

AB LIETUVOS ORO UOSTŲ REKOMENDACIJOS APKLAUSŲ VYKDYTOJAMS

1. AB Lietuvos oro uostų reikalavimai – rekomendacijos apklausų vykdytojams:

1) puošnus kasdienis (angl. smart casual) aprangos kodas;



- 2) aiškiai matomoje vietoje segimas pažymėjimas arba vardo kortelė;
- 3) švarūs plaukai, tvarkingi ir švarūs nagai, kuklus dieninis makiažas, subtilūs papuošalai;
- 4) gebėjimas susikalbėti su keleiviais bent dviem kalbomis, mandagus bendravimas - t.y. išlaikomas pozityvus arba neutralus kalbėjimo tonas, kreipinio „Jūs“ ir žodžių „prašau“ ir „ačiū“ vartojimas;
- 5) galimybė pateikti klausimyną bent viena iš trijų kalbų – t.y. lietuvių, anglų, rusų;
- 6) keleiviui, atliekančiam apklausą ir pildant popierinį klausimyną, turi būti pasiūlyta rašymo priemonė ir tvirtas pagrindas rašyti (išskyrus tuos atvejus, kai apklausiamasis keleivis sėdi prie stalelio) arba yra apklausiamas interviu, o ne savipildos būdu;
- 7) padėkojimas ir geros dienos/kelionės palinkėjimas tiems keleiviams, kurie nesutiko dalyvauti apklausoje. Keleiviui kartą atsisakius dalyvauti apklausoje, jis daugiau neįkalbinėjamas;
- 8) bendraujant su keleiviais ir atliekant apklausą draudžiama kalbėti mobiliuoju telefonu, kramtyti gumą;
- 9) draudžiama ant klausimynų naudoti Lietuvos oro uostų logotipus.