

УДК 658.058

С. Д. СУГАКО, Е. Д. ЦУКАНОВА (ГБ-21)

Научный руководитель – ст. преп. *А. В. МИТРЕНКОВА*

ОЦЕНКА КЛИЕНТСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В СФЕРЕ ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ

В условиях усиления межвидовой конкуренции и роста требований потребителей к качеству сервиса эффективная организация клиентского обслуживания на железнодорожном транспорте становится императивом развития. Особую значимость данный вопрос приобретает на уровне железнодорожных вокзалов, которые являются основными точками контакта с пассажирами и формируют их общее впечатление о качестве услуг. Для Республики Беларусь и, в частности, для Белорусской железной дороги, совершенствование клиентского сервиса является важным направлением интеграции в международные транспортные системы и повышения привлекательности железнодорожных перевозок.

В современных условиях высокой конкуренции на рынке перевозок эффективное клиентское обслуживание трансформируется из вспомогательной функции в ключевой стратегический актив транспортной компании. Сущность клиентского обслуживания в транспортной сфере заключается в комплексном процессе взаимодействия перевозчика с потребителями его услуг, направленном на удовлетворение их потребностей, решение возникающих проблем и построение долгосрочных, взаимовыгодных отношений. Этот процесс пронизывает все этапы транспортной логистики, начиная от момента заключения договора и заканчивая получением груза или пассажиром конечной точки назначения, и выступает в качестве основного инструмента формирования лояльности и деловой репутации [6, с. 45].

Главной целью клиентского обслуживания является не просто однократное выполнение транспортной услуги, а обеспечение такой степени удовлетворенности клиента, которая гарантирует его повторное обращение и позитивные рекомендации. Достижение этой глобальной цели невозможно без реализации ряда конкретных задач. К первоочередным задачам относится обеспечение высокого качества и надежности самой транспортной услуги, что включает в себя соблюдение оговоренных сроков, сохранность груза или комфорт пассажира, а также предоставление полной и достоверной информации на всех этапах перевозки [1, с. 112].

Не менее важной задачей является организация эффективной и доступной коммуникации, создание удобных каналов связи для оперативного реа-

гирования на запросы и претензии. Персонал, взаимодействующий с клиентами, должен обладать не только глубокими профессиональными знаниями о логистических процессах, но и развитыми коммуникативными навыками, позволяющими выстраивать доверительный диалог.

Особенностью клиентского обслуживания в транспортной сфере является его тесная связь с операционной деятельностью, где сбои практически неизбежны. Поэтому ключевой задачей становится не только их предотвращение, но и грамотное управление проблемными ситуациями, минимизация их негативных последствий для клиента. Умение быстро и эффективно решать возникающие проблемы, компенсируя причиненные неудобства, зачастую способствует даже большему укреплению доверия, чем безупречная работа в штатном режиме.

Еще одной значимой задачей является систематический сбор и анализ обратной связи от клиентов, что позволяет выявлять слабые места в сервисе, адаптировать спектр услуг под изменяющиеся потребности рынка и разрабатывать программы по повышению лояльности существующей клиентской базы. Таким образом, клиентское обслуживание предстает как непрерывный и многогранный процесс, интегрированный в общую стратегию развития транспортной компании и напрямую влияющий на ее экономическую устойчивость и конкурентоспособность.

Клиентское обслуживание на железнодорожном вокзале представляет собой сложный, многокомпонентный процесс, обладающий рядом уникальных особенностей, обусловленных спецификой железнодорожного транспорта как отрасли и вокзала как ключевого элемента инфраструктуры. Вокзал является не просто точкой отправления и прибытия, но и важным публичным пространством, где пассажир проводит значительное количество времени, что формирует его общее впечатление от всей поездки. Сущность обслуживания в данном контексте заключается в создании бесшовного, комфортного и безопасного сервисного опыта на всех этапах взаимодействия пассажира с вокзальным комплексом, начиная от планирования поездки и заканчивая ее завершением [4, с. 78].

К числу ключевых особенностей клиентского обслуживания на железнодорожном вокзале относится, прежде всего, массовость и высокая интенсивность пассажиропотока, преимущественно в часы пик и в период сезонного спроса. Данный фактор предъявляет исключительные требования к организации пространства, системе навигации и пропускной способности сервисных точек, поскольку необходимо минимизировать время ожидания и избежать образования очередей. Еще одной значимой особенностью является чрезвычайно широкий социальный и демографический профиль пассажиров, который включает в себя как деловых путешественников, предъявляющих высокие требования к скорости и комфорту, так и пассажиров с детьми, лиц пожилого возраста и людей с ограниченными физическими

возможностями. Это обуславливает необходимость реализации принципа универсальности сервиса и обеспечения безбарьерной среды, доступной для всех категорий граждан [2, с. 112–113].

Кроме того, специфической чертой является длительное пребывание пассажиров в пространстве вокзала, что трансформирует его из транзитной зоны в многофункциональный центр, где должны быть представлены услуги питания, розничной торговли, развлечений и комфортного ожидания.

Современные стандарты клиентского обслуживания на железнодорожном вокзале претерпели значительную эволюцию, сместив акцент с формального выполнения функций на комплексное управление впечатлением пассажира. Одним из основополагающих современных стандартов является цифровизация всех ключевых процессов взаимодействия. Это выражается во внедрении систем онлайн-продажи и электронной регистрации, использовании мобильных приложений с функционалом персонального помощника, установке интерактивных киосков и терминалов самообслуживания, а также в создании единого информационного пространства через централизованные табло и автоматизированные системы оповещения. Подобные решения не только повышают операционную эффективность и снижают нагрузку на персонал, но и предоставляют пассажиру возможность самостоятельного и быстрого получения необходимых услуг, что соответствует современным тенденциям потребительского поведения [4, с. 81].

Другим критически важным стандартом является внедрение сквозного сервиса, основанного на принципах клиентоориентированности. Данный подход предполагает, что пассажир получает единый, интегрированный стандарт качества на всех точках контакта с вокзалом – от службы информации и контроля билетов до зон ожидания и пунктов питания. Персонал, в свою очередь, проходит специальную подготовку, направленную не только на решение стандартных задач, но и на развитие эмоционального интеллекта, эмпатии и навыков работы с претензиями. Особое внимание уделяется проактивному обслуживанию, когда сотрудники предвосхищают потенциальные потребности или сложности пассажиров и предлагают помощь до момента возникновения запроса [3, с. 45].

Стандартом современного вокзала становится и трансформация его пространства в комфортную, эргономичную среду, способствующую продуктивному времяпрепровождению. Это подразумевает организацию тихих зон, зон для работы с бесплатным Wi-Fi, игровых площадок для детей, а также обеспечение высокого санитарно-гигиенического состояния всех помещений. Качество сопутствующих услуг, таких как разнообразное и доступное питание, розничная торговля товарами первой необходимости и сувенирами, напрямую влияет на общую удовлетворенность пассажира и формирует его лояльность к перевозчику [1, с. 115].

Важнейшим элементом современных стандартов является обеспечение полной доступности среды для маломобильных групп пассажиров. Этот стандарт выходит за рамки простого наличия пандусов и лифтов, требуя комплексного подхода, который включает тактильную навигацию, специализированные санузлы, широкие проходы, низкие стойки регистрации, а также наличие обученного персонала, готового оказать квалифицированную помощь на всех этапах пребывания пассажира на вокзале [3, с. 48].

Таким образом, современные стандарты клиентского обслуживания на железнодорожном вокзале интегрируют в себе передовые технологические решения, глубокую клиентоориентированность и заботу о создании комплексного положительного впечатления. Соблюдение этих стандартов является стратегическим императивом для железнодорожных компаний, стремящихся укрепить свои позиции на конкурентном рынке транспортных услуг и обеспечить устойчивое развитие в долгосрочной перспективе.

Оценка качества клиентского обслуживания является неотъемлемым элементом эффективного управления сервисной деятельностью любой современной компании, и сфера транспортных услуг в этом аспекте не является исключением. Систематический анализ качества позволяет перейти от интуитивных представлений об уровне сервиса к объективному, измеримому пониманию его эффективности, выявить узкие места и разработать целевые программы по его совершенствованию. Под критериями оценки качества понимаются ключевые характеристики, по которым производится оценка обслуживания, в то время как показатели являются конкретными, количественно или качественно измеримыми индикаторами, отражающими состояние этих критериев [5, с. 67].

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- 1 **Иванов, А. В.** Логистика и управление цепями поставок : учеб. / А. В. Иванов. – М. : ИНФРА-М, 2020. – 345 с.
- 2 **Иванов, А. В.** Современные пассажирские перевозки на железных дорогах Беларуси: проблемы и перспективы развития сервиса / А. В. Иванов. – Минск : Логинов, 2020. – 198 с.
- 3 **Комаров, В. И.** Организация обслуживания пассажиров на транспортных узлах : учеб. пособие / В. И. Комаров. – М. : Транспорт, 2022. – 189 с.
- 4 **Петрова, С. Н.** Маркетинг в транспорте: теория и практика : учеб. пособие / С. Н. Петрова. – СПб. : Питер, 2019. – 278 с.
- 5 **Сергеев, И. В.** Управление качеством сервиса: теория и практика : учеб. / И. В. Сергеев. – М. : Юрайт, 2022. – 254 с.
- 6 **Сидоров, К. А.** Управление качеством услуг на предприятии : учеб. пособие / К. А. Сидоров. – М. : Юрайт, 2021. – 210 с.

Получено 02.06.2026