

## **REGOLE DELLA QUALITA'**

*Definizione degli standard qualitativi, riconoscibili dal cliente, dei mezzi delle imprese di noleggio pullman con conducente aderenti al Progetto Qualità*

<p><b>1. aspetti tangibili</b></p> <p>aspetto "fisico" del servizio: strutture, ambienti, attrezzature, personale, strumenti di comunicazione</p>	<p><u>Condizioni del mezzo in generale (non ha mai, più di 8 anni):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> gli elementi esterni del mezzo si presentano in un buono stato di manutenzione</li> <li><input type="checkbox"/> l'interno del mezzo si presenta pulito ed accogliente e non vi sono odori sgradevoli</li> <li><input type="checkbox"/> è dotato di impianti di illuminazione e di amplificazione interni perfettamente funzionanti</li> <li><input type="checkbox"/> è dotato di un sistema di aria condizionata e riscaldamento perfettamente funzionanti</li> <li><input type="checkbox"/> dispone di vetri atermici</li> <li><input type="checkbox"/> se il mezzo dispone di toilette e frigobar, questi sono puliti ed in buono stato di manutenzione</li> </ul> <p><u>I sedili:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> il rivestimento si presenta pulito e non logoro, senza strappi o danni particolarmente evidenti</li> <li><input type="checkbox"/> sono dotati di poggiatesta puliti</li> <li><input type="checkbox"/> sono reclinabili</li> <li><input type="checkbox"/> sono dotati di hi-fi set, telefoni satellitari (<i>varia in funzione della categoria</i>)</li> <li><input type="checkbox"/> sono dotati di tavolino ribaltabile</li> </ul> <p><u>Il conducente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> non è mai trasandato e/o poco curato nell'aspetto</li> <li><input type="checkbox"/> indossa un abbigliamento che lo rende riconoscibile o un</li> </ul>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>cartellino di riconoscimento</p> <p><input type="checkbox"/> assume comportamenti conformi al proprio ruolo (non fuma, non impreca, non alza la voce, non usa il cellulare alla guida, ecc.)</p>
<p><b>2. affidabilità</b></p> <p>capacità di prestare il servizio promesso in modo affidabile e preciso</p>	<p>il conducente:</p> <p><input type="checkbox"/> mostra sicurezza nella guida del mezzo</p> <p><input type="checkbox"/> adotta uno stile di guida tranquillo</p> <p><input type="checkbox"/> è puntuale agli appuntamenti</p> <p><input type="checkbox"/> rispetta tempi ed itinerari concordati</p>
<p><b>3. capacità di risposta</b></p> <p>volontà di venire incontro alle esigenze del cliente e di fornire prontamente il servizio</p>	<p>il conducente:</p> <p><input type="checkbox"/> collabora con la guida o con l'accompagnatore nel soddisfare le esigenze espresse dai clienti</p>
<p><b>4. capacità di rassicurazione</b></p> <p>competenza e cortesia del personale e loro capacità di ispirare fiducia e sicurezza, ovvero:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>competenza</i> intesa come possesso delle abilità e delle conoscenze necessarie ad erogare il servizio</li> <li>- <i>cortesia</i> intesa come gentilezza, rispetto, considerazione e cordialità del personale</li> <li>- <i>credibilità</i> intesa come fidejussione, affidabilità, onestà dell'erogatore del servizio</li> <li>- <i>Sicurezza</i> intesa come capacità di garantire l'assenza di pericoli, rischi o dubbi</li> </ul>	<p>Il conducente:</p> <p><input type="checkbox"/> <i>è qualificato ed in possesso di abilità e conoscenze necessarie a prestare il proprio servizio in modo affidabile e preciso</i></p> <p><input type="checkbox"/> svolge le proprie mansioni con accuratezza ed impegno costanti</p> <p><input type="checkbox"/> conosce bene gli itinerari da seguire</p> <p><input type="checkbox"/> si mostra sempre cortese e cordiale</p> <p><input type="checkbox"/> agevola i passeggeri nel salire e scendere dal mezzo</p> <p><input type="checkbox"/> <i>non usa mai toni aggressivi</i></p> <p><input type="checkbox"/> si preoccupa della sicurezza del cliente</p> <p><input type="checkbox"/> è discreto e non invade mai la riservatezza dei clienti</p> <p><input type="checkbox"/> ha una conoscenza almeno di base di una lingua straniera</p>
<p><b>5. empatia</b></p> <p>assistenza premurosa e personalizzata che l'azienda presta ai clienti</p> <p><i>accessibilità</i> intesa come facilità di contatto</p> <p><i>comunicabilità</i> intesa come</p>	<p>Il conducente:</p> <p><input type="checkbox"/> è sempre attento e pronto a venire incontro alle esigenze espresse dalla guida o dall'accompagnatore per offrire ai passeggeri il servizio migliore o il minor numero di disagi</p> <p><input type="checkbox"/> Presta il proprio servizio con calore umano e sensibilità,</p>

<p>capacità di tenere informati i clienti usando un linguaggio comprensibile e disponibilità all'ascolto</p> <p><i>comprensione del cliente</i></p> <p>inteso come desiderio, capacità ed impegno di conoscere i clienti e le loro esigenze in profondità</p>	<p>venendo incontro alle esigenze di una eventuale clientela con bisogni speciali (handicappati, donne in stato interessante, anziani, ecc.)</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

---