

DECÁLOGO DEL OPERADOR DE UNIDADES DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO Y ESPECIALIZADO EN EL ESTADO DE QUERÉTARO

El objetivo del presente decálogo es estandarizar el servicio que ofrecen los operadores del transporte público y especializado para que el usuario perciba una experiencia de calidad en el servicio.



1.- Observa en todo momento las disposiciones para el transporte público: Está prohibido fumar, comer o hablar por teléfono durante la conducción, evita sanciones por distractores o molestias en el usuario y recuerda siempre utilizar los implementos que requieras para realizar una buena conducción de la unidad.

2.- Tratar al usuario con respeto en todo momento: Es importante brindar un servicio público haciendo sentir al usuario que lo tratas siempre con respeto y amabilidad, utiliza un lenguaje cordial y evita el uso de un vocabulario obsceno, no digas groserías y no insultes a nadie, para que los usuarios no se ofendan y se demerite el servicio; recuerda que no importa qué tipo de comportamiento tenga el usuario, servir implica tener en todo momento una actitud cortés.

3.- Mantener un buen canal de comunicación y marcar la diferencia con los usuarios: Como operador eres quien tiene contacto directo con el usuario y la manera en que interactúas diferenciará la imagen que el cliente se lleve de todo el servicio, mantén un semblante amable al interactuar y hablar con el usuario, siempre debes utilizar un lenguaje claro, concreto y cordial, además de mantener en control tus emociones, ya que el usuario califica el servicio por la manera en que te expresas.

4.- Tener disposición para ofrecer el servicio y ayudar al usuario: Este tema es de suma importancia, ya que en el transporte debes estar atento a solucionar situaciones, orientar y ayudar a los usuarios en todo momento, una actitud inadecuada y un comportamiento prepotente son considerados dentro del mal servicio. Cuida que tu trato sea tolerante, humilde, cortés y atento; si te saludan regresa el saludo, ayuda u orienta si te lo solicitan, muestra en todo momento una actitud servicial y dejarás una experiencia positiva en el usuario.



5.- Revisar y mantener la unidad en excelentes condiciones: Mantener el vehículo en buenas condiciones es un elemento que el usuario considera para evaluar la calidad del servicio que recibe, pero además con ello garantizamos tanto la seguridad de ellos como la de nosotros mismos, ya que evitaremos accidentes generados por alguna falla del vehículo. Con oportunidad reporta al concesionario cualquier falla para que esta sea atendida.

6.- Conducir con precaución: Es importante que busques especializarte en tu conducción, logrando que el cambio de velocidad y frenado sean casi imperceptibles para el usuario, siendo más cuidadoso y profesional, de tal manera que el usuario perciba que sabes manejar. Los pasajeros detectan cuando un operador maneja de manera segura, ya que un frenado o aceleración pausada es considerado adecuado y en un manejo rápido cualquier aceleración o frenado afecta al usuario.



7.- Conducirse con Honradez: Ten presente que como operador, eres el vínculo entre el usuario y la empresa (concesionario), por lo cual eres quien da la cara al usuario y el que debe realizar el cobro justo por el servicio que se presta, sin tratar de engañar por ningún motivo al pasajero, ya sea alterando los equipos de cobro o pretendiendo sorprender al usuario para cobrarle de manera distinta a las tarifas autorizadas.



8.- Enfocar el esfuerzo en el usuario (el cliente) por encima de todo: Es el usuario a quien debes tener presente antes que nada, es en quien debes enfocar el servicio por encima de todo al momento de realizar la función como operador de unidades de transporte público.

9.- Entender que la opinión que cuenta sobre la calidad de servicio es la del usuario: Escucha con atención lo que necesita el usuario, debes tener presente que al momento de evaluar el servicio de transporte público, es la percepción del usuario la que vale y no lo que el operador o el concesionario piensen. El usuario tiene derecho de exigir y recibir un servicio de calidad y una buena atención.

10.- La imagen favorece o demerita la calidad del servicio: El usuario desconfía y se siente inseguro cuando el operador no tiene una buena imagen, tanto en su limpieza como en su arreglo personal; por lo que no cuidar tu arreglo personal afectará todo el servicio.

11.- Preocuparse por el servicio: Debes estar atento para indaga, preguntar y conoce que más puedes hacer para mejorar en tu función y con ello mejorar la experiencia del usuario sobre el servicio que recibe.



HONRADEZ

SERVICIO DE CALIDAD

EXPERIENCIA GRATA

BUENA IMAGEN