



Политика в области гостеприимного сервиса

Развитие гостеприимного сервиса является одним из приоритетных направлений деятельности ПАО «Аэропорт Братск». Мы считаем своей миссией заботиться о гостях и предоставлять сервис, соответствующий международным стандартам качества.

Гостеприимный сервис распространяется на всех участников процесса (гостей):

- ~ пассажиров и других посетителей аэропорта;*
- ~ сотрудников;*
- ~ деловых партнеров (авиакомпаний, арендаторы и т.д.);*
- ~ владельцев;*
- ~ конкурентов.*

В целях развития гостеприимного сервиса мы строим свою работу на основных принципах:

- ~ строго соблюдать все стандарты;*
- ~ постоянно совершенствовать имеющиеся внутренние процессы, влияющие на уровень гостеприимного сервиса ПАО «АэроБратск»;*
- ~ при внедрении новых подходов к управлению процессами оставлять то хорошее, что уже есть;*
- ~ выбирать персонал, способный достигать не только высоких показателей выполнения работы, но и проявляющий желание и мотивацию выполнять свою работу так, чтобы получать от неё удовольствие и дарить положительный настрой всем гостям;*
- ~ создать корпоративную культуру, ориентирующую сотрудников на заботу о клиентах;*
- ~ создавать для гостей комфортную атмосферу, вызывать яркие положительные впечатления, которые на долгое время останутся в их памяти;*
- ~ руководствоваться принципом «Поступай с другими так, как хотелось бы, чтобы поступали с тобой».*

Наша цель достигнуть качественно нового уровня обслуживания клиентов, основанного на едином образе мышления и действий сотрудников, и предоставлять безупречный сервис.

Для достижения поставленных целей в области развития гостеприимного сервиса руководство ПАО «АэроБратск» обязуется:

- ~ проводить обучение персонала для обеспечения высокого уровня профессионализма в области гостеприимного сервиса;*
- ~ обеспечивать ресурсами, необходимыми в части развития гостеприимного сервиса;*
- ~ вести постоянный мониторинг и анализ внешних и внутренних факторов, потребностей гостей, влияющих на развитие гостеприимного сервиса;*
- ~ поддерживать постоянное улучшение качества предоставляемого сервиса;*
- ~ поддерживать открытую коммуникацию с клиентами*

Руководство ПАО «АэроБратск» призывает всех сотрудников включиться в процесс развития гостеприимного сервиса; соблюдать выполнение соответствующих требований; понимать и нести персональную ответственность за выполнение соответствующих требований, тем самым играя ключевую роль в дальнейшей успешной деятельности и развитии предприятия, и, в свою очередь обязуется создать необходимые условия для успешного развития и реализации политики в области гостеприимного сервиса.

*Генеральный директор ПАО «АэроБратск»
10 января 2024 г.*



С.Ю. Корытов