nurodau, kada grįšiu ar kas ir kada spręs Kliento problemą.

2. Pasitikslinu nepasitenkinimo priežastį	Prieš spręsdamas detaliai išsiakinu, kas būtent Klientui kelia nepasitenkinimą - užduodu klausimus ir tikslinuosi, kad aiškiai suprasčiau susiklosčiusią situaciją: *„Taigi Jūs nerimaujate, ar spėsite atsiimti ir užregistruoti bagažą kitame oro uoste?“, „Ar teisingai suprantu, kad Jūsų netenkina maisto kokybė?“, „Prašyčiau patikslinti, kada keitėte skrydžio datą šiam bilietui.“*.
3. Parodau, kad suprantu Klientą	Prieš siūlydamas sprendimus, išreiškiu supratingumą dėl Kliento situacijos: *„Suprantu Jūsų nusivylimą“, „Tai nemaloni situacija, kuri trukdo pradėti atostogas.“*. Tai rodo, kad Klientą girdžiu ir noriu padėti, tampu jo sąjungininku, nusiteikusiu spręsti susidariusią situaciją kartu.
4. Atsiprašau, jei to reikalauja situacija	Kai situacija kilo dėl mūsų kaltės – atsiprašau aiškiai ir trumpai, be pasiteisinimų *„Atsiprašau dėl įvykusios klaidos.*“. Jei tai nepriklauso nuo mūsų – išreiškiu apgailestavimą: „Apgailestauju, kad tai Jums sukėlė nepatogumų.“
5. Pasiūlau situacijos sprendimą ar pakviečiu Klientą jo ieškoti kartu	Paaiškinu, ką galime padaryti: *„Šiuo metu siūlome...“*, *„Galimas toks variantas...“* Akcentuoju naudą Klientui: „*Užregistravę šį bagažą dabar, išvengsite papildomų tikrinimų ir reikalavimų užregistruoti bagažą laipinimo metu.*“ Jei pageidavimas neįmanomas (pvz. aviacijos saugumo reikalavimai), argumentuotai nurodau, kodėl pageidavimo įvykdyti nepavyks. Kuomet galimos alternatyvos Kliento pageidaujamam situacijos sprendimui, neatsisakau tiesiogiai – pabrėžiu, ką visgi galime pasiūlyti: *„Negalime..., bet galime...“* Jei reikalingas kito padalinio ar darbuotojo sprendimas – aiškiai nurodau, kur kreiptis: *„Šį klausimą sprendžia Muitinės departamento darbuotojai. Palaukite štai čia, tuojau pakviesiu atsakingą darbuotoją.“*. Informuoju kolegą apie Kliento situaciją, kad šis neturėtų kartoti visko iš naujo. Jei sprendimas užtruks – nurodau terminą: *„Grįšiu su atsakymu per 10 minučių.“* Sudėtingose situacijose – kviečiu vadovą. Jei situacijos negaliu išspręsti čia dabar, pasiūlau užpildyti skundo formą „Rašykite mums“, kurią galima rasti kiekvieno oro uosto internetiniame puslapyje. Tai pasiūlau tik išklausęs Klientą ir parodydamas, kad jo nuomonė svarbi: *„Tai, ką Jūs sakote, yra svarbu, tačiau šio klausimo sprendimui reikia daugiau laiko ir įsigilinimo. Būtų gerai, jei savo nusiskundimą išdėstytumėte raštu. Tam skirtą specialią formą rasite... / Mūsų oro uosto el. pašto adresas yra...“*.
6. Pozityviai užbaigiu pokalbį	Pasidžiaugiu rastu sprendimu: *„Džiaugiuosi, kad radome priimtiną sprendimą!“*, padėkoju Klientui: *„Dėkojame už kantrybę.“*, *„Ačiū, kad pranešėte apie klaidą.“*, mandagiai atsisveikinu.

Kai Klientas yra nusiteikęs priešiškai, yra agresyvus:

- Nesileidžiu išprovokuojamas – vengiu aštrių žodžių, gestų, akių, fizinio kontakto, to kas gali paaštrinti situaciją.
- Nereaguoju į emocingas pastabas, išlieku ramus – kalbu lėtai, nešaukiu, trumpais sakiniais, nekritikuoju, nepamokslauju, negrasinu.
- Kviečiu aviacijos saugumo darbuotoją (panikos mygtuku arba skambučiu).
- Jei Klientas kelia pavojų kitiems Klientams ar darbuotojams, informuoju, kad jie pasitrauktų atokiau.
- Atvykus aviacijos saugumo darbuotojams, leidžiu jiems valdyti situaciją. Suteikiu informaciją objektyviai, tada, kai esu paprašytas pateikti parodymus.

Kai Klientas prašo parodyti pažymėjimą:

- Prisistatau nurodydamas savo vardą ir atstovaujamą įmonę.
- Informuoju Klientą, kad kreipiantis dėl savo klausimo jis gali nurodyti tikslų laiką, vietą, skrydžio numerį ar kitą reikalingą informaciją, visa tai leidžią identifikuoti darbuotoją nepažeidžiant asmens duomenų apsaugos reikalavimų.
- Fotografuoti ar filmuoti pažymėjimą draudžiama atsižlegiant į oro uostų saugumo politiką ir jame pateikiamą informaciją.

Kai Klientas kviečia pasivaišinti, **vykti kartu**, mandagiai atsisakau: *„Ačiū, ne. Aš dirbu ir manęs laukia kitos užduotys.“, „Dėkoju, tačiau turiu eiti patikrinti...“* ir pasistengiu užbaigti pokalbį arba nukreipiu kalbą prie dalykinių klausimų.

Konstruktyvus prašymų ir reikalavimų išsakymas, kai veiksmai nesuderinami su aviacijos saugumo ar atskirų skrydžių bendrovių reikalavimais. Išsakant prašymus ar reikalavimus, svarbūs 2 dalykai:

- tinkamas norimų veiksmų ir pasekmių įvardijimas;
- pasitikėjimas savimi bei tvirtumas tai sakant.

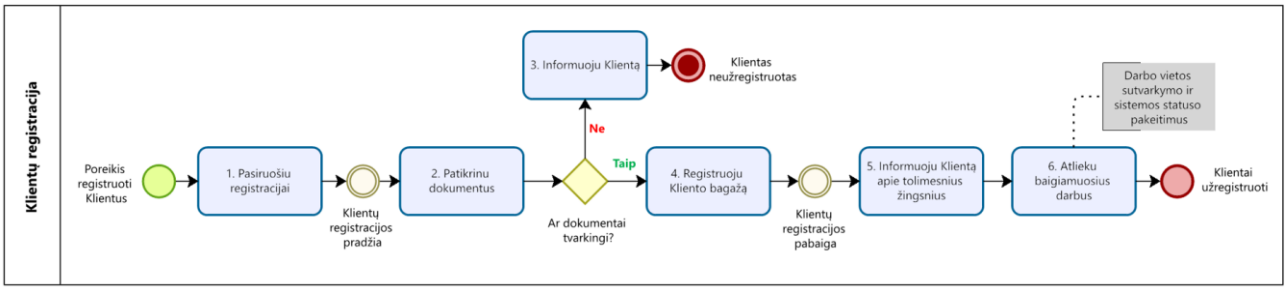
Prašymą ar reikalavimą išsakau šiais 3 etapais:

1. Tiksliai nurodau, apie ką kalbu: *„Šis lagaminas viršija leistiną rankinio bagažo svorį 5 kilogramais.“*, *„Rūkyti oro uoste leidžiama tik tam skirtose vietose.“*
2. Įvardinu, kokių tiksliai veiksmų reikalauju ir kuo remiantis: *„Prašau nedelsiant užgesinti cigaretę. Perono taisyklės tai draudžia daryti.“*
3. Jei Klientas ir nevykdo veiksmų, informuoju apie jo elgesio pasekmes (iš pradžių – teigiamas, jei Klientą raginti tenka daugiau kartų – ir neigiamas pasekmes): *„Neužregistravus šio bagažo dabar, Jums nebus leista jo gabenti orlaivyje.“*.

2. SPECIALIOJI DALIS

2.1. Klientų registracija

Proceso schema



Proceso veiksmų detalizavimas

1. Pasiruošiu registracijai

Prie registracijos stalų ar bagažo transporterio ateinu anksčiau, kad spėčiau atlikti visus pasiruošimo darbus ir registraciją pradėčiau tiksliai numatytu laiku.

Pasiruošiu visas tinkamam Klientų aptarnavimui reikalingas priemones (bagažo žymėjimo priemones, etiketes, informacinius stovelius, bagažo rėmus ir kita). Jei iš anksto turiu informacijos apie individualių poreikių Klientus, prieš pradėdamas registraciją, pasiruošiu reikiamus dokumentus, etiketes, numatau individualių poreikių Klientams tinkamas vietas orlaivyje.

Darbo kompiuteriuose įjungiu Klientų registracijai reikalingas sistemas, o prieš pradėdamas registraciją įjungiu monitorius virš registravimo stalų. Patikrinu, ar informacija oro uosto skrydžių ekranuose yra teisinga. Pastebėjęs klaidą, kreipiuosi į oro uosto pamainos vadovą ar darbuotoją, atsakingą už operacijas terminale.

Eilėje laukiančius Klientus pakviečiu atsistoti arčiau registracijos stalo.

2. Patikrinu dokumentus

Arčiausiai eilėje stovintį Klientą pakviečiu žodžiu: *„Prašom prieiti.“* arba žvilgsniu parodau, kad prieitų. Pamatęs, kad teks aptarnauti Klientą sėdintį specialiajame vežimėlyje, atsistoju ir pats prieinu prie keleivio bei bendrauju tiesiogiai.

Pasisveikinu ir paprašau pateikti reikiamus dokumentus: *„Laba diena. Prašyčiau pateikti savo asmens tapatybės dokumentą.“*. Atidžiai patikrinu Kliento bei jo skrydžio dokumentus.

Jei registruojant Klientą kyla problemų apie jas išsamiai informuoju, pagal galimybes padedu jam išspręsti situaciją.

3. Informuoju Klientą

Visuomet informuoju Klientą apie jo asmens ar kitų dokumentų neatitikimą reikalavimams: netinkamą dokumento rūšį, per trumpą galiojimo laiką ir pan., jei yra galimybė paaiškinu, kodėl dokumentai yra netinkami.

4. Registruoju Kliento bagažą

Visada pasiteirauju, ar Klientas turi registruojamo bagažo: *„Ar turite registruojamo bagažo?“*

Paprašau, kad Klientas uždėtų registruojamą bagažą ant svarstyklių. Kol sveriamas bagažas, užduodu privalomus saugumo klausimus. Pasiteirauju Kliento, ar nėra pasilikęs rankiniame bagaže draudžiamų vežti daiktų (pvz., aštrių metalinių daiktų, skysčių ir kt.).

Jei skrydžių bendrovė renka mokestį už registruojamą bagažą, o Klientas nėra išsipirkęs registruoto bagažo, informuoju apie būtinybę tai padaryti prieš pabaigdamas registraciją ir nurodau su apmokėjimu susijusią informaciją bei tolimesnius veiksmus: *„Registruojamas bagažas, skrendant šia oro bendrove, yra mokamas. Sumokėti už paslaugą Jūs galite oro bendrovę aptarnaujančioje bilietų kasoje, esančioje antrame aukšte, štai ten. Po apmokėjimo galite grįžti prie šio registracijos stalo“*.

Jei registruojamo bagažo svoris viršija reikalavimus, elgiuosi pagal skrydžių bendrovės keliamus reikalavimus: *„Jūsų registruojamo bagažo svoris viršija oro linijų „X“ nustatytą leistiną normą 5 kilogramais. Galėsime priimti šį bagažą, kai sumokėsite už viršsvorį oro bendrovę aptarnaujančioje bilietų kasoje. Ji yra...“* arba pasiūlau Klientui kitą variantą – perdėti daiktus į kitus lagaminus, perkrauti lagaminą ar pan.

Paprašau Kliento parodyti rankinį bagažą ir įvertinu, ar jo matmenys bei svoris atitinka keliamus reikalavimus. Jei manau, kad jie viršijami, paprašau Klientą įstatyti krepšį į specialių matmenų bagažo rėmą ir (arba) pasveriu bagažą. Kai svoris arba matmenys yra didesni už leistinus įsinešti į orlaivio vidų, informuoju Klientą apie būtinybę tokį bagažą registruoti arba jo atsisakyti: *„Siekiant užtikrinti keleivių saugumą orlaivio viduje, į jį draudžiama neštis bagažą, didesnį (sunkesnį) nei leistinos normos. Jei visgi norite šį bagažą pasiimti, jis bus registruojamas pagal X bendrovės taisykles.“* Jei reikalauja aviakompanijos taisyklės, pažymiu rankinį bagažą.

Jei Klientas registruoja nestandartinio dydžio bagažą, apie tai informuoju atsakingą asmenį ir pakviečiu jį priimti bagažą (atsakingas darbuotojas privalo ateiti ne vėliau nei per 10 minučių) arba atlieku procedūrą pats. Paprašau Kliento palaukti ir aiškiai nurodau Klientui, kur jam nunešti atiduoti savo nestandartinio dydžio bagažą arba palydžiu jį.

Jei Klientas turi daiktus, kurių jam reikės iki įlipimo į orlaivį (vaiko vežimėlis, ramentai ir pan.), ant jų pritvirtinu reikalingas etiketes ir informuoju Klientą apie daiktų atidavimą ir grąžinimą prie orlaivio: *„Prie lėktuvo trapo pamatysite mūsų kolegas, jiems ir perduokite vežimėlį.“* Atlikęs visas bagažo registravimo procedūras, kartu su kelionės dokumentais Klientui įteikiu registruoto bagažo etiketę. Juostelę nuo etiketės ir kitas šiukšles tvarkingai metu į šiukšlių dėžę.

5. Informavimas apie tolimesnę kelionės eigą

Baigęs registracijos procesą informuoju Klientą apie tolimesnius žingsnius - nurodau laipinimo vartus ir akcentuoju, kad Klientas sektų informaciją ekranuose, nes vartai, nurodyti ant kortelės, gali keistis: *„Čia nurodyti Jūsų laipinimo vartai – A6, tačiau prašau sekti informaciją ekranuose, nes vartai gali pasikeisti.“* Taip pat jei keleiviui priklauso papildomos paslaugos, pavyzdžiui „Verslo klubas“, informuoju kaip jį rasti. Pasakau, koks kitas kelionės žingsnis, pvz. “*dabar eikite į aviacijos saugumo patikrą, ji yra...”*Įsitikinu, kad Klientui aiški visa informacija. *„Ar viskas aišku? Gal turite dar kokių klausimų?“* Išduodu laipinimo kortelę, jei ji priklauso pagal aptarnaujamos aviakompanijos taisykles, kitu atveju informuoju, kad kortelės išdavimas yra mokamas.

Kai Klientą registruoju iš karto keliems skrydžiams, informuoju jį apie kelionės eigą, paminėdamas man žinomus svarbius dalykus, padėsiančius asmeniui sklandžiai keliauti su persėdimu.

Verslo klasės Klientams primenu apie jų turimas privilegijas ir kaip jomis pasinaudoti: *„Jums suteikiama greitojo aptarnavimo paslauga, ji yra štai ten.“, „Antrame aukšte yra Verslo klubas, maloniai kviečiame apsilankyti.“* ir pan.

Pabaigęs visas Kliento registracijai reikiamas procedūras, mandagiai atsisveikinu: *„Malonaus skrydžio“*, *„Gerų atostogų“* ir pan.

6. Atlieku baigiamuosius darbus

Klientų registraciją baigiu tiksliai numatytu laiku, pakeičiu skrydžio statusą į aktualų. Atidžiai atlieku baigiamuosius darbus, išjungiu monitorių, palieku tvarkingą darbo vietą.

Kiti atvejai Klientų registracijos procese

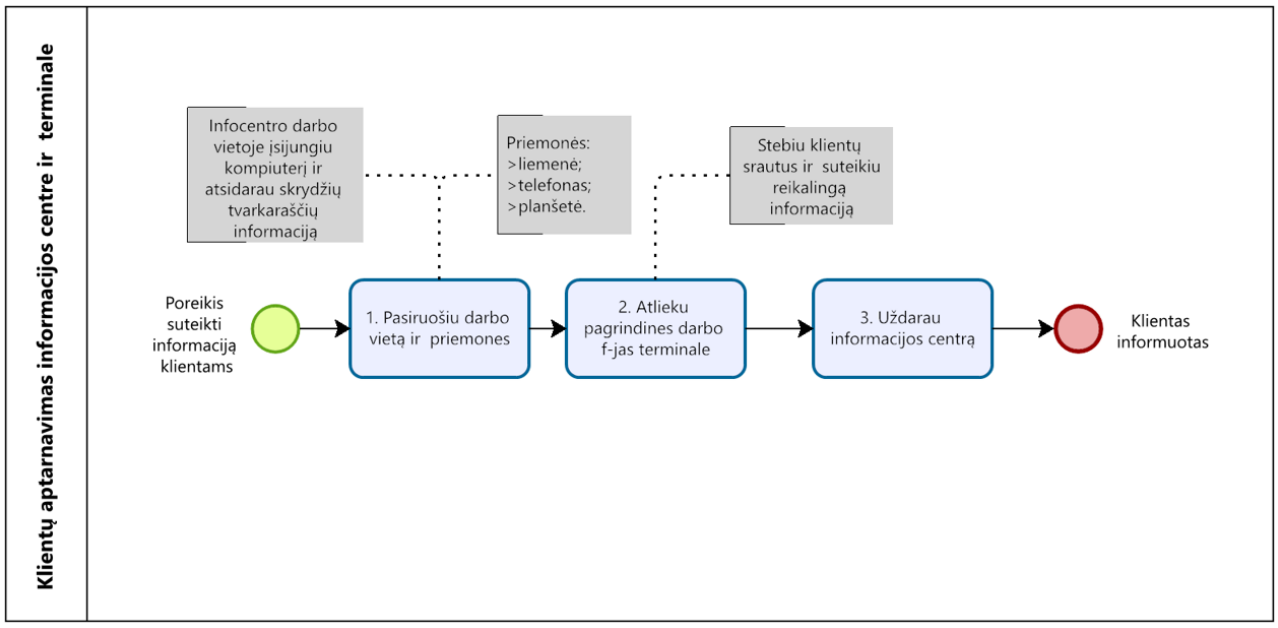
- Eilių valdymas. Jei aptarnaujamoje eilėje pamatau Klientus, kurie galėtų būti aptarnaujami be eilės, tačiau jie laukia bendroje eilėje ir patiria sunkumų (nerimsta, verkia mažas vaikas, vyresnio amžiaus žmogui sunku stovėti, individualių poreikių turintis keleivis ir pan.), paprašau stovinčių arčiau eilėje leidimo aptarnauti tuos Klientus be eilės ir juos pasikviečiu.
- Papildomo registracijos stalo atidarymas. Jei atidarau papildomą registracijos stalą, pakviečiu prie jo prieiti arčiausiai eilėje stovinčius Klientus: *„Netrukus pradėsime registraciją prie šio stalo – prašau prieiti.“*
- Kai į mane kreipiasi Klientas, užsiregistravęs internetu arba telefonu, pasiteirauju, ar jis turės registruoto bagažo ir informuoju, kad jis bus aptarnaujamas bendrąja tvarka, o jei Klientas registruoto bagažo neturi, nukreipiu jį į aviacijos saugumo patikrą.
- Agresyvių, neblaivių Klientų valdymas. Jei į registraciją atvykęs Klientas atrodo tokios būsenos, kad galėtų kelti grėsmę skrydžio saugai, įvertinu situaciją ir elgiuosi pagal skrydžių bendrovės reikalavimus. Prireikus mandagiai, bet tvirtai įspėju Klientą dėl jo elgesio ir galimų pasekmių. Jei priimamas sprendimas neįleisti Kliento į lėktuvą, jis informuojamas apie faktą ir nurodomos sprendimo priežastys, aplinkybės.

Dėmesingumo akcentai

Verslo profesionalai ir poilsiautojai registracijoje tikisi greito aptaravimo registracijoje, taigi stengiuosi pakviesti verslo klasės keleivius prieiti pirmus, informuoju, turinčius pirmenybę, kad prie laipinimo vartų gali prieiti pirmi, paskelbus laipinimo pradžią. Keliaujantiems su vaikais, kai jie atiduoda vaikišką vėžimėlį, pasiūlau naudotis oro uosto vaikiškais vežimėliais. Skiriu dėmesį identifikuoti apsvaigusius Klientus, nes verslo profesionalus, skrendančius į komandiruotes ir šeimas, šie Klientai erzina.

2.2. Klientų aptarnavimas informacijos centre ir terminale

Proceso schema



1. Paruošiu darbo vietą ir priemones

Į darbo vietą ateinu anksčiau, kad spėčiau atlikti visus pasiruošimo darbus ir darbą pradėčiau tiksliai numatytu laiku. Pasiruošiu visas tinkamam Klientų aptarnavimui reikalingas priemones – skrydžių tvarkaraštį, šviesą atspindinčią liemenę, darbinį telefoną, raciją ir planšetę. Darbo kompiuteryje įjungiu reikalingą informaciją apie skrydžius, kad galėčiau teikti tikslingą informaciją.

2. Atlieku darbo funkcijas

Kai dirbu informacijos teikimo vietoje. Konsultuoju Klientus jiems rūpimais klausimais, suteikiu trumpą ir aiškią informaciją. Jei atsakymo nežinau, bandau išsiaiškinti pats arba nukreipiu, pas atsakingą darbuotoją.

Kai dirbu Klientų registracijos salėje. Stebiu Klientų poreikius ir signalus (besiblaškančius, informacijos ieškančius keleivius bei jų artimuosius), kurie rodo, kad Klientui reikalinga pagalba, nelaukdamas prieinu, pradedu kontaktą ir pasiūlau pagalbą: „*Laba diena, matau dairotės, galbūt kažko ieškote?/ Laba diena, ar viską randate, gal galiu kuo padėti?/ Laba diena, esu terminalo asistentė(-as), gal turite klausimų?*“ Atidžiai išklausau Kliento ir suteikiu reikalingą informaciją, o jeigu tiksliai nežinau Klientui reikalingos informacijos, nukreipiu jį pas kolegas. Klientams atsakau trumpais ir aiškiais sakiniais, parodau rūpimus objektus ir juos nukreipiu. Įvykus ekstremaliai situacijai ar evakuacijos atveju teikiu informaciją ir pagalbą keleiviams.

Kai dirbu prie savitarnos sistemų. Proaktyviai kviečiu Klientus naudotis savitarnos sistemomis, pvz. pastebėjęs eiles prie registracijos stalų, kur galima savitarna, informuoju Klientus apie galimybę naudotis savitarnos sistema ir taip sutrumpinti laukimo laiką bei parodau kur ji yra, jei Klientui neaišku kaip naudotis sistema, suteikiu trumpą informaciją, paaiškinu. Sistemai užstrigus palydžiu/parodau Klientui, kur eiti toliau, kad užtikrinčiau sklandų kelionės procesą. Nukreipiu Klientą, kuris naudojosi savitarnos sistema, į verslo klasės eilę, jei tokia yra, parodau dėkingumą jo pastangoms, atsiprašau dėl kliūčių.

Kai valdau Klientų srautus. Sutvarkau "gyvatėles", palieku praėjimą keleiviams, nukreipiu Klientus prie reikiamo registracijos stalo. Stebiu situaciją aviacijos saugumo patikroje – esant dideliam srautui, užtikrinu, kad keleiviai su specialias poreikiais (pvz., šeimos, senjorai) būtų aptarnaujami pirmi, tačiau atsiklausiu kitų keleivių leidimo.

Kai informacijos ar pagalbos kreipiasi keleivis specialiame vežimėlyje, informaciją teikiu jo akių lygyje bei suteikiu prašomą pagalbą.

Vienu metu dirbant daugiau kaip vienam darbuotojui pasiskirstome darbus – vienas aptarnauja klientus informacijos centre, kitas/kiti salėje. Dirbant vienam, darbo vietą palieku trumpam, ne daugiau kaip 15 min. ir palieku laikroduką.

Darbo metu taip pat stebiu ir palaikau tvarką ir švarą terminale, o pastebėjus klaidinančius terminalo pranešimus, švaros, tvarkos ar ženklinimo pažeidimus, kurių negaliu sutvarkyti pats, pranešu atsakingiems kolegoms.

3. Uždarau informacijos centrą

Baigus darbą perduodu aktualią informaciją būsimai pamainai. Prieš uždarant informacijos centrą paruošiu kitos dienos skrydžių ataskaitą, palieku tvarkingas priemones darbui (pakrauti telefonai, įkrauta racija), suregistruoju rastus daiktus, palieku tvarkingą darbo vietą.

Dėmesingumo akcentai

Pasirūpinu šeimų su vaikais komfortu - informuoju apie galimybę naudotis vaikiškais vežimėliais, vaikų zonomis, vietas patogiai susidėti daiktus, vaiko priežiūros kambarius. Verslo profesionalus ir skrendančius į komandiruotes labai erzina informacijos trūkumas skrydžio vėlavimo atveju, taigi seku skrydžių informaciją ir esu pasiruošęs suteikti visą aktualią informaciją. Emigrantams kartais sunkiau susigaudyti oro uoste, todėl informaciją jiems pateikiu detaliau. Poilsiautojai mėgsta užsukti į kavines, taigi puikiai žinau oro uosto schemą.

2.3. Klientų aviacijos saugumo patikra

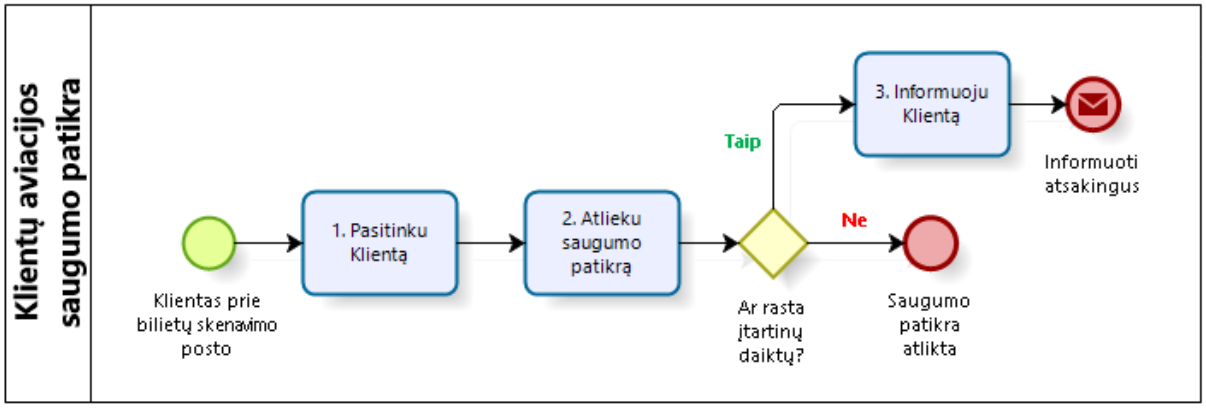
Prieš atidarydamas patikros juostą, patikrinu, ar turiu visas rekomenduojamas priemones (priklausomai nuo oro uosto), kurios užtikrina patogią procedūrą:

- informacija (iliustracija ar filmukas) kaip pasiruošti saugumo patikrai,
- draudžiamų vežti rankiniame bagaže ekspozicija/stendas,
- pasiruošimo stalas ir šiukšlių dėžės, skirtos išmesti neleidžiamus vežtis daiktus (bendros/stiklas/plastikas/popierius),
- talpa, skirta išpilti skysčiams bei informacija, kad po patikros galima įsipilti geriamo vandens,
- talpa maisto bankui – galimybė paaukoti pačiam,
- maišeliai ir informacija skysčių supakavimui,
- maišai drabužiams ir informacija apie tai,
- antbačiai/dėžė panaudotiems antbačiams,
- batų šaukštas ir kėdės atsisėsti,
- vaikiška kėdutė/gultukas,

- lipdukai/saldainiai ir pan. vaikams (pagal galimybes).

Patikros metu prižiūriu priemonių likučius, pasibaigiant papildau, daiktus grąžinu į jiems skirtas vietas.

Proceso schema



Proceso veiksmų detalizavimas

1. Pasitinku Klientą

Stebiu į aviacijos saugumo patikrą ateinančių Klientų srautus – Klientus su vaikais, individualių poreikių turinčius Klientus nukreipiu į jiems skirtą eilę arba suteikiu pirmenybę, pakviesdamas šiuos Klientus į eilės priekį. Pasisveikinu su Klientu ar linkteliu Klientui ir paprašau pateikti įlaipinimo kortelę: *„Prašau pateikti…“, „Prašau parodyti…“*, kurią nuskenuoju. Kai oro uoste yra įrengti automatiniai skenavimo varteliai parodau, esant poreikiui, instruktuoju Klientą, kaip nuskenuoti įlaipinimo kortelę naudojantis sistema. Akcentuoju, kad pro automatinius vartelius visų pirma eitų vaikai ir tėvai stebėtų vaiką, o tik po to eitų patys. Jei Klientas nėra užsiregistravęs, mandagiai nukreipiu jį eiti prie registracijos stalų. Klientus, turinčius galiojančias įlaipinimo korteles, praleidžiu tolesnėms aviacijos saugumo procedūroms.

2. Atlieku saugumo patikrą

Pasisveikinimas:

Pasisveikinu su Klientu ir padedu dėžutę daiktams, jei Klientas dar nepasiėmė jos pats. Pasisveikinu frazėmis: *„Labas rytas“, „Laba diena“,* užmegzdamas akių kontaktą.

Pasiruošimas patikrai:

Instruktuoju Klientą, kaip pasiruošti patikrai pagal įrangos reikalavimus: paprašau nusiimti viršutinius drabužius, iš kišenių išsiimti visus daiktus, nusiimti akinius nuo saulės bei viską sudėti į dėžutes, instruktuoju dėl elektronikos, skysčių gabenimo. Akcentuoju, kad regėjimui skirtų akinių nusiimti nereikia ir jei Klientas juos jau nusiėmė, paprašau užsidėti atgal.

Pasirūpinu, kad Kliento rankinis bagažas ir daiktai, sudėti į dėžutę, tvarkingai patektų į rentgeno spindulių įrenginį. Asmeninius Kliento daiktus (laikrodžius, telefonus, dokumentus, akinius nuo saulės ir pan.) rekomenduoju dėti į dėžutės apačią, kad tikrinant rentgeno spindulių įrenginiu neiškristų. Drabužius, kuriuos įranga gali ištepti (pvz. šviesias pūstas striukes), pasiūlau sudėti į specialų maišą.

Jei keliauja šeima su vaikais instruktuoju, kaip eiti pro aviacijos saugumo patikrą. Rekomenduoju tėvams padėti pasiruošti vaikams patikrai ir tuomet atsižvelgiant pagal situaciją eiti pro arkinį metalo

ieškiklį. Pavyzdžiui, jei skrenda du tėvai, pirmiausia per arkinį metalo ieškiklį praeitų vienas iš tėvų, tuomet vaikas ir tuomet kitas tėvų. Ruošiantis patikrai neskubinu Klientų. Šeimoms su mažamečiu vaiku, pasiūlau pasinaudoti vaikiška kėdute. Paklausiu, ar norėtų vaiką pasodinti / paguldyti į kėdutę, skirtą mažamečiams vaikams: *„Gal norėtumėte vaiką pasodinti / paguldyti į kėdutę, kol pasiruošite patikrai?“* Jei vaikas yra pasodinamas / paguldomas į kėdutę, pasirūpinu, kad iš jos neiškristų, kol tėvai atliks visas reikalingas aviacijos saugumo procedūras. Jeigu aviacijos saugumo patikroje yra siurprizų / staigmenų vaikams, maloniai pasiūlau juos vaikams, kad sumažinčiau patikros baimę ir stresą: *„Turime tokių lipdukų / saldainių, išsirink vieną.“*

Patikra:

Tikindamas bagažą rentgeno spindulių įrenginiu, su kolegomis bendrauju pagarbiai, mandagiai: *„Reikia papildomai patikrinti pilką kuprinę juodomis rankenomis.“.* Jei procedūrai reikia daugiau laiko patikrinti bagažą, trumpam sustabdau bagažo srautą, kad nesusidarytų grūstis už rentgeno spindulių įrenginio.

Stebiu konvejerį ir paskirstau bagažą taip, jog maksimaliai išnaudočiau bagažo atsiėmimo stalus. Jei ant bagažo atsiėmimo stalų yra tuščių dėžučių, surenku jas ir tvarkingai (nemėtydamas) sudedu į vietą.

Pakviečiu Klientą praeiti pro arkinį metalo ieškiklį. Pakviečiu žodžiais: *„Prašyčiau praeiti.“* ar (ir) rankos mostu.

Jei pasigirsta signalas ir to reikalauja situacija, paprašau Kliento grįžti atgal ir su savimi turimus daiktus sudėti į dėžutę. Jei reikia nusiauti batus, pasiūlau Klientui prisėsti, pasinaudoti antbačiais ir batus sudėti į dėžutę: *„Prašyčiau grįžti ir ateiti nusiavus batus. Juos įdėkite į baltą dėžutę prieš aparatą, štai čia galite prisėsti, nusiauti, čia maišeliai kojoms.“*

Jei pasigirsta signalas, prieš tikrindamas, atsiklausiu Kliento leidimo: *„Reikalinga papildoma patikra, ar sutinkate, kad Jus patikrinčiau?“.* Jei su Klientu nepavyksta susikabėti dėl kalbos barjero, jo atsiklausiu žvilgsniu, gestais.

Jeigu vaikui einant pro arkinį metalo ieškiklį pasigirsta signalas, atsiklausiu jo tėvų ar jį lydinčių asmenų leidimo tikrinimui: *„Ar galiu patikrinti Jūsų vaiką papildomai?“* Prieš pradėdamas tikrinimą, pasisveikinu ir informuoju vaiką apie būsimą procedūrą: *„Labas, dabar pasižiūrėsiu įdėmiau, gal ką pamiršai kišenėse?“* Stengiuosi su vaiku bendrauti jo akių lygyje, pasilenkęs ar pritūpęs.

Jei Klientas nesutinka būti tikrinamas prie kitų asmenų, pasiūlau jį patikrinti detalios patikros kambarėlyje. Jam atsisakius, perspėju Klientą dėl galimų pasekmių ir perduodu situacijos sprendimą pamainos vadovui: *„Pagal galiojančias aviacijos taisykles, atsisakę asmens apžiūros ir daiktų patikrinimo, Keleiviai į orlaivį neįleidžiami.“* Jei Klientas kategoriškai nesutinka būti patikrintas, informuoju aviacijos saugumo pamainos vadovą ir perduodu tolesnį situacijos sprendimą jam. Po patikrinimo rankiniu būdu, padėkoju Klientams, atsisveikinu, palinkiu gero skrydžio, nukreipiu link bagažo atsiėmimo: *„Ačiū, geros kelionės, nepamirškite rankinio bagažo.“, „Dėkojame / Sėkmės / Jūsų bagažas štai ten.“*

Jei dirbant aviacijos saugumo patikroje man tenka aptarnauti individualių poreikių turintį keleivį, vadovaujuosi atmintine(1 priedas).

Esant poreikiui patikrinti rankinį bagažą, visų pirma nustatau bagažo savininką ir paprašau leidimo patikrinti jo bagažą ar daiktus: *„Sistema atrinko Jūsų bagažą papildomai patikrai, ar galiu patikrinti Jūsų daiktus?“* Jei yra galimybė, procedūrą atlieku atskirai nuo kitų Klientų srauto bagažo atsiėmimo stalų gale arba ant antros juostos, kad nesusidarytų grūsties. Jei procedūrai atlikti reikia daugiau laiko

(taikomas papildomas tikrinimas) ar sprendimo priėmimui turi būti iškviestas pamainos vadovas, apie tai informuoju Klientą.

Jei reikia papildomai patikrinti skysčių sudėtį, informuoju apie tai Klientą, mandagiai paprašau pateikti skysčius ir perspėju, kiek tai gali užtrukti. Paprašau Klientą praeiti prie bagažo paėmimo pabaigos, kad nesusidarytų grūstis, pvz., *„Reikės patikrinti skysčio sudėtį, prašyčiau duoti tą maisto buteliuką, patikrinimas užtruks apie minutę.“.* Jei tikrinimo procedūra užtrunka, informuoju apie tai Klientą, parodau, kur jis galėtų palaukti, atsisėsti, jei yra vietų: *„Deja, laikydamiesi aviacijos saugumo taisyklių, turime atlikti pakartotinę Jūsų ir bagažo patikrą. Tai kiek užtruks, palaukti galite čia“.*

Jei Klientas teiraujasi dėl atliekamų procedūrų poreikio, jam atsakau, pakomentuodamas atliekamus veiksmus, jei reikia, nurodau kuo remiantis tai darau, nepalieku jo nežinioje: *„Tai papildomos procedūros, būtinos Jūsų ir kitų keleivių saugumui užtikrinti.“, „Tikrinant Jūsų bagažą sistema identifikavo, kad galimai yra likę draudžiamų gabenti daiktų ir mes privalome patikrinti.“.* Po patikrinimo padėkoju Klientui už bendradarbiavimą / palinkiu gero skrydžio.

Tikrinimo procedūros užbaigimas:

Patikrinęs bagažą rankiniu būdu, atsisveikinu su Klientu, palinkiu gero skrydžio: *„Dėkojame už bendradarbiavimą.“, „Ačiū, kad skyrėte laiko.“, „Gero skrydžio / geros kelionės / sėkmės.“*

Primenu Klientui apie daiktus, jei šis juos paliko dėžutėje: *„Pone (-ia), nepamirškite savo...“, „Dėžutėje dar yra Jūsų telefonas. Nepalikite jo.“*

Jei Klientas klausia informacijos, atsakau, parodau kryptį ranka: *„Jūsų laipinimo vartai yra A6, juos rasite eidami šia kryptimi.“, „Verslo klubą rasite antrajame oro uosto aukšte.“* Kryptis parodoma ranka.)

Jeigu patikros metu randama daiktų, neleistinų vežti rankiniame bagaže:

3. Informuoju Klientą

Informuoju Klientą, kokių konkrečiai daiktų jis negali vežtis: *„Matau, Jūsų rankinėje yra... Tokį kiekį ... vežtis rankiniame bagaže yra draudžiama.“*. Jei Klientas klausia, atsakau kuo remiantis, teigiu, kad daiktas yra draudžiamas.

Suteikiu informaciją, kokius pasirinkimus Klientas turi konkrečioje situacijoje: pvz., daiktus atiduoti kaip registruojamą bagažą arba juos išmesti, maisto produktus – paaukoti labdarai. Rekomenduoju atiduoti daiktus kaip registruojamą bagažą, jei yra galimybės oro uoste, išsiųsti paštu ar priduoti saugoti, informuoju, kad tai – mokama paslauga, apie kurią daugiau informacijos suteiks paslaugą teikiantys darbuotojai (Vilniuje ir Kaune). Pristatau Klientui ir kitas galimybes: pasiūlau palikti neleistinus daiktus automobilyje (jei jis yra ilgalaikio saugojimo aikštelėje) arba perduoti lydintiesiems asmenims, jei jie dar neišvykę.

Jeigu patikros metu randama draudžiamų vežti oro transportu daiktų:

Priklausomai nuo rastų daiktų pobūdžio, informuoju atitinkamas tarnybas (muitinę, policiją) ir veikiu vadovaudamasis aviacijos saugumą reglamentuojančiais dokumentais.

Kiti atvejai patikros procese

- Skubantys Klientai. Kai Klientas skuba ir nori pereiti patikrą be eilės, pasiūlau jam atsiklausti eilėje stovinčiųjų leidimo arba įsigyti greitojo aptarnavimo „Fast Track“ paslaugą.

- Eilių prie patikros valdymas. Jei susidaro ilga Klientų eilė, t. y. patikros laukia daugiau nei 30 žmonių arba matau, kad ateina didelė žmonių grupė, pasiūlau atidaryti papildomą patikros postą (sprendimą priima aviacijos saugumo pamainos vadovas / pavaduotojas).

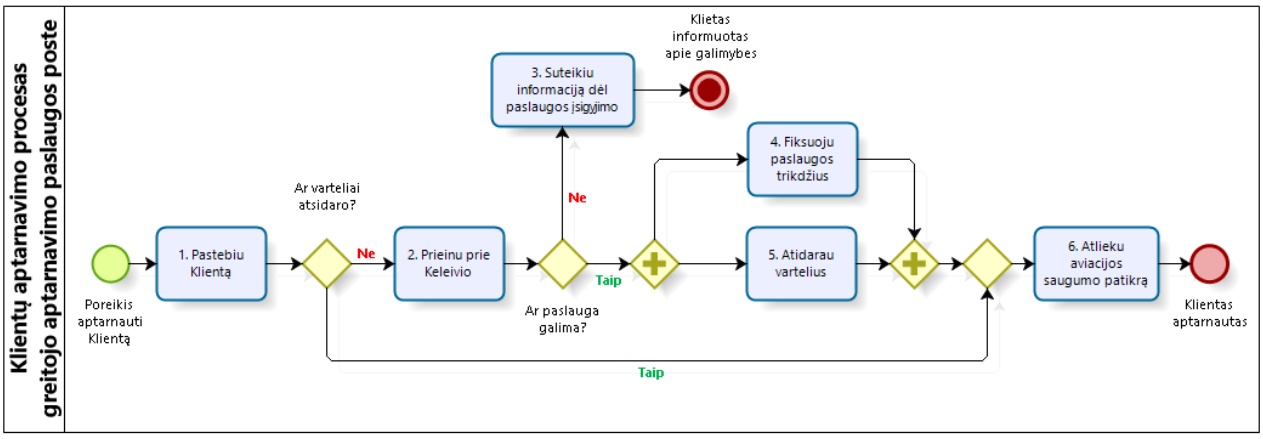
Dėmesingumo akcentai

Verslo profesionalai ir vykstantys į komandiruotes tikisi, kad saugumo patikra bus greita, procedūros jiems yra aiškios, dažnai perka *Fast Track*, tačiau jiems svarbi tiksli ir koncentruota informacija. Poilsiautojams reikia detalaus instruktažo - mintyse jie jau prie jūros, todėl instrukcijas kartais reikia pakartoti, detaliau paaiškinti atliekamus papildomus veiksmus, nes visa tai kelia įtampa, kuri visai nereikalinga keliant atostogų. Taip pat svarbi ir nuotaika bei nuteikimas. Panašiai jaučiasi ir emigrantai – nors ir skraido gan dažnai, aviacijos saugumo patikra jai nemaloni patirtis, taip pat jie linkę savo patirtis lyginti su kitais oro uostais, todėl svarbu daugiau dėmesio skirti situacijoms, kai atliekami papildomi veiksmai, ar įranga rodo neatitikimus, kalbėti argumentuotai Šeimos keliaudamos su vaikais turi daug daiktų, jų patikra užtrunka, todėl svarbu jų neskubinti, parodyti dėmesį vaikams – pasiūlyti kėdutes, vežimėlius už patikros ir pan.

2.4. Klientų patikra greitojo aptarnavimo paslaugos poste

Atliekant aviacijos saugumo patikrą greitojo aptarnavimo Paslaugos teikimo poste, Klientui suteikiama pirmumo teisė prieš administracijos, antžeminių aptarnavimo įmonių ar aviacijos saugumo darbuotojus: *„Prašyčiau palaukti eilėje, kol aptarnausime Klientus.“, „Prašyčiau prieiti keleivius, turinčius „Fast track“ / įsigijusius greitojo aptarnavimo paslaugą...“.*

Proceso schema



Proceso veiksmų detalizavimas

1. Pastebiu Klientą

Jei greitojo aptarnavimo patikros poste nėra tikrinamų Klientų, parodau, kad pastebėjau atvykusį Klientą, pasisveikinu prieidamas prie jo: *„Labas rytas.“, „Laba diena.“* arba linktelėdamas galva iš tolo, užmezgu akių kontaktą, nusišypsau. Klientas skatinamas savarankiškai skenuoti įlaipinimo kortelę ar kitą paslaugos dokumentą, naudojantis vartelių veikimo instrukcija.

2. Prieinu prie Kliento

Jei, Klientui pabandžius, varteliai neatsidaro arba asmuo nesupranta vartelių veikimo instrukcijos ir delsia arba net nebando jų atidaryti, prieinu prie jo, kai tik atsilaisvinu po patikros procedūros. Jei tuo metu vykdoma kitų Klientų aviacijos saugumo patikra, visada informuoju laukiantį prie vartelių Klientą, kad prieisiu po atliktų darbų: *„Prašyčiau palaukti, tuojau ateisiu ir Jums padėsiu.“*

3. Suteikiu informaciją dėl paslaugos įsigijimo

Jei Klientas neturi teisės pasinaudoti paslauga (pvz., negaliojanti lojalumo kortelė, neturi paslaugos, jau panaudotas QR kodas ir pan.), mandagiai informuoju jį apie situaciją, nurodydamas priežastį, kodėl negaliu suteikti paslaugos, ir pasiūlau galimus paslaugos įsigijimo variantus: *„Deja, Jūsų bilietas be „Fast track“, jei norite pasinaudoti šia paslauga, galit įsigyti savitarnos aparate...“*

4. Fiksuoju paslaugos trikdžius

Jei priėjus prie Kliento išsiaiškinu, kad jam paslauga gali būti suteikta, tačiau varteliai neatsidaro dėl techninių priežasčių (pvz., neveikia lojalumo kortelių skenavimas, nenuskaito QR kodo ar pan.), Klientą praleidžiu per vartelius, atidarydamas juos avariniu būdu arba per darbuotojams skirtą praėjimą, atidarydamas savo leidimu. Apie paslaugos veikimo sutrikimus, atlikęs patikros procedūras, informuoju atsakingus asmenis. Praleisdamas per vartelius, Kliento atsiprašau dėl paslaugos veikimo sutrikimų: *„Atsiprašome dėl sutrikimų.“*

5. Atidarau vartelius

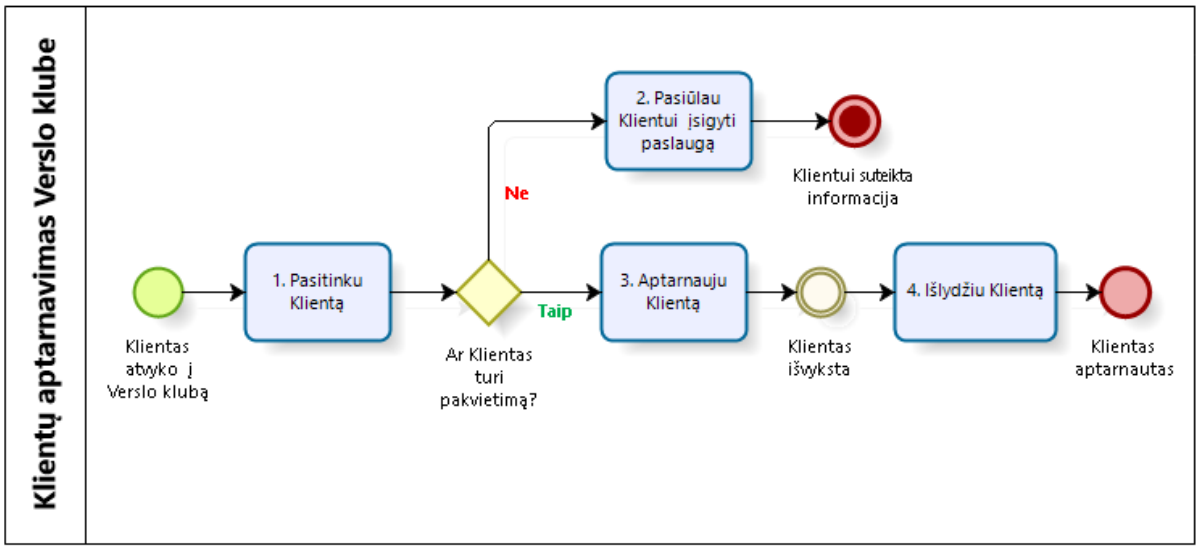
Jei priėjus prie Kliento išsiaiškinu, kad jam paslauga gali būti suteikta, paaiškinu, kaip atidaryti vartelius. Matant, kad Klientui neaišku arba jis nedrįsta / nesupranta paaiškinimo, suteikiama pagalba, parenkant reikiamą variantą. Atsidaręs vartelius, toliau atlieku Kliento aviacijos saugumo patikros procedūras, aprašytas skyriuje „Klientų aviacijos saugumo patikra“.

6. Atlieku aviacijos saugumo patikrą

Jei Klientas supranta vartelių veikimą ir, pasirinkus Paslaugos būdą bei nuskenavus reikiamus dokumentus, varteliai atsidaro iškart, toliau atliekamos Kliento aviacijos saugumo patikros procedūros, aprašytos skyriuje „Klientų aviacijos saugumo patikra“.

2.5. Klientų aptarnavimas Verslo klube

Proceso schema



Proceso veiksmų detalizavimas

1. Pasitinku Klientą

Kai atvykęs į Verslo klubą Klientas paduoda man įlaipinimo kortelę, su juo pasisveikinu užmegzdamas akių kontaktą: *„Laba diena.“, „Sveiki atvykę. Malonu vėl Jus matyti.“*

Pamatęs, kad teks aptarnauti Klientą sėdintį specialiajame vežimėlyje, atsistoju ir pats prieinu prie keleivio bei bendrauju tiesiogiai.

Kai dirbu vienas, išėjus iš darbo vietos ilgesniam laikui (daugiau nei 5 min.), pastatau ant registracijos stalo lentelę, kad Klientas pats atsisėstų prie staliuko. Jei Klientas atvyksta man nesant prie darbo stalo ir atsisėda prie staliuko, pastebėjęs Klientą prieinu prie jo, pasisveikinu, paimu iš jo įlaipinimo kortelę, nuskenuoju ir grąžinu Klientui prie stalo.

2. Pasiūlau Klientui įsigyti paslaugą

Jei Klientui nemokama Verslo klubo paslauga nepriklauso arba už naudojimąsi Verslo klubo paslaugomis Klientas moka pats, visada pasiūlau įsigyti privilegijų kortelę, laikydamasis 5 žingsnių struktūros, aprašytos skyriuje „Klientų aptarnavimas paslaugų teikimo / prekybos vietose“.

3. Aptarnauju Klientą

Su Klientais visuomet bendrauju tyliai, kad netrikdyčiau kitų Verslo klubo Klientų.

Pirmą kartą į Verslo klubą atvykusiam Klientui paaiškinu naudojimosi šia paslauga principus: savitarna prie maisto ir gėrimų baro, galimybė naudotis stacionariuoju kompiuteriu, galimybė atsispausdinti reikiamus dokumentus, naudotis belaidžiu internetu (parodau prisijungimo kodą) ir kitos naudos.

Periodiškai patikrinu, ar maisto ir gėrimų bare yra visų produktų bei indų. Jų trūkstant, papildau atsargas. Patikrinu, kad netrūktų spausdintų leidinių.

Suteikiu Klientams reikalingą pagalbą, pvz., perjungiu pageidaujamą TV kanalą, parodau, kaip naudotis kavos aparatu, paskolinu kompiuterio ar telefono įkroviklio laidą ir pan. Pasiūlau pagalbą specialiųjų poreikių turintiems Klientams. Atsakau į Klientams kylančius klausimus.

Jei Verslo klube yra keleivių su mažais vaikais, pasiūlau užsiėmimų vaikams (spalvinimo priemonių, žaislų ir pan.).

Kilus konfliktui, stengiuosi suvaldyti situaciją pagal konfliktų valdymo žingsnius, aprašytus skyriuje „Konfliktinių situacijų valdymas“.

Jei Kliento skrydis vėluoja, pagal galimybes jam padedu: atkreipiu Kliento dėmesį, kad jo skrydis vėluoja, jei reikia, susisiekiu telefonu su už registravimą į konkretų skrydį atsakingu darbuotoju dėl kitų jungiamųjų skrydžių paieškos ir leidžiu Klientui su juo bendrauti tiesiogiai arba perduodu gautą informaciją.

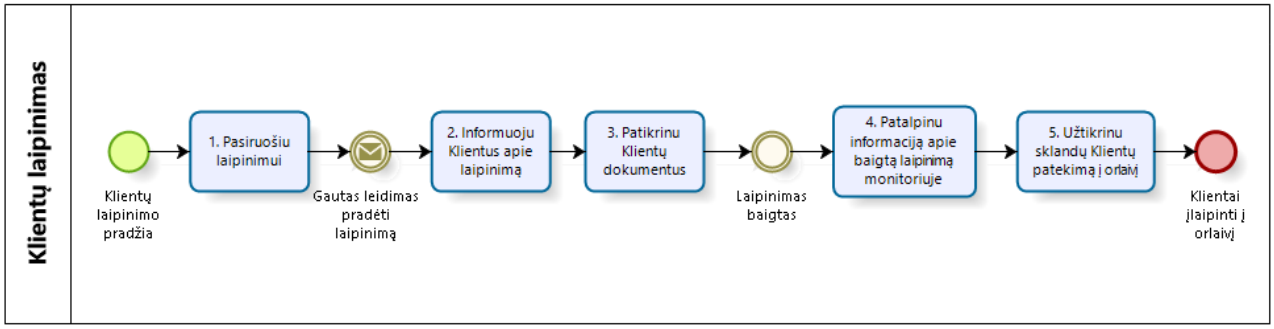
4. Išlydžiu Klientą

Jei pastebiu išeinantį Klientą, pasistengiu užmegzti akių kontaktą ir maloniai atsisveikinu: *„Malonaus skrydžio!“, „Gerų atostogų!“, „Viso geriausio!“*.

Išėjus Klientui, sutvarkau stalą ir, jei reikia, erdvę aplinkui, esant poreikiui išsikviečiu valytoją.

2.6. Klientų laipinimas

Proceso schema



Proceso veiksmų detalizavimas

1. Pasiruošiu laipinimui

Prie laipinimo vartų ateinu anksčiau, kad spėčiau atlikti visus pasiruošimo darbus ir laipinimą pradėčiau laiku:

- Paruošiu visus įrenginius ir informaciją, reikalingus laipinimo procesui.
- Patikrinu, ar kelias iki orlaivio ar autobuso yra atviras (galerija tuščia ir įjungta šviesa / autobusas atvykęs ir t. t.), įvertinu mikroklimatą (temperatūrą ir pan.), jei pastebiu neatitikimus, informuoju atsakingus oro uosto darbuotojus.
- Galutinai suderinu Klientų, kuriems teikiama specialioji pagalba (neįgaliųjų, nelydimų vaikų ir kt.) ir labai svarbių asmenų (toliau tekste – LSA) laipinimą: kas ir kada (laipinimo pradžioje ar pabaigoje) juos lydės į orlaivį.
- Įjungiu monitorių/-ius virš laipinimo vartų. Patikrinu, ar pateikta informacija yra teisinga. Identifikavęs klaidą kreipiuosi į atsakingą darbuotoją.

2. Informuoju Klientus apie laipinimą

Informavimą apie laipinimą pradedu pagal galiojančias aviakompanijos taisykles - jei numatyta, perskaitau pranešimą apie planuojamą laipinimo pradžią, informacinį pranešimą apie laipinimo pradžią skaitau tiksliai tada, kai buvo numatyta laipinimo pradžia. Jei vėluojama jį pradėti, informuoju Klientus apie naują laipinimo laiką arba kito pranešimo laiką.

Per oro uosto garsinę sistemą informuoju Klientus apie laipinimo pradžią, informaciniame tekste nurodau skrydį atliekančios kompanijos pavadinimą, skrydžio numerį, skrydžio maršrutą ir laipinimo vartų numerį. Paprašau Klientų pasiruošti pateikti asmens dokumentus ir įlaipinimo korteles (išskyrus atvejus, kai skrydžių bendrovės reikalauja kitaip).

Monitoriuje įjungiu statusą „Laipinama“ („Boarding“).

Apie vykstantį laipinimą ar jo statuso pokyčius (pvz. paskutinį kvietimą) informuoju Klientus per oro uosto garsinę sistemą pagal aviakompanijos taisykles. Informaciniame tekste nurodau pirmiau minėtus skrydžio duomenis, laipinimo vartų numerį ir paraginu vėluojančius Klientus. Jei numato aviakompanijos taisyklės, pakviečiu juos paminėdamas vardus ir pavardes. Atitinkamai pakeičiu informaciją ir monitoriuose ir seku, ar atvaizduojama informacija yra teisinga. Esant netikslumams, informuoju atsakingą oro uosto darbuotoją.

3. Patikrinu Klientų laipinimo korteles

Tikrindamas Kliento dokumentus padėkoju ir pasistengiu užmegzti trumpą pozityvų akių kontaktą.

Informuoju ar kūno kalba pakviečiu Klientą atlikti bilietų skenavimą, jei numato aviakompanijos taisyklės atlieku dokumentų tikrinimo veiksmus. Mandagiai atsisveikinu su Klientu: „*Malonaus skrydžio!*“, „*Geros kelionės!*“, „*Gero poilsio!*“.

4. Paskelbiu informaciją apie baigtą laipinimą monitoriuje

Informaciją apie baigtą laipinimą paskelbiu monitoriuje. Sistemoje įjungiu statusą „*Vartai uždaryti*“ *(„Gate closed“)* ir susitvarkau darbo vietą.

5. Užtikrinu sklandų Klientų patekimą į orlaivį

Jei Klientai iki orlaivio yra vežami autobusu ir dauguma keliaujančiųjų sulipę į autobusą, o vėluojančių Klientų paieška užtrunka, autobuso vairuotojas stebi mikroklimatą autobuse, jei reikia uždaro duris (pvz. žiemos metu).

Kiti laipinimo proceso atvejai

Kai laipinimo metu Klientas atrodo tokios būsenos, kad galėtų kelti grėsmę skrydžio saugai, įvertinu situaciją ir elgiuosi pagal skrydžių bendrovės reikalavimus. Prireikus mandagiai, bet tvirtai įspėju Klientą dėl jo elgesio ir galimų pasekmių. Vadovaujuosi Konfliktinių situacijų sprendimo taisyklėmis.

Kai eilėje pastebiu Klientus, kurie gali būti aptarnauti be eilės, pakviečiu juos prieiti pirmiausia, jei tai leidžia aviakompanijos taisyklės.

Kai pastebiu Klientus, kurių rankinis bagažas galimai gali viršyti keliamus reikalavimus, apie tai Klientą informuoju, paprašau rankinį bagažą įdėti į tam skirtą matuoklį. Jei bagažas atitinka reikalavimus, padėkoju Klientui. Jei bagažas reikalavimų neatitinka, informuoju Klientą, kad norint neštis šį bagažą į orlaivį, reikia sumokėti ir nurodau kaip jis tai gali padaryti.

Dėmesingumo akcentai

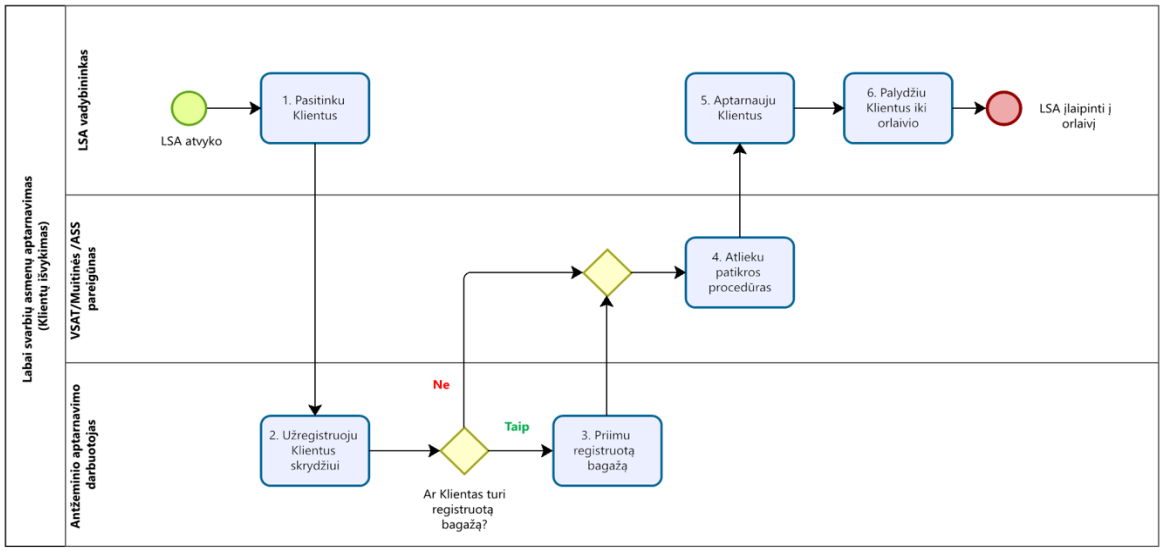
Emigrantai laipinime stebi tiek infrastruktūrą, tiek Keleivių srautų valdymą ar informacijos teikimą, todėl svarbu užtikrinti tinkamą mikroklimatą, laipinimo pradžią planuoti įvertimus oro uosto infrastruktūrą bei aviakompanijos taisyklės kaupimo nepradėti pernelyg anksti. Atostogautojai nemėgsta laukti atostogų pradžios, taigi laipinant keleivius atostoginėmis kryptimis svarbu užtikrinti tinkamą srautų valdymą. Šeimos galbūt ir norėtų būti laipinami pirmi, tačiau geriau jiems pasiūlyti vėlesnį laipinimą, nes sukaupus juos laukimo vietoje, sunku užimti vaikus, jiems trūksta veiklos. Vykstantys į komandiruotes supranta oro uosto procedūras ir laipinimas jiems sunkumų nesukelia, jei tik vyksta numatytu laiku. Verslo profesionalai dažai turi pirmenybę ir tikisi į orlaivį patekti kaip įmanoma greičiau.

2.7. Labai svarbių asmenų (LSA) aptarnavimas

Labai svarbių asmenų (LSA) aptarnavimas susideda iš Klientų išvykimo ir atvykimo procesų. LSA sąvoka apima tiek valstybinių delegacijų narius, tiek Klientus, kurie įsigyja tokio aptarnavimo paslaugą. Aptarnaujant šiuos Klientus galiu susidurti ir kituose skyriuose aprašytomis situacijomis bei protokolo reikalavimais.

2.7.1. LSA išvykimas

Proceso schema



Proceso veiksmų detalizavimas

1. Pasitinku Klientus

Jei atlieku aviacijos saugumo funkciją:

- Pasisveikinu su automobilio vairuotoju žodžiu: *„Laba diena.“, „Labas vakaras.“*, su kitais asmenimis, jei užmezgu akių kontaktą, pasisveikinu linktelėdamas galva.
- Prieš įleisdamas automobilį į oro uosto teritoriją, patikrinu reikiamus dokumentus ir įsitikinu, kad žmonių skaičius ir tapatybė atitinka užsakymo metu gautą informaciją (pastebėjęs neatitikimus, nedelsdamas informuoju atsakingus oro uosto darbuotojus ir laukiu jų sprendimo, iš karto nereaguoju (neatsakau Klientams neigiamai).

Jei atlieku LSA darbuotojo funkciją:

- Pasisveikinu su atvykusiais asmenimis: *„Sveiki atvykę.“*, *„Laba diena, malonu Jus vėl matyti.“* Užtikrinu sklandų jų patekimą į patalpas ir jų bagažo atskyrimą, atsižvelgiant į tai, ar asmenys privalo dalyvauti patikroje.
- Jei privalantieji dalyvauti aviacijos saugumo patikroje Klientai eina kartu su netikrinamais asmenimis, ramiai, bet tvirtai pabrėžiu, kad jie turi eiti pro kitas duris: *„Pone, prašau eiti čia. Siekiant užtikrinti visų saugumą, keleivių ir juos lydinčių asmenų patikra yra privaloma.“*

2. Užregistruoju Klientus skrydžiui

Jei atlieku antžeminio aptarnavimo kompanijos atstovo funkciją:

- Užregistruoju Klientus skrydžiui pagal Klientų registravimo proceso principus ir elgesio gaires.
- Jeigu trūksta Kliento kelionės dokumentų kreipiuosi į VIP terminalo darbuotojus ir pranešu apie reikiamų dokumentų poreikį.

3. Priimu registruotą bagažą

Jei atlieku antžeminio aptarnavimo kompanijos atstovo funkciją:

- Jei Klientas turi registruojamo bagažo, priimu jį ir užtikrinu, kad laiku atvyktų krovimo darbuotojai ir į orlaivį nugabentų visą bagažą. Registraciją aplieku kaip aprašyta 2.1. skyriuje.

4. Atlieku patikros procedūras

Jei atlieku aviacijos saugumo darbuotojo funkcijas:

- Atlieku Klientų ir bagažo patikrą pagal skyriuje „Klientų aviacijos saugumo patikra“ aprašytą schemą. Tai darydamas, pagal galimybes atsižvelgiu į dabar arba užsakymo metu Kliento arba jo atstovų išsakytus pageidavimus, kuriuos galiu įvykdyti.

5. Aptarnauju Klientus

Jei atlieku LSA darbuotojo funkciją:

- Visada būnu matomas Klientams ir pasiruošęs jiems padėti, išklausyti juos, tačiau, jei konkrečiu momentu neaptarnauju Klientų, nestoviu pernelyg arti jų ir vengiu atidžiai į juos žiūrėti.
- Kad ir kas būtų į mane besikreipiantis asmuo, atsakau į jo klausimus, sureaguoju į poreikį, tačiau tokiu atveju, jeigu man reikia kreiptis į aukšto rango pareigūnus ar kitus svarbius asmenis, turinčius savo atstovus, kreipiuosi ne tiesiogiai, o per jų atstovus.
- Pirmą kartą VIP terminale apsilankiusiam Klientui pristatau teikiamas paslaugas ir paraginu kreiptis iškilus bet kokiam klausimui.
- Aptarnauju Klientus, pageidaujančius pasinaudoti baro paslaugomis:
- Išsiaiškinu poreikį*: „Ko pageidautumėte?“.* Jei Klientai užsisako daugiau prekių, pasitikslinu, ar viską teisingai užfiksavau.
- Pateikdamas įsigytas prekes, užmezgu trumpą akių kontaktą, nusišypsau: *„Prašau, Jūsų kava.“.* Jei aptarnauju kelių žmonių grupę, pirmiausia prekes pateikiu moterims, po to – vyrams.

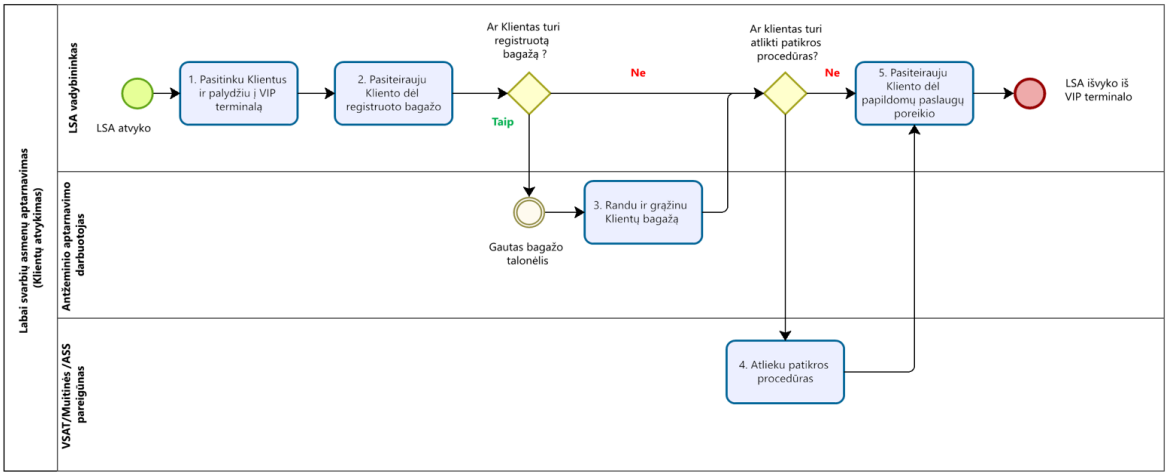
6. Palydžiu Klientus iki orlaivio

Jei atlieku LSA darbuotojo funkciją:

- Atsižvelgiant į labai svarbių asmenų pageidavimus ir situacijos galimybes, laipinu juos vėliau (laipinimo pabaigoje) nei pagrindinis Klientų srautas.
- Užtikrinu, kad laiku atvyktų automobilis, turintis vežti Klientus.
- Pakviečiu Klientus: *„Jūsų Ekscelencija, kviečiame sėsti į automobilį.“*
- Su į lėktuvą lipančiais Klientais atsisveikinu: *„Malonaus skrydžio!“, „Geros kelionės!“.*

2.7.2. LSA atvykimas

Proceso schema



Proceso veiksmų detalizavimas

1. Pasitinku Klientus ir palydžiu į VIP terminalą

Jei atlieku aviacijos saugumo funkciją:

Pasisveikinu su automobilio vairuotoju žodžiu: *„Laba diena.“, „Labas vakaras.“*, su kitais asmenimis, jei užmezgu akių kontaktą, pasisveikinu linktelėdamas galva.

Prieš įleisdamas automobilį į oro uosto teritoriją, patikrinu reikiamus dokumentus ir įsitikinu, kad žmonių skaičius ir tapatybė atitinka užsakymo metu gautą informaciją (pastebėjęs neatitikimus, nedelsdamas informuoju atsakingus oro uosto darbuotojus ir laukiu jų sprendimo, iš karto nereaguoju (neatsakau Klientams neigiamai).

Jei atlieku LSA darbuotojo funkciją:

Kai atvykstantį Klientą pasitinku tik aš, laiku atvykstu prie orlaivio ir laukiu išlipančio Kliento. Jei asmuo nėra man pažįstamas, rankose laikau tvarkingą atspausdintą užrašą (pavardė, kompanijos pavadinimas ir pan.). Lietingu oru su savimi visada turiu skėtį ir palaikau jį Klientui.

Atvykusiam Klientui nusišypsau, pasisveikinu: *„Sveiki sugrįžę“, „Malonu Jus ir vėl matyti“.*

2. Pasiteirauju Kliento dėl registruoto bagažo

Jei atlieku LSA darbuotojo funkciją:

Pasiteirauju Kliento (ar jo atstovų), ar jis turi registruoto bagažo. Jei atsakymas teigiamas, paimu bagažo talonėlį ir kuo operatyviau perduodu jį antžeminio aptarnavimo kompanijos darbuotojui, esančiam prie lėktuvo. Į VIP terminalą su Klientu vykstame be bagažo.

3. Randu ir grąžinu Klientų bagažą

Jei atlieku LSA darbuotojo funkciją:

Užtikrinu sklandų bagažo atidavimą (atsižvelgiant į Kliento ar jo atstovų pageidavimus jis gali būti pristatytas į VIP terminalą, tiesiai į automobilį ir pan.).

4. Atlieku patikros procedūras

Jei atlieku aviacijos saugumo funkciją:

Pagal poreikį atlieku Klientų aviacijos saugumo patikros procedūras, aprašytas skyriuje „Klientų aviacijos saugumo patikra“.

5. Pasiteirauju Kliento dėl papildomų paslaugų poreikio

Jei atlieku LSA darbuotojo funkciją:

Atvykusiam Klientui, kol jis laukia bagažo, pasiūlau gėrimų, užkandžių.

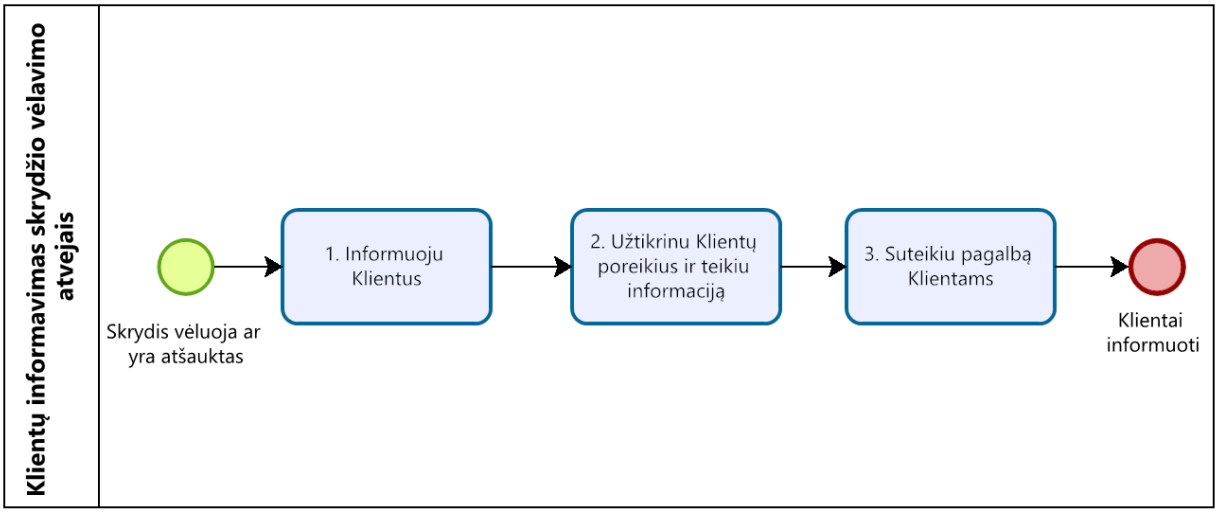
Jei Kliento niekas nepasitinka, pasiūlau jam iškviesti taksi. Atsisveikinu su Klientu: *„Gero vakaro. Lauksime Jūsų sugrįžtant!“, „Gero savaitgalio!“.*

Kiti atvejai LSA aptarnavimo procese

Jei Kliento skrydis atidedamas, laiku informuoju Klientus (jų atstovus) ir paaiškinu situaciją. Užtikrinu, kad atsakingi asmenys kuo skubiau pasirūpintų galimybėmis Klientui kitu laiku, maršrutu ar būdu pasiekti kelionės tikslą. Pasirūpinu Klientų komfortu.

2.8. Klientų aptarnavimas skrydžio vėlavimo atvejais

Proceso schema



Proceso veiksmų detalizavimas

1. Informuoju Klientus

Užtikrinu, kad skrydžio vėlavimo atveju Klientų buvimo vietoje (registracijos ar laipinimo zonoje) Klientams būtų laiku ir periodiškai būtų suteikiama glausta informacija ir visa reikalinga pagalba.

Jei apie vėlavimą žinoma jau vykstant registracijai, informuoju kiekvieną Klientą asmeniškai registruodamas. Tai darau, išreikšdamas apgailestavimą (žr. konfliktinių situacijų valdymo žingsnius). Kliento prašymu, trumpai paaiškinu skrydžio vėlavimo priežastį, kurią nurodo aviakompaniją.

Kai vėluojama pradėti laipinimą, skelbimą apie vėlesnį laipinimo laiką ar atidedamą skrydį paskelbiu ne vėliau nei buvo numatytas pirminis laipinimo laikas.

Tiksliai nurodau naują numatomą laipinimo ar skrydžio laiką (jei jis žinomas) arba kito pranešimo laiką. Ne vėliau nei pažadėtu laiku paskelbiu atnaujintą informaciją arba, jei jos nėra, pakartoju buvusią ir nurodau kito pranešimo laiką.

Gavęs aktualiją informaciją apie skrydį iš karto ją paskelbiu.

2. Užtikrinu Klientų poreikius ir teikiu informaciją

Klientams laiku suteikiu viską, kas pagal bendrąsias aviacijos ir konkrečios skrydžių bendrovės taisykles priklauso asmenims skrydžio vėlavimo atveju: informuoju apie galimybę pasiimti Keleivių teisių dokumentus, išdalinu gėrimų ir maisto kuponus arba informuoju, kad jie yra atsiųsti į el. paštą, atkreipiu dėmesį į specialiųjų poreikių Klientus. Atsakau į Klientams kylančius klausimus.

Klientams teiraujantis dėl skrydžio vėlavimo dokumentų, nurodau kur jis gali kreiptis.

3. Suteikiu pagalbą Klientams

Pagal galimybes padedu Klientams. Informuoju Klientus apie konkrečiai jiems skrydžių bendrovių siūlomas skrydžių alternatyvas arba nukreipiu į bendrovių atstovybes. Galutinį sprendimą turi priimti Klientas, tačiau nuoširdi mano pagalba leidžia jam jaustis saugiau sudėtingoje situacijoje.

Jei Klientas reaguoja neigiamai, reikalauja pakviesti „atsakingą asmenį“, patvirtinu, kad esu įgaliotas ir kompetentingas spręsti konkrečioje situacijoje iškylančius klausimus: „*Šioje situacijoje aš*

atstovauju skrydžių bendrovei ir turiu vėliausią informaciją apie...“, „*Aš esu tas žmogus, kuriam pavesta...*“ ir pan. Jei Kliento nuraminti nepavyksta, pakviečiu vadovą.

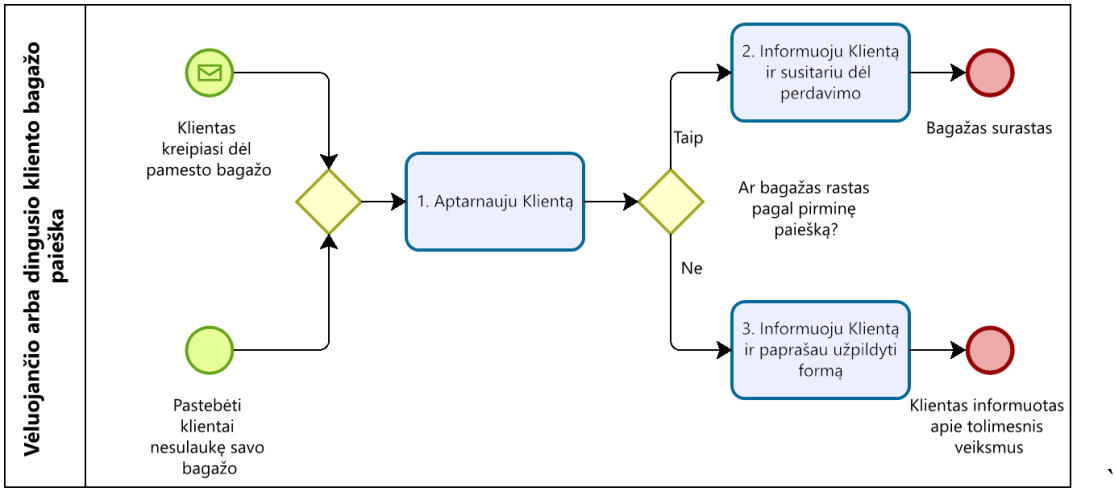
Rekomenduojama: kaip įmanoma dažniau teikti informaciją gyvai, pasirūpinti reguliariu ir dažnu agento apsilankymu laipinimo zonoje.

Dėmesingumo akcentai

Vėlavimai ypač jautri problema verslo profesionalams ir vykstantiems į komandiruotes, nes neretai tai sugriauna verslo planus, planuotus susitikimus, tokiais atvejais jie tikisi aktyvesnio darbuotojų bendravimo ir pagalbos pasiekiant galutinį kelionės tikslą kaip įmanoma greičiau ir informacijos pateikimo periodiškai, tiksliai. Šeimoms svarbu, kad būtų pasirūpinta kuo užimti vaikus, kad jie būtų sotūs ir laimingi, tuomet ir laukimas neprailgsta - galima nurodyti kuriose kavinėse atsiskaitant kuponu yra vaikiškas meniu, artimiausia aktyvacija vaikams, pagal galimybes pasirūpinti piešimo priemonėmis. Kitiems Klientams svarbu, kad vėlavimų atvejais informacija būtų teikiama aiškiai, periodiškai ir rišliai, ypač per garsines pranešimų sistemas.

2.9. Bagažo atidavimas bei vėluojančio, sugadinto, dingusio bagažo paieška

Proceso schema



Proceso veiksmų detalizavimas

Bagažui judant transporteriu būnu šalia ir/ar stebiu situaciją. Jei pastebiu Klientus, kurių bagažas neatvyko, pakviečiu juos į biurą užpildyti dokumentų ir pagal galimybes iš karto po skrydžio paimu likusius bagažus nuo atidavimo juostos. Jei lieka neatpažinto bagažo, kurio niekas nepaėmė, paimu į įmonės patalpas ir užpildau specialią formą. Rekomenduojama tokius bagažus patraukti per 1 val. nuo bagažo išdavimo pradžios.

1. Aptarnauju Klientą

Su Klientu mandagiai pasisveikinu: „*Laba diena.“, „Labas vakaras.“* ir išklausau jį nepertraukdamas. Įsitikinu, kad Klientas laiku kreipiasi dėl dingusio bagažo (per skrydžių bendrovės nurodytą laikotarpį). Trumpai informuoju Klientą apie bagažo paieškos procedūrą, paprašau užpildyti formą: „*Jūsų atveju reikia užpildyti specialią formą, pagal kurią bus pradėta bagažo paieška. Kai tik jis atvyks į mūsų oro uostą, mes Jus informuosime, kaip to pageidavote.*“. Užduodu papildomų

patikslinančių klausimų, paaiškinęs, dėl ko tai yra svarbu. Bendraudamas su Klientu naudoju pozityvius teiginius: *„Dažniausiai bagažas atkeliauja kitą dieną.“* ir pan.

Kuomet bagažas vėluoja, Klientui, kuris Lietuvoje negyvena, tačiau čia nakvos, įteikiu nakvynės paketą *(„Overnight kit“)*, informuoju apie kitas galimybes pagal skrydžių bendrovės tvarką.

Jei jau šiame etape žinau, kada atvyks Kliento bagažas, pasakau tai Klientui ir sutariu dėl jo pristatymo (pasiėmimo): *„Mūsų žiniomis, Jūsų bagažas yra išsiųstas ir turėtų atvykti kitu skrydžiu, 21 valandą. Kaip Jums būtų patogiau: ar kad mes pristatytume bagažą, ar Jūs pats atvyksite jo paimti?“.* Kalbėdamas apie tai, kada bagažas galėtų pasiekti Klientą, visada įvertinu transportavimo į kitą miestą laiką. Klientui prašant, pateikiu dokumentus, reikalingus gauti draudimo išmokoms.

Pokalbio pabaigoje pateikiu Klientui visus kontaktinius duomenis, kad prireikus jis galėtų su mumis susisiekti: telefonų numerius, el. pašto adresą ir bylos numerį. Jei oro bendrovė, kurios lėktuvu skrido Klientas, suteikia galimybę internete stebėti paieškos būseną, apie tai informuoju Klientą.

Mandagiai atsisveikinu su Klientu: *„Viso geriausio. Susisieksiu su Jumis, kai tik turėsiu informacijos apie Jūsų bagažą.“*

2. Informuoju Klientą ir susitariu dėl perdavimo

Informuoju Klientą apie atvykusį bagažą ir pasitikslinu dėl sutarto jo pristatymo (pasiėmimo). Jei bagažas yra sulaikytas muitinėje ar vykdoma antrinė bagažo paieška telefonu informuoju Klientą apie situaciją, paaiškinu, kur jam kreiptis.

3. Informuoju Klientą ir paprašau užpildyti formą

Jei numato oro linijų taisyklės ir bagažas yra nerandamas per skrydžių bendrovės numatytą laiką, susisiekiu su Klientu ir paprašau jo papildyti/užpildyti formą, kurioje smulkiai nurodytų bagažo turinį, daiktų kainas. Duomenis perduodu atsakingiems oro bendrovės darbuotojams, kurie priima sprendimus dėl kompensavimo.

Jei Klientas pageidauja rašyti pretenziją dėl kompensavimo už vėluojantį, dingusį ar sugadintą bagažą, informuoju, kad šiuos klausimus sprendžia atsakingi skrydžių bendrovės darbuotojai ir pretenzijos turi būti adresuotos tai bendrovei. Niekada nekomentuojame kompensacijų dydžio.

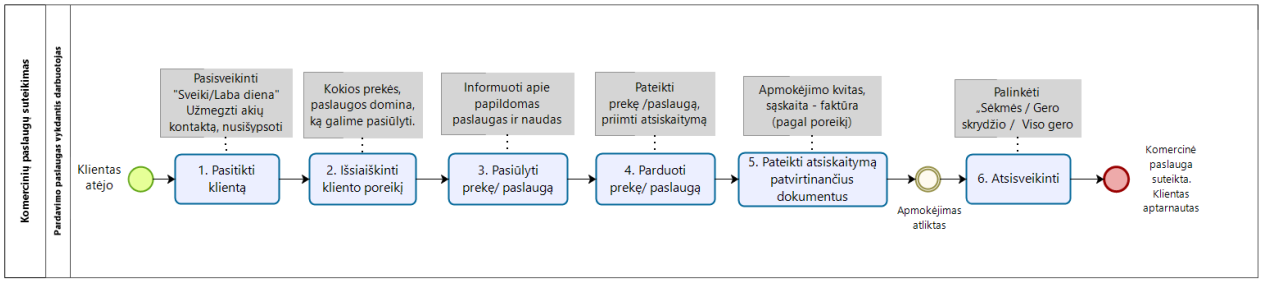
Jei Klientas kreipiasi dėl vagystės (daiktų dingimo) iš bagažo vidaus:

- Įsitikinu, kad Klientas kreipiasi laiku (per aviakompanijos nustatytą laikotarpį).
- Paprašau Kliento užpildyti bylą pagal aviakompanijos reikalavimus.
- Poreikiui esant informuoju apie kreipimąsi į policiją.

Jei Klientas įpykęs, kilus konfliktui, stengiuosi suvaldyti situaciją pagal konfliktų valdymo žingsnius.

2.10. Klientų aptarnavimas paslaugų teikimo / prekybos vietose

Proceso schema



Proceso veiksmų detalizavimas

Aptarnaudamas Klientus paslaugų teikimo / prekybos vietose laikausi 5 žingsnių struktūros:

1. Pasitikti Klientą

Pastebiu įėjusį Klientą, mandagiai pasisveikinu, linkteliu galvą, užmezgu akių kontaktą ir nusišypsau. Jei įmanoma, iškart prieinu ir užkalbinu. Jei tuo metu esu užimtas ir negaliu aptarnauti Kliento, parodau, kad jį pastebėjau, ir informuoju, kad netrukus aptarnausiu, pvz., *„Laba diena, netrukus prieisiu...“, „Kai tik baigsiu aptarnauti kitą Klientą, iš karto prieisiu prie Jūsų...“* . Jei įėjęs Klientas nesupranta, kokiu būdu jis bus aptarnautas, informuoju jį, kai tik pastebiu, pvz., *„Prašyčiau prieiti prie kasos.“, „Prisėskite prie staliuko, netrukus prieisiu.*“.

2. Išsiaiškinti Kliento poreikius.

Paklausiu ir išsiaiškinu Kliento poreikį užduodamas atvirus klausimus, pvz., *„Kokios prekės domina?“* ir uždarus klausimus, pvz., „*Ar turite kokių nors alergijų?“*, parodau, kad Klientas man rūpi (atkreipiu dėmesį į sudėtį, galimas alergijas, vaikų poreikius ir pan.) ir prireikus gali gauti mano pagalbą, pvz., *„Jei turėsite klausimų, kreipkitės“ ir pan.* Sugebu jį išgirsti bei suprasti, jei reikia, užduodu papildomus klausimus, reaguodamas į pateiktą informaciją (*„Supratau, kad sumuštinio norite su mėsa, kokios duonos pageidausite?“*), nepertraukiu, neskubinu Kliento. Jei Kliento poreikis sudėtingas, ar užsakymas ilgas, savais žodžiais pakartoju suprastą poreikį, pvz., *„Ar teisingai suprantu, kad...“, „Kaip supratau...“.*

3. Pasiūlyti prekę / paslaugą.

pagal Kliento išreikštą poreikį, pvz., naudoju Kliento sakytas frazes, ir suteikiu tikslią informaciją, pvz., teikiu rekomendacijas dėl naudojimo / įsinešimo į orlaivį, pasiūlau papildomas, tinkančias prekes, taip pat parodau naudą, kurią Klientas gaus įsigydamas prekę / paslaugą, informuoju apie taikomas akcijas, nuolaidas. Nežinodamas atsakymo, informuoju apie tai Klientą, jei įmanoma, išsiaiškinu ir informuoju, gavęs atsakymą. Jei Klientui tenka palaukti ilgiau nei kelias minutes, pvz., gaminamo patiekalo ar kol nešamos prekės iš sandėlio, informuoju jį apie tai iš anksto, pranešu, kiek reikės palaukti, ir atsiklausiu, ar Klientas turės tiek laiko. Laikausi pažadų, nevėluoju, grįžęs padėkoju už laukimą, atsiprašau, jei užtrukau. Aptarnaujant Klientą pagal situaciją naudoju ir papildomų pardavimų modelius (daugiau informacijos skyriuje „Papildomų pardavimų modeliai“).

4. Parduoti prekę/paslaugą.

Paduodu kasos čekį ir tikslią grąžą atsiskaitydamas su Klientu. Jei Klientas liks patenkintas mano aptarnavimu, jis pats nuspręs, ar palikti man arbatpinigių ir kokia suma tam bus skiriama.

5. Atsisveikinti.

Padėkoju Klientui už apsilankymą / pirkimą. Tai paskatins jį grįžti kitą kartą: *„Ačiū, kad pirkote.“, „Ačiū.“* Atsisveikinu su išeinančiu klientu žodžiu: *„Sėkmės / Gero skrydžio / Viso gero...“* arba linktelėdamas galva, nusišypsodamas.

Dėmesingumo akcentai

Verslo profesionalas laukdamas skrydžio dažnai perka užkandžius, alkoholį ir lietuvišką atributiką kaip dovanas partneriams. Jis vertina kokybišką kavą bei maistą ir už kokybę yra pasiryžęs mokėti. Kartais perka spontaniškai. Vykstantis į komandiruotę dažnai perka kosmetikos reikmenis bei lietuviškos produkcijos lauktuves verslo kolegoms, taigi verta siūlyti šio pobūdžio prekes, tačiau svarbu išsiaiškinti kelionės/pirkinių tikslą. Taip pat neretai laukdamas skrydžio jis pasimėgauja kavos puodeliu, tačiau verta atkreipti dėmesį, kad Benas mėgsta prieš skrydį sutvarkyti paskutinius darbo reikalus telefone ar kompiuteryje, todėl jam verta pasiūlyti ramesnę, tylesnę vietą. Poilsiautojai apsiperka retai, nes prekių ieško labiau tame oro uoste iš kurio išskrenda (visgi aktualu užsienio turistams lietuviškos prekės), tačiau jei ką nors perka, tai dažniausiai būna alkoholis ar grožio prekės. Jie taip pat užsuka į kavines, kur mėgsta pasiimti kavos ar kito gėrimo prieš atostogų pradžią. Keliautojai su vaikais oro uoste užsuka į komercines zonas dažnai, visgi, perka gan retai, nebent tai prekės vaikams užimti ar užkandžiai tinkami mažiesiems. Taip pat jiems svarbu žinoti, ar vaikai turės kuo užsiimti, ar bus jiems pritaikytas meniu, veiklos. Emigrantai taip pat retai apsiperka oro uoste, nes dažniausiai jų kelionėms jau būna pasiruošta iš anksto. Visgi jei perka, tai daro impulsyviai, ieško akcijų, gerų pasiūlymų.

2.10.1. Papildomų pardavimų modeliai

Aptarnaudamas Klientą ir parduodamas prekes ar paslaugas, vadovaujuosi ir papildomų pardavimų modeliais. Kiekvieno modelio aprašyme rasiu informaciją apie: kas tai yra, kaip tinkamai pasiruošti, kada tinkamas metas taikyti atitinkamą modelį, ką parduoti, argumentai padedantys taikyti modelį ir papildomai parduoti, veiksmų seka, reikalinga taikant papildomų pardavimų modelį bei kokios galimos grėsmės ir ką daryti su jomis susidūrus.

Brangesnių ar didesnio kiekio prekių pardavimai (angliškai „*upsell*“)	
Kas tai yra?	Tai modelis, kai Klientui siūloma už sąlyginai didesnę išleistą pinigų sumą įsigyti reikšmingai vertingesnę, didesnę prekę ir gauti didesnę vertę/kiekį („apsimoka“). *Pvz.: 50 ml kvepalų kainuoja 100 Eur, o 75 ml – 125Eur.* Taip pat galima pasiūlyti įsigyti didesnį kiekį tos pačios prekės, išleidžiant daugiau pinigų, bet gaunant didesnę vertę. Pvz.: *pirkti dvi kavas su 20% nuolaida.*
Kaip pasiruošti?	• Pasitikrinti, ar prekių asortimente yra alternatyvos brangesnei nei išsirinkta prekė pasiūlyti. • Atrinkti alternatyvius variantus. • Gerai žinoti, kuo brangesnė prekė pranašesnė už Kliento išsirinktą.
Kada taikyti? (tinkama situacija)	Kai Klientas išsirinko prekę ir ją perka ar yra pasiruošęs ją įsigyti.
Ką parduoti? (resursas)	Pasiruoštas prekių brangesnes alternatyvas.
Kas padeda parduoti brangesnę prekę?	• Apsimoka – išleidus daugiau gaunama reikšmingai didesnė vertė. *Pvz., pirkte dvi kavas su 20% nuolaida. Matau keliaujate su šeima,*

	siūlau įsigyti 2 buteliukus vandens, nes lėktuve dažnai kainuoja daugiau. • Prekės patobulinimas – sumokant daugiau gaunama geresnė prekės versija. • Pranašumas – parodau, kad brangesnė prekė viršys Kliento lūkesčius. Pvz.: *pasirinkę šio atspalvio lūpdažį iš naujos kolekcijos gausite ne tik spalvą, bet ir aliejus, kurie suteiks lūpų maitinimą.* • Edukuoju Klientą, kai pasiūlau tai, ko klientas nežinojo apie brangesnę prekę. • Sezoniškumas, mada – Klientas įsigyja madingiausią sezono prekę sumokėdamas daugiau. *Pvz.: ši nauja rankinė atitinka naujausias šio sezono mados tendencijas ir kainuoja tik X eurų daugiau nei senio modelio rankinė.* • Išskirtinumas – brangesnė prekė padės pasijausti ar atrodyti išskirtinai. • Pasidalinimas kitų Klientų, įsigijusių brangesnę prekę, patirtimi. Pvz*., mūsų Klientai pasirinkę šį brangesnį ausinių modelį, jas giria dėl aukštos garso kokybės.* • Duodu išbandyti (pauostyti, palaikyti, paragauti ir pan.) siūlomą brangesnę prekę.
Ką turiu padaryti, kad suveiktų?	4. Pamatyti, kad Klientas išsirinko prekę ar padėti ją išsirinkti. 5. Suprasti kokią prekę siūlyti. 6. Apgalvoti, kokius argumentus naudoti. 7. Išgirsti, ką sako keleivis ir gerbti jo pasirinkimą. Mandagiai aptarnauju, jei Klientas perka savo išsirinktą prekę.
Kokios galimos grėsmės ir ką daryti?	• Klientas nemato vertės – nupasakoti vertę detaliai, akcentuoti skaičius. • „Perspausti“ Klientą – pasiūlyti ne daugiau kaip 2 kartus. • Pasiūlau ne tą prekę – tinkamas pasiruošimas. • Per brangu – naudoti kitus būdus.

Kryžminių (papildančių) prekių pardavimai (angliškai „*cross sell*“)	
Kas tai yra?	Tai būdas, kai tam pačiam Klientui parduodama papildoma prekė, kuri nesusijusi su pagrindinės prekės ar paslaugos savybėmis, funkcijomis, tačiau jas papildanti. *Pvz., perkant kavą, pasiūlomas ir saldumyna;, perkant kvepalus, pasiūlomas to paties kvapo dezodorantas, perkant telefoną, pasiūlomas dėklas ir pan.*
Kaip pasiruošti?	• Pasitikrinti, ar prekių asortimente yra papildančių prekių variantų.

	• Atrinkti galimus rinkinius. • Gerai žinoti pagrindinės prekės funkcijas.
Kada taikyti? (tinkama situacija)	Kai Klientas išsirinko ir nusprendė pirkti pagrindinę prekę, su kuria bus galimybė parduoti papildančias prekes.
Ką parduoti? (resursas)	Prekes, kurios papildo pagrindinę prekę, paruoštus papildomų prekių derinius.
Kas padeda parduoti papildančią prekę?	• Lydinčioms prekėms taikoma nuolaida. • Papildančios prekės leidžia naudoti pagrindinę prekę. *Pvz., perkant cigaretes, pasiūlau žiebtuvėlį.* • Gerai suformuotas rinkinys gali padėti parduoti pagrindinę ir papildomas prekes. Pvz*.: galite pirkti rinkinį kvepalų su dušo želė ir tai Jums kainuos 20% mažiau.* • Kitų Klientų įsigytų rinkinių rekomendavimas. *Pvz., šią prekę pirkę Klientai kartu įsigijo...* • Leisti išbandyti įsigytą pagrindinę prekę su papildoma siūloma preke. *Pvz., paragaukite šios kavos su mūsų ką tik iškeptu pyragu, čia turime mažus gabalėlius.* Ir jei patiko pasiūlyti įsigyti. • Informuoti, kaip papildoma prekė padidins pagrindinės prekės naudą, vertę. • Suformuoti poreikį, edukuoti klientą apie papildomos prekės panaudojimą, vertę. *Pvz., siūlau prie šio Jūsų naujo telefono kartu įsigyti ir dėklą.* • Leisti išbandyti papildomą prekę su pagrindine.
Ką turiu padaryti, kad suveiktų?	1. Pamatyti, kad Klientas išsirinko prekę ar padėti ją išsirinkti. 2. Suformuoti poreikį papildomai prekei. 3. Pateikti patraukų papildomos prekės įsigijimo pasiūlymą. 4. Pasiūlyti iki 3 papildomų prekių.
Kokios galimos grėsmės ir ką daryti?	• Netinkama papildoma prekė – pasiūlyti kitą prekę. • Klientas nemato vertės – pristatyti per naudas klientui • Perspausti klientą – pasiūlyti ne daugiau kaip 3 papildomas prekes.

Pigesnių prekių pardavimai (angliškai „*down sell*“)	
Kas tai yra?	Tai būdas, kai Klientui yra siūloma pigesnė prekė nei ta, kurią jis svarstė pirkti, tačiau linksta link sprendimo nepirkti dėl jos kainos ar savybių (pvz., prekė yra per didelių išmatavimų – netelpa į rankinį bagažą). Taip pat gali būti siūloma pigesnė prekė, siekiant parduoti daugiau. *Pvz., vietoje norimų kvepalų pasiūlomas to paties kvapo mažesnis kiekis ar dezodorantas ir pan.*

Kaip pasiruošti?	• Peržiūrėti asortimentą ir įvertinti, ar yra pigesnių prekių alternatyvų. • Gerai žinoti, kuo pigesnė prekė skiriasi nuo išsirinktos.
Kada taikyti? (tinkama situacija)	Toks pasiūlymas turėtų pasiekti Klientą ne tada, kai šis tik pradeda domėtis Jūsų produktais, o būtent tada, kai, sudvejojęs dėl didelės kainos ar netinkamų prekės savybių nusprendžia jos nepirkti.
Ką parduoti? (resursas)	Pigesnę prekę, tačiau svarbu pabrėžti, kad jos vertė nebus reikšmingai žemesnė už svarstytos prekės vertę.
Kas padeda parduoti pigesnę prekę?	• Akcijos ir specialūs pasiūlymai pigesnei prekei. • Argumentai, parodantys, kad ir su pigesne preke bus patenkintas Kliento poreikis. Pvz., *Klientui sudvejojus dėl picos kainos, pasiūlyti įsigyti šiek tiek mažesnę picą pigiau.* • Akcentuoti, kad prekė yra paprastesnė, bet ne prastesnė ar pigesnė. • Palyginti abu pasirinkimus ir akcentuoti jų naudas, kurių siekia klientas. *Pvz., kai išsirinkta knyga netelpa į bagažą, galima pasiūlyti mažesnio formato tą pačią knygą.* • Pigesnės prekės išbandymas.
Ką turiu padaryti, kad suveiktų?	1. Atpažinti momentą, kai Klientas sudvejoja dėl prekės kainos ar savybių. 2. Išgirdus abejones dėl kainos, savybių pasiūlyti kitą (pigesnį, patogesnį ir pan.) variantą. 3. Argumentuoti siūlomą prekę. 4. Pagirti Kliento pasirinkimą pirkti bei gerbti pasirinkimą nepirkti.
Kokios galimos grėsmės ir ką daryti?	• Klientas nusprendžia prekės nepirkti – gerbti pasirinkimą. • Klientas nusprendžia skirti didesnę sumą, nei planavo – taikyti brangesnių prekių pardavimo modelį. • Klientas mano, kad pigesnė prekė yra prastesnė – pasiūlyti kitą prekę, ne daugiau kaip 2 kartus.

2.11. Klientų aptarnavimas, naudojant prekybai savitarnos aparatus

Jei oro uoste prekybos tikslais naudojami savitarnos aparatai, jiems taikomi šie kokybiniai reikalavimai:

- Savitarnos automatas veikia. Jei neveikia, pakabinta lentelė dėl neveikimo.
- Lentynose esantis asortimentas užpildytas ne mažiau kaip 50 %.
- Užtikrinama aparato švara ir tvarka – švarios vitrinos, paviršiai, visos dalys veikia, visa komplektacija, korpusas tvarkingas, nesulūžęs, prekės tvarkingai sudėtos.
- Pateikiama pakankamai informacijos – nurodytos prekių kainos, pavadinimai, numeriai, nurodyta, kokios monetos ar banknotai yra priimami, naudojimosi instrukcija, ar galimas atsiskaitymas kortele, ar atiduodama grąža.

- Pateikta informacija yra kokybiška – teisinga, lietuvių ir anglų kalbomis, ženklinimas nenublukęs, nenusilupęs.
- Nurodyta aktuali informacija neveikimo atveju – Klientų aptarnavimo telefonas, kita informacija, pvz., savitarnos automato numeris.
- Nurodytas Klientų aptarnavimo numeris veikia. Paskambinus atsiliepia konsultantas, neatsiliepus inicijuojamas kitas veiksmas – perskambinimas, SMS, autoatsakiklis ir pan.
- Sulaukus skambučio Klientų aptarnavimo telefonu laikomasi Klientų aptarnavimo telefonu reikalavimų.

2.12. Klientų aptarnavimas, naudojantis oro uosto taksi paslauga

Aptarnaudamas Klientus taksi paslaugų teikimo vietose laikausi šių nuostatų:

- Pastebėjęs Klientą pasisveikinu, linkteliu galvą ar nusišypsau.
- Su Klientu bendrauju lietuvių, anglų ar kita kalba, priklausomai nuo to, kuria kalba į mane kreipiasi Klientas ir kuria gebu bendrauti.
- Mandagiai atsakau į Kliento klausimus, suteikiu teisingą informaciją.
- Kai susitariame dėl kelionės, atsiklausiu Kliento dėl bagažo – ar bus daiktų, kuriuos norėtų palikti automobilio bagažinėje. Išsiaiškinęs pats įkeliu Kliento daiktus.
- Jeigu Klientui kelionės metu reikalinga vaikiška automobilinė kėdutė, pasiūlau laukiantiems atsisėsti ir palaukti automobilio viduje, kol atnešiu kėdutę.
- Automobilyje grojant muzikai, atsiklausiu Kliento, ar ji groja ne per garsiai. Jei Klientas paprašo patildyti, pasiteirauju, gal jis pageidauja, kad muzika būtų išjungta.
- Atvažiavęs į sutartą vietą bei atsiskaitydamas su Klientu, visada paduodu kasos čekį bei tikslią grąžą, nes jei Klientas liks patenkintas aptarnavimu, jis pats nuspręs, ar palikti man arbatpinigių ir kokią sumą tam skirti.
- Atsiskaitęs su Klientu stengiuosi pirmas išlipti iš automobilio ir atidaryti jam automobilio dureles bei tvirtai ir saugiai pastatau iš automobilio bagažinės iškeltus daiktus.
- Atsisveikindamas palinkiu Klientui gražios viešnagės / dienos / vakaro.

Draudžiama: taikyti aukštesnius nei oro uosto patvirtintus tarifus, apvalinti grąžą ir juos neduoti Klientui, neduoti kelionės čekio, nepaimti Kliento lagaminų, nesilaikyti bendrųjų KAS taisyklių, garsiai klausytis muzikos, nesilaikyti Kelių eismo taisyklių, eksploatuoti purviną automobilį ir jo saloną, rūkyti automobilyje.

2.13. Klientų apklausa

Su Klientais bendrauju mandagiai, išlaikau pozityvų ar neutralų toną, naudoju kreipinį *„Jūs“*, žodžius *„Prašau“*, *„Ačiū“*, suteikiu Klientams galimybę pasirinkti klausimyną bent iš siūlomų kalbų (pvz., lietuvių, anglų, rusų). Paduodu planšetinį kompiuterį, paaiškinu, kaip juo naudotis, kurie klausimai privalomi. Jei apklausa vyksta, naudojant popierines anketas, Klientui pasiūlau rašymo priemonę ir tvirtą pagrindą rašyti bei anketą. Atsiimant užpildytas anketas, patikrinu, ar Klientas pilnai atsakė į klausimus, mandagiai paprašau patikslinti, jei liko neatsakytų privalomų klausimų. Su Klientais bendrauju lietuvių kalba, prireikus užsienio kalbos žinių – galiu paaiškinti anglų kalba. Jei nemoku kalbos, jei turiu galimybę, prašau kolegų pagalbos.

Elgiuosi neįkyriai, t. y. Klientams, kurie nesutiko užpildyti klausimyno, tiesiog padėkoju ir palinkiu geros dienos / gero skrydžio.

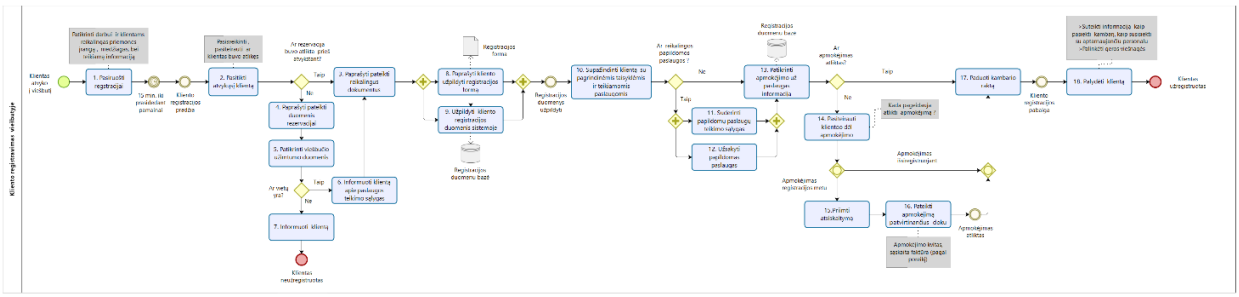
Draudžiama: naudoti Lietuvos oro uostų logotipus, jei apklausa vykdoma ne oro uostų užsakymų, apklausos metu bendraujant su Klientu kalbėtis mobiliuoju telefonu, kramtyti gumą, klastoti apklausos duomenis, papildant už Klientą, jei pats Klientas neatsakė į visus anketos klausimus.

2.14. Klientų aptarnavimas viešbutyje

Klientai viešbutyje aptarnaujami tiek pačio viešbučio personalo, tiek ir partnerių darbuotojų. Atsižvelgiant į darbo specifiką ir atliekamas funkcijas, vadovaujuosi arba šiame skyriuje aprašytas procesais, arba kituose skyriuose, pvz., „Klientų aptarnavimas prekių ir paslaugų teikimo vietose“, aprašytais reikalavimais.

2.14.1. Kliento registracija viešbutyje

Proceso schema



Proceso veiksmų detalizavimas

1. Pasiruošiu registracijai.

Prieš pradėdamas darbą patikrinu, ar darbo vietoje turėsiu visas Klientui aptarnauti reikalingas priemones – registracijos formas, rašiklius, Klientui skirtą medžiagą (vietos informacinė medžiaga ir pan.), skėčius ir pan. Priemonės paruoštos sklandžiam aptarnavimui – užpildyti spausdintuvai, avalynės valymo, savitarnos pardavimų aparatai, veikiantys informaciniai ekranai, tvarkinga daiktų saugojimo ir visa likusi registracijos patalpa. Sutikrinu rezervacijas sistemoje.

2. Pasitinku atvykusį Klientą.

Pasitinku atvykusį Klientą ir pasisveikinu su juo „*Laba diena*“, „*Sveiki atvykę*“. Pasiteirauju Kliento, ar jis/ji buvo atlikęs rezervaciją. Jei Klientas buvo rezervavęs kambarį iš anksto, paprašau pateikti registracijai reikalingus dokumentus – asmens tapatybės dokumentą ir pan. Jei Klientas kambario iš anksto nebuvo rezervavęs, pasiteirauju, kiek laiko planuoja viešėti, kokio kambario pageidauja (vienvietis, dvivietis ir pan.), kiek Klientų planuoja apsistoti ir kitą rezervacijai aktualią informaciją. Gavęs informaciją, viešbučio sistemoje patikrinu kambarių užimtumą ir informuoju Klientą apie galimybes. Jei vietų nėra, informuoju apie tai Klientą ir suteikiu informaciją apie šalia esančias apgyvendinimo įstaigas. Jei randu Kliento poreikius atitinkantį kambarį (-ius), informuoju apie paslaugos teikimo sąlygas – kainą, užstatą ir pan. Pasiteirauju, ar Klientas pageidauja užsakyti paslaugas. Jei taip, atlieku tolimesnes procedūras, jei ne, – atsisveikinu. Pasiteirauju Kliento, ar turės specialių pageidavimų, pvz., lovytė mažam vaikui, transportas, ir suteikiu informaciją apie jų teikimo sąlygas.

3. Kliento registracijos formos pildymas.

Kol sistemoje pildau duomenis, paprašau Kliento užpildyti registracijos formą „*Prašau užpildyti registracijos formą.*“ bei nurodau, kad Klientas drąsiai kreiptųsi, jei kils klausimų pildant formą. Klientas paduoda dokumentus ir užpildo registracijos formą.

4. Papildomų poreikių išsiaiškinimas.

Pasiteirauju, ar kyla papildomų klausimų. Patikslinu duomenis, paaiškinu, kaip pildyti formą.

5. Klientą supažindinu su pagrindinėmis viešbučio taisyklėmis, papildomomis paslaugomis.

Padėkoju už užpildytą formą. Informuoju Klientą apie pagrindines viešbučio taisykles – rūkymas, išsiregistravimo laikas ir pan. bei suteikiu pagrindinę informaciją – pusryčių laikas ir vieta, restorano darbo laikas ir pan. Informuoju apie papildomas viešbučio paslaugas – mini baras, masažai, kitos paslaugos ir nurodau, kur Klientas gali rasti visą reikiamą informaciją apie jas, o užsisakyti paskambinus registratūros telefonu (nurodau ir jos numerį).

6. Išsiaiškinu, ar Klientui reikalingos papildomos paslaugos.

Pasiteirauju, ar Klientui reikalingos papildomos paslaugos? Kai Klientas jų pageidauja, informuoju apie papildomas paslaugas ir suderinu jų teikimo sąlygas bei jas užsakau.

7. Apmokėjimas už paslaugas.

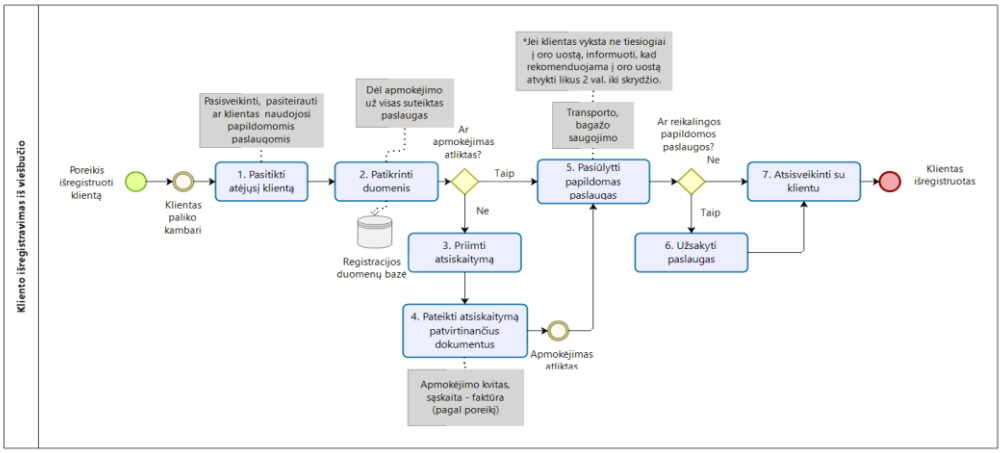
Pasitikrinu, ar už paslaugas jau yra atliktas apmokėjimas. Jei ne, pasiteirauju Kliento, kada ir kokiu būdu jis norės atsiskaityti už paslaugas? Jei Klientas pageidauja apmokėti registracijos metu, pasiteirauti, ar reikia sąskaitos faktūros? Atsižvelgiant į Kliento pasirinktą atsiskaitymo būdą, paruošiu dokumentus ir priimu atsiskaitymą bei pateikiu apmokėjimo dokumentus, pvz., sąskaitą faktūrą.

8. Paduodu kambario raktą.

Paduodu Klientui kambario raktą ir informuoju, kaip nueiti iki kambario – kelintas aukštas, kur yra laiptai, liftas, kurioje pusėje yra kambarys. Taip pat informuoju, kad kylant klausimams gali kreiptis į registratūrą visą parą tiesiogiai ar telefonu, kurio numerį ras kambaryje / ant rakto. Palinkiu geros viešnagės, poilsio.

2.14.2. Kliento išregistravimas

Proceso schema



Proceso veiksmų detalizavimas

1. Pasitikti atėjusį Klientą.

Pastebiu atėjusį Klientą ir pasisveikinu su juo, pvz., *„Labas rytas/diena/vakaras“*.

2. Patikrinu duomenis.

Pasiteirauju Kliento, ar naudojosi papildomomis paslaugomis, pvz., mini baru. Jei taip, paprašau apmokėti už suteiktas papildomas paslaugas. Jei ne, patikrinu, ar Klientas jau atsiskaitė už paslaugas. Jei taip, atsisveikinu su Klientu. Jei ne, pasiteirauju, kokiu būdu bus atsiskaitoma už suteiktas paslaugas, ar reikės sąskaitos faktūros? Atsižvelgiant į Kliento pasirinktą atsiskaitymo būdą, paruošiu dokumentus ir priimu atsiskaitymą bei pateikiu apmokėjimo dokumentus, jei Klientas pageidauja ir sąskaitą faktūrą.

3. Suteikti paslaugą.

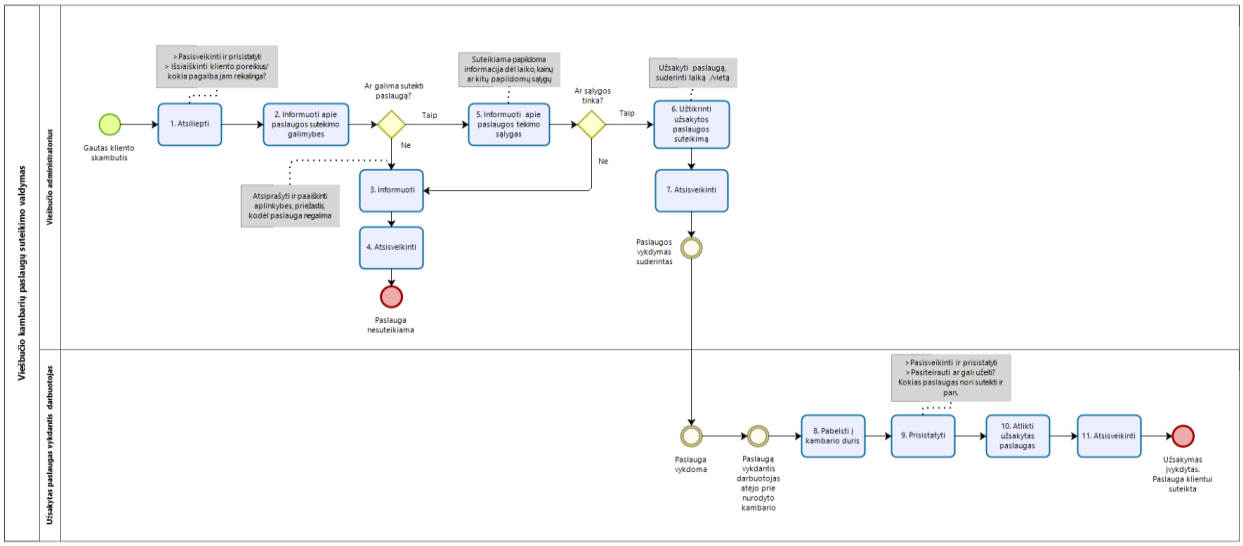
Pasiteirauju Kliento, ar reikalingos papildomos paslaugos – transporto, bagažo saugojimo ir pan. Jei Klientas vyksta ne tiesiogiai į oro uostą, informuoju, kad rekomenduojama į oro uostą atvykti likus 2 val. iki skrydžio. Užsakau Kliento pageidaujamas papildomas paslaugas.

4. Atsisveikinu su Klientu.

Atsisveikinu su Klientu ir palinkiu gero poilsio / laiko.

2.14.3. Kambarių aptarnavimo paslaugos

Proceso schema



Proceso veiksmų detalizavimas

1. Atsiliepiu ir išaiškinu poreikį

Atsiliepiu prisistatydamas vardu. Paklausiu, kuo galiu padėti, išsiaiškinu Kliento poreikius.

2. Informuoju apie paslaugos / prekės suteikimą / nesuteikimą

Informuoju, ar Kliento poreikis gali būti patenkintas. Jei ne, informuoju apie rekomenduojamus paslaugų / prekių tiekėjus. Jei taip, suteikiu informaciją apie paslaugos suteikimą, pvz., po kiek laiko ateis kambarinė, papildomų paslaugų kainos ir teikimo sąlygos ir pan. Suderinu paslaugų teikimo sąlygas, kiekius.

3. Atsisveikinti ir užtikrinti užsakytos paslaugos / prekės suteikimą Klientu

Pasiteirauju, ar Klientas neturi papildomų klausimų. Atsisveikinu ir užsakau suderintą paslaugą / prekę.

4. Paslaugos suteikimas

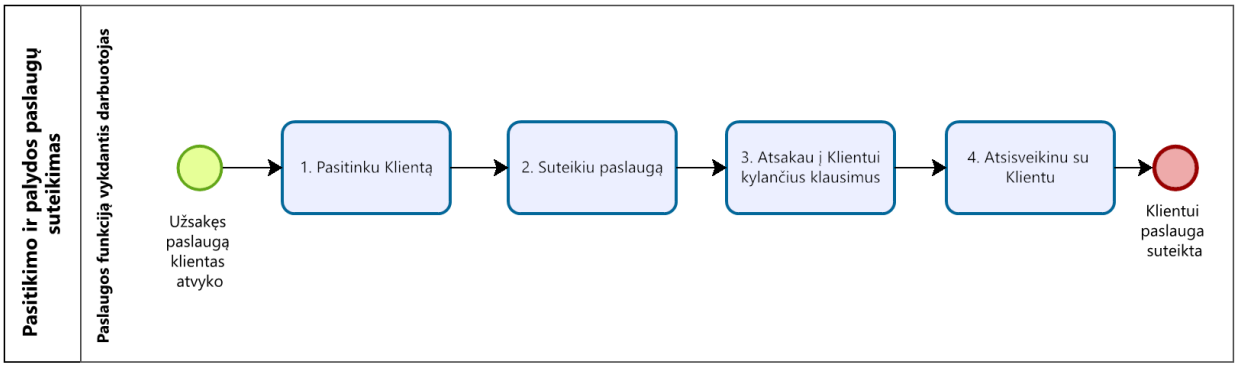
Pabeldžiu į duris, pasisveikinu, prisistatau ir pasiteirauju, ar galiu užeiti į kambarį: „*Laba diena, kambarių paslaugos, ar galiu užeiti?“*. Klientui leidus, užeinu ir atlieku užsakytas paslaugas.

5. Atsisveikinimas

Atsisveikinu su Klientu ir palinkiu gero poilsio / laiko.

2.15. Kliento palydos paslauga

Proceso schema



Proceso veiksmų detalizavimas

1. Pasitinku Klientą.

Pasitinku Klientą sutartoje vietoje – linkteliu ir pasisveikinu „*Sveiki atvykę“* bei prisistatau. Identifikuoju Klientą, kuriam bus suteikiama paslauga, jei reikia paprašau asmens dokumentų, užsakymo dokumentų ir pan.

2. Suteikiu paslaugą.

Suteikiu informaciją apie tai kokia paslauga ir kaip Klientui bus teikiama. Esant keliems paslaugos suteikimo žingsniams, informuoju Klientą apie kiekvieną iš jų, trumpai pristatydamas ir aiškiai nurodau, jei Klientui reikia atlikti tam tikrus veiksmus. Viso proceso metu pagarbiai elgiuosi su Klientu bei jo daiktais, esu dėmesingas Klientų poreikiams, pvz. šeimoms pasiūlau vaikišką vežimėlį.

3. Atsakau į Klientui kylančius klausimus.

Teikiant paslaugą atsakau į Klientui kylančius klausimus. Jei atsakymo nežinau, bandau išsiaiškinti, jei nepavyksta informuoju Klientą kur jis gali gauti atsakymą arba kiek laiko užtruks atsakymo pateikimas.

4. Atsisveikinu su Klientu.

Pasiteirauju, ar Klientas neturi papildomų klausimų, ar viskas aišku, atsisveikinu su Klientu palinkėdamas geros kelionės/poilsio.

2.16. Klientų aptarnavimas ekstremalių situacijų metu

Aptarnaujant Klientus terminale galimos šios ekstremalios situacijos: sprogimo pavojus, gaisras, pavojinga užkrečiama liga, kiti incidentai ir avarijos.

- **Pasiruošimas**. Pasiruošiu pats ir paruošiu savo darbo aplinką – išklausau gaisrinės ir civilinės saugos mokymus, susipažįstu su Keleivių terminalo naudotojų taisyklėmis, evakuacijos planais, susirinkimo vietomis, patikrinu, ar pateiktos visos ženklinimo priemonės, susijusios su ekstremalia situacija ir jų kokybė tinkama, išanalizuoju, kokią oro uostų informaciją galiu gauti telefonu / el. paštu ir suplanuoju savo veiksmus gavus tam tikrą pranešimą, pvz., ką daryti su kasos apartu, asmeniniais daiktais, kaip informuosiu patalpoje esančius Klientus, fiksuosiu Klientų skaičių patalpoje ir pan.
- **Klientų aptarnavimas ekstremalios situacijos metu**. Ekstremali situacija gali nutikti darbo metu arba tęstis ilgesnį laiką ir darbas tęsiamas esant ekstremaliai situacijai. Pagal tai, kada nutiko ekstremali situacija, elgiuosi pagal žemiau pateikiamas gaires:

Jei ekstremali situacija įvyko darbo metu:	Jei ekstremali situacija tęsiasi darbo metu:
Vadovaujuosi Lietuvos oro uostų siunčiama informacija. Pasirūpinu savimi ir padedu aplink esantiems Klientams – nuraminu, pabrėžiu, kad situacija yra žinoma ir valdoma. Elgiuosi pagal Keleivių terminalo naudotojų taisyklių 3 priedą. Taip pat suteikiu Klientui informaciją, kaip elgtis – parodau avarinius išėjimus ir nurodau susirinkimo vietas, jei yra nukreipiu Klientus į jiems skirtas patalpas, nurodau, kaip atrodo situaciją valdantys darbuotojai (pvz., liemenių vilkėjimas). Paraginu Klientus pasiimti tik būtiniausius daiktus, nepalikti daiktų ant praėjimo, paraginu nestovėti ar trukdyti praeiti kitiems Klientams. Jei yra Klientų su negalia, padedu jiems suteikdamas informaciją ir palydėdamas į susirinkimo vietas. Palikdamas savo darbo vietą, apžiūriu, ar jose neliko Klientų.	Informuoju Klientus apie ekstremalios situacijos metu galiojančias taisykles ir paprašau tų taisyklių laikytis, pvz., atstumo nuo kitų Klientų laikymasis, sėdėjimo taisyklės (nesėsti prie pažymėtų staliukų), dezinfekavimas ir pan. Jei reikia, informuoju apie paslaugų / prekių teikimo būdą ar sąlygas ekstremalios situacijos metu, pvz., maistas tik išsinešimui, paprašau Klientų palaukti, jei nustatyta, kad patalpoje gali būti tik ribotas Klientų kiekis. Atsakau į Klientams kylančius klausimus, susijusius su ekstremalia situacija, jei atsakymo į Kliento klausimą nežinau, nukreipiu į kompetentingus asmenis. Aptarnaujant Klientus vadovaujuosi ir Lietuvos oro uostų pateikta informacija.

Rekomenduojama: darbo vietoje turėti asmens apsaugos priemonių, pvz., kaukės, respiratorius, pirštinės, taip pat žinoti evakuacinius išėjimus ir defibriliatorių vietas. Esant klausimams, pasiūlymams dėl ekstremalios situacijos, kreiptis el. paštu emergency@ltou.lt.

Draudžiama: ignoruoti oro uosto siunčiamus signalus, nesilaikyti nustatytų taisyklių. Dalintis informacija apie ekstremalias situacijas žiniasklaidoje, socialinėje erdvėje.

3. PRIEDAI

1 priedas. Individualių poreikių turinčių keleivių aptarnavimo gairės

Individualių poreikių turintys keleiviai – tai ypatingo atidumo ir dėmesio reikalaujanti keleivių grupė, todėl siekiame užtikrinti, kad Lietuvos oro uostuose teikiamos paslaugos atitiktų individualių poreikių turinčių keleivių lūkesčius ir suteiktų jiems saugią, patogią bei orią kelionės patirtį.

Kad užtikrintume pagarbų ir tinkamą aptarnavimą, svarbu laikytis šių bendravimo principų:

- Prieš ketindamas padėti, pasiteirauju, ar pagalba reikalinga, kaip ji turi būti suteikta. Tai, kad žmogus turi poreikių, dar nereiškia, kad pagalba jam reikalinga. Pritaikytoje aplinkoje dažnai toks žmogus susitvarko pats.
- Fizinio kontakto atveju būnu atsargus. Kai kuriems individualių poreikių turintiems asmenims rankos padeda išlaikyti pusiausvyrą. Paėmęs už rankos, galiu sutrikdyti tokio asmens pusiausvyrą.
- Bendrauju įprastu būdu. Žmonės, turintys individualių poreikių, nori, kad su jais būtų bendraujama kaip su kitais visuomenės nariais, todėl kalbėdamas kreipiuosi į asmenį tiesiogiai, o ne į jį lydinčius asmenis ir naudoju paprastą kalbą, o ne žargoninius žodžius.
- Nedarau prielaidų. Žmonės gali nuspręsti patys, ką jie gali ir ko negali atlikti. Nesprendžiu už juos.
- Elgiuosi pagarbiai. Parodau asmeniui tokią pagarbą, kokios pats norėčiau sulaukti.
- Būnu kantrus ir dėmesingas bei stengiuosi suprasti žmogaus problemas ir poreikius.
- Keleiviui dėvinčiam saulėgrąžos juostelę skiriu daugiau dėmesio ir laiko, nes asmuo turi nematomų negalių, tad kalbu lėtai ir trumpais sakiniais, pasiteirauju ar keleivis suprato, duodu pakankamai laiko atsakyti, nesileidžiu į diskusijas ir ginčus.

Šių principų laikymasis yra svarbus visos keleivio kelionės metu – nuo atvykimo į oro uostą iki įlaipinimo į lėktuvą, tad nuolat jų laikausi aptarnaudamas keleivius ir pasakau pastabą kolegai, jeigu pastebiu jo netinkamą bendravimą.

Siekiant užtikrinti dar didesnį dėmesingumą keleiviams, svarbu atkreipti dėmesį į šiuos aspektus:

- **Terminalo prieigose** – pastebėjęs individualių poreikių turintį keleivį, pasiteirauju ar jis žino apie specialiosios pagalbos paslaugą, kuri nemokamai teikiama Lietuvos oro uostuose, ir paaiškinu kaip galima ja pasinaudoti.
- **Informacijos centre bei registracijos salėje** – pastebėjęs individualių poreikių turintį keleivį, pasiteirauju ar jis žino apie specialiosios pagalbos paslaugą, kuri nemokamai teikiama Lietuvos oro uostuose, ir paaiškinu kaip galima ja pasinaudoti.
- **Registracijoje** – pastebėjęs, kad teks aptarnauti keleivį sėdintį specialiajame vežimėlyje, atsistoju ir pats prieinu prie keleivio bei bendrauju tiesiogiai.
- **Saugumo patikroje:**
  - ✓ Keleiviui pageidaujant, jį tikrinu atskirai nuo kitų asmenų.
  - ✓ Neprimetu pagalbos ir nesprendžiu, koks būdas keleiviui priimtiniausias, o tiesiog paklausiu koks patogiausias būdas jį patikrinti ir atidžiai įsiklausau į jo poreikius.

- ✓ Visada keleiviui paaiškinu kokių procedūrų laikausi.
- ✓ Pasiteirauju ar keleivis neturi specialių prietaisų/priemonių, kad tikrinimo metu jų nepažeisčiau.
- ✓ Pristatau regos negalią turintiems keleiviam būsimas procedūras, prieš paimant baltą lazdelę ar šunį-vedlį.
- ✓ Sėdinčio vežimėlyje keleivio paklausiu ar jis gali atsistoti. Jei keleivis gali atsistoti ir savarankiškai pastovėti - tuomet tikrinu stovintį. Jei keleivis atsistoti negali – tikrinu jį sėdint vežimėlyje.
- ✓ Keleiviui, kuris naudojasi vežimėliu su kojos atrama, leidžiu jam palikti koją priimtinoje padėtyje patikrinimo metu.
- ✓ Keleivį, turintį protezų, ortopedinių įtvarų, tikrinu kartu su jais.
- ✓ Paduodu patikrintus asmeninius daiktus keleiviui taip, kad jam būtų patogu juos pasiekti.
- ✓ Prieš paimant iš keleivio lazdą, vaikščiojimo rėmą ar ramentus apžiūrai, įsitikinu, kad asmuo gali savarankiškai pastovėti. Jei keleivis savarankiškai stovėti negali - visada pasiūlau keleiviui atsisėsti.
- ✓ Keleivius dėvinčius klausos aparatus tikrinu kartu su jais, neprašau jų nusiimti.
- ✓ Jei tenka papildomai patikrinti regėjimo negalią turinčio asmens rankinį bagažą, kruopščiai sudedu daiktus kaip buvo. Svarbu, kad regėjimo negalią turinčio asmens daiktai po patikrinimo būtų palikti tiksliai taip, kaip juos radote.
- ✓ Jei keleiviui pačiam sudėtinga nusiauti batus - mielai padedu.

- **Komercinėse zonose:**
  - ✓ Žinau, kad regos sutrikimų turintys keleiviai turi savo sistemą pinigams atpažinti. Pavyzdžiui, skirtingos vertės kupiūros gali būti skirtingai sulankstytos: vienos išilgai, kitos skersai ir pan. Jei mokėdamas pinigus asmuo nepasako, kokią sumą jums duoda, pasakau: *„Jūs man duodate 20 eurų.“* Mokant ar keičiant pinigus, skaičiuoju juos asmens rankose: taip jam kur kas lengviau. Lėtai ir aiškiai suskaičiuoju grąžą, kad žmogus galėtų pats paženklinti (ar sulenkti) pinigus pagal savo sistemą.
  - ✓ Jei regos sutrikimų turintis keleivis nori atsisėsti palydžiu keleivį. Informuoju, kur yra kėdė. Pavyzdžiui, „kėdė yra priešais Jus“. Kai padedu asmeniui atsisėsti, paimu ir priglaudžiu jo ranką prie kėdės turėklo ar atkaltės. Atnešu keleivio užsakytą maistą.

- **Laipinime** – prieš pasidedant laipinimui informuoju individualių poreikių turinčius keleivius, kad jeigu jiems reikalinga pagalba, prieitų prie laipinimo vartų.