

Klientu apkalpošanas pamatprincipi

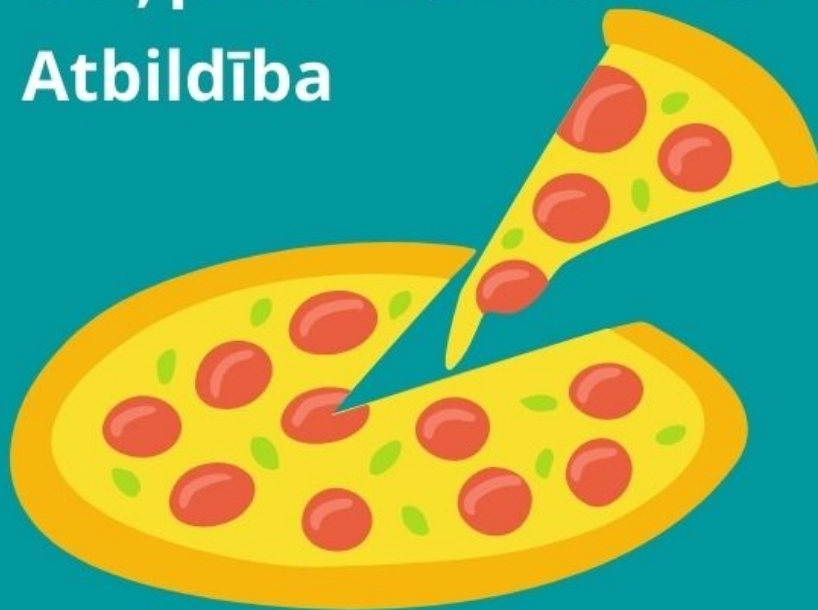
KLIENTU APKALPOŠANAS PAMATPRINCIPI

Lai realizētu kapitālsabiedrības vīziju „*Ar drošu braucienu garantēt ne tikai patīkamu pārvietošanos, bet pārvērst to baudījumā jebkuram (neatkarīgi no vecuma, dzimuma, veselības stāvokļa, rases, reliģiskā pārliecības u.c.)*” un pildītu savu misiju „*Nodrošināt Eiropas standartiem atbilstošus, drošus, komfortablus un plašai sabiedrībai pieejamus pasažieru pārvadājumus, lai pasažieris tos ne tikai izmantotu, bet ieteiktu arī citiem*”, esam izvirzījuši 4 galvenos klientu apkalpošanas pamatprincipus jeb **PICA**, kas ikdienas darbā jāievēro ikvienam kapitālsabiedrības darbiniekam:

- **Pieklājība** - jebkurš darbinieks ir pieklājīgs un korekts gan attiecībās ar klientiem, gan kolēģiem;
- **Informācijas sniegšana** - katra darbinieks sniedz klientam pieprasīto informāciju pēc iespējas pilnīgāk, precīzāk un saprotamāk;
- **Cienpilna izturēšanās** - savu izturēšanos un attiecības ar kolēģiem un klientiem katrs darbinieks balsta uz pozitīvu un mierīgu, līdzsvarotu attieksmi arī tajos gadījumos, kad kolēģu un klienti viedoklis nesaskan ar viņējo;
- **Atbildība** - darbinieks veic savu darbu atbildīgi un ar pozitīvu attieksmi, izmantojot savas zināšanas, prasmes, iemaņas un darba pieredzi, lai sniegtu klienta vēlmēm atbilstošu pakalpojumu.

klientu apkalpošanas pamatprincipi jeb PICA

Pieklājība
Informācijas sniegšana
Cienpilna izturēšanās
Atbildība



Kapitālsabiedrībā tiek realizēta arī

- **privātuma aizsardzība** - uzņēmums ievēro normatīvajos aktos noteiktās datu aizsardzības prasības; netiek pieļauta ne klientu, ne kolēģu, ne uzņēmumā notiekošā publiska apspriešana;
- **vienlīdzīgas attieksmes princips** - **jebkurš** klients mums ir svarīgs.

Privātuma politika.pdf