

НАРЪЧНИК

НА КОНТРОЛЪОРИТЕ И ШОФЬОРИТЕ
ИЗВЪРШВАЩИ КОНТРОЛА ПО ПАРКИРАНЕ
В ЗОНИТЕ ЗА КРАТКОВРЕМЕННО
ПЛАТЕНО ПАРКИРАНЕ

ПРАВИЛА
ЗА
СЛУЖЕБНО ПОВЕДЕНИЕ

ЦЕНТЪР ЗА
ГРАДСКА МОБИЛНОСТ



СОФИЯ

☑ Дейността на контролорите и шофьорите извършващи контрол по редовността на паркиране изисква упражняване на контрол при минимум пълномощия. Клиентите са склонни да виждат в него човек, който ги изобличава и адресират негативната си реакция.

Необходимо е контролорът или шофьорът да диференцира и разграничава отношението към себе си като личност и като контролиращ. За да може да се справи успешно, са особено важни уменията за контактуване с граждани.

ОСНОВНИ ПРАВИЛА НА ОБЩУВАНЕ

☑ Добра предпоставка за успешно общуване е изрядният външен вид и вежливият тон.

☑ Преценявайки внимателно външността и емоционалното състояние на всеки клиент, избирайте най-правилния подход към него.

☑ Стремете се към прецизност и последователност, но не превишавайте правата си.

☑ Спокойното и овладяно поведение внушава необходимия респект

☑ Винаги отчитайте натрупания до момента собствен опит.

☑ Контролът върху ситуация зависи от Вас. Въздържайте се от неконтролирана реакция - излишна дума или жест могат да станат повод за нежелан конфликт.

НАЧИН НА ВЪЗДЕЙСТВИЕ

☑ Авторитетните и принципни действия внушават респект и доверие у гражданите.

☑ Оптималният тон в общуването с гражданите се базира на запазване авторитета и достойнството им, без това да пречи на изпълнението на задълженията Ви.

☑ Стремете се да бъдете в пряк визуален контакт със съответния гражданин, това показва увереност в собствените действия и дава информация за неговите евентуални действия.

☞ При неоснователни претенции на клиентите, бъдете хладни, спокойни и сдържани.



ПОВЕДЕНИЕ В КОНФЛИКТНИ СИТУАЦИИ

☞ При възникване на конфликт запазете спокойствие и въздържано поведение.

☞ Не допускайте включването на останалите граждани в спора. Оставете без отговор подхвърлените реплики и подмятания.

☞ Задавайте въпросите така, че да изисквате конкретен отговор.

☞ Не давайте оценка на нередовния пътник. „Не го възпитавайте“.

☞ Преценявайте емоционалното му състояние и ако той е агресивен /употребява груби думи и изрази/, запазете добрия тон, не заплашвайте и избягвайте физическото съприкосновение.

☑ Не пренасяйте негативния си опит и преживявания от дадена конфликтна ситуация в последващата Ви работа.

☑ При заплаха /закана за употреба на хладно или огнестрелно оръжие/ поведението Ви трябва да е ориентирано към сваляне градус на напрежението. Това се постига чрез:

- съгласяване (приемане) позицията на заплашващия;

- отклоняване (насочване) вниманието му към теми извън конфликтната ситуация;

- избягвайте да показвате вътрешна несигурност, тревожност и страх. Помнете, че чувството за хумор понякога е най-доброто средство, за да свалите напрежението.

☑ Знайте, че компромисът понякога е

победа.

Помнете, че Вие сте представители на „ЦГМ“ ЕООД.

От Вас зависи престижът на дружеството пред обществеността.

Спазването на някои основни правила в дейността на контролора гарантират успешното му служебно функциониране и изграждане на позитивен облик.

☑ Бъдете коректни, вежливи, толерантни.

☑ Използвайте винаги уважителна форма на обръщение

☑ Не употребявайте груби и жаргонни думи.

☑ Легитимирайте се своевременно с ясен и уверен тон.

☑ Проявявайте уважение към личността на гражданите и тяхното достойнство.

☑ Знайте добре своите права и задължения и се придържайте към тях.