

SERVICE BLUEPRINT



Дата _____ № смены _____

ФИО агента _____

ФИО проверяющего _____

ЭЛЕМЕНТ		Оценка Агента ООПА (+/0/-)			Итоговая оценка (1-5)	ПРИМЕЧАНИЕ	
Корпоративный внешний вид	Форменная одежда	наличие	чистота	выглаженн.			
	Пропуск/бейдж	наличие	располож.	читаем.			
	Внешний вид	Прическа	Макияж/ Маникюр	Украшения			
СОБЛЮДЕНИЕ СТАНДАРТОВ					Оценка по 3 наблюдениям (+/0/-)	Итоговая оценка (1-5)	ПРИМЕЧАНИЕ
Корпоративная культура общения	Визуальный контакт с клиентом при его подходе к стойке регистрации						
	Выражение лица агента, демонстрирует доброжелательность и уважение к клиенту.						
	Приветствие пассажира						
	При приветствии наклон корпуса на 15° вперед (сидя)						
	Улыбка при приветствии и в конце обслуживания						
	Манера общения сдержанно-приветливая						
	Разворот в сторону клиента и поддержание визуального контакта при общении						
	Использование открытых жестов, адекватных содержанию беседы с клиентом.						
	Отсутствие в речи слов-паразитов, тавтологии						
Процесс обслуживания клиента	регистрация	Предложение о выборе места в ВС					
		Передача документов и посадочного талона в соответствии с SBP					
		Информирование о запрете к перевозке в ручной клади колющих, режущих предметов, жидкости более 100 мл. (при наличии ручной клади)					
		Информирование пассажира о № выхода на посадку,					
		Информирование пассажира о времени окончания посадки на рейс					
		Разъяснение пассажиру дальнейших действий (голосовое пояснение/жест рукой)					
		Пожелание приятного полета					
		Скорость выполнения рабочих процессов сотрудником (оптимально, медленно, торопливо)					
	Сканирование	Пожелание приятного полета					
		Скорость выполнения рабочих процессов сотрудником (оптимально, медленно, торопливо)					
t	Категория пассажира						
	Время выполнения операции	t ₁ :	t ₂ :	t ₃ :	t _{ср} :		

Использование методики оценки (+/0/-):

- (+) - Все выполнено правильно/соответствует стандартам SBP (стандартам обслуживания)
 (0) - Выполнено с незначительными отклонениями/частично соответствует стандартам SBP (стандартам обслуживания)
 (-) - Не выполнено/Выполнено с грубыми ошибками/не соответствует стандартам SBP (стандартам обслуживания)