**Аэровокзал Южно-Сахалинск запустил курс по гостеприимству**

**Эксперты по развитию производственной системы и качества продолжают внедрять стандарты гостеприимства в главной воздушной гавани Сахалина. Курс о том, как улучшить сервис и качество обслуживания пассажиров прослушали сотрудники службы организации перевозок.**

Для достижения большего эффекта сертифицированный тренер аэровокзала разделил курс на 6 теоретических модулей и ряд практических заданий с ролевыми активностями.

Сперва сотрудники терминала изучили суть и ценности гостеприимства, его влияние на удовлетворённость и лояльность пассажиров. Отдельные модули программы были посвящены коммуникации и конфликтам: как их предотвратить, как разрешать и как из них выходить.

На практике полученные знания постепенно превращались в навыки общения с пассажирами, в том числе, с маломобильными. Коллеги объединились в группы, чтобы при помощи ролевых задач наработать навыки вербального и невербального взаимодействия с пассажирами в тех или иных ситуациях.

«Мы считаем, что гостеприимство — это один из важнейших аспектов развития нового аэровокзала, и мы всегда будем стремиться обеспечить превосходное обслуживание пассажиров. В будущем мы планируем дополнить программу модулем по работе со стрессом, который поможет сотрудникам сохранять своё эмоциональное равновесие и профессиональный энтузиазм». — прокомментировала начальник отдела развития производственной системы и качества АО «Аэровокзал Южно-Сахалинск» Анна Куприянова.

Полученные знания и навыки специалисты службы организации пассажирских перевозок уже начали принимать в работе. Постоянное обучение и совершенствование процессов направлено на то, чтобы сделать пребывание пассажиров в аэровокзале Южно-Сахалинска еще более комфортным и безопасным.

**Вся актуальная информация по развитию аэровокзала Южно-Сахалинск:**

<https://vk.com/aero65>

и мессенджере:

<https://t.me/aero_65>