

РЕКОМЕНДАЦИИ

- 1.1. Руководитель обязан своевременно, добросовестно и качественно выполнить свои обязанности, поскольку он несет полную ответственность за правильное совершение хаджа паломниками.

Хадис Пророка (да благословит его Аллах и приветствует) гласит, что поистине, Аллах любит, когда вы делаете свою работу в совершенстве и добросовестно.

- 1.2. Руководитель должен оперативно и качественно обслуживать паломников.
-

- 1.3. Предупредительность, тактичность, вежливость, доброжелательность и спокойствие являются безусловными составляющими высокой культуры общения руководителя с паломниками.
-

- 1.4. Каждый паломник требует внимания. Руководители обязаны относиться ко всем паломникам равно и выдержанно вне зависимости от личных симпатий и антипатий.
-

- 1.5. Руководитель в процессе общения обращается к паломнику на «Вы» вне зависимости от его возраста и социального положения, это подчеркивает вежливое и уважительное отношение к паломнику.
-

- 1.6. Особое внимание следует уделять работе с жалобами паломников:
 - необходимо внимательно выслушать паломника и выразить готовность разобраться в возникшей ситуации;
 - необходимо в обязательном порядке зафиксировать жалобу.
-

- 1.7. Иностранные слова или профессиональные термины при общении с паломником руководитель должен употреблять в меру и только в тех случаях, когда уверен в том, что паломник полностью понимает его.
-

- 1.8. Если у руководителя нет полной уверенности в точности передаваемой паломнику информации, ему необходимо ее перепроверить. Если для выяснения деталей требуется значительное время, то следует предложить паломнику связаться для получения информации повторно (при этом указать время) или предложить альтернативный канал получения информации.

-
- 1.9. В случае если руководитель не обладает необходимой компетенцией, чтобы решить проблему обратившегося к нему паломника, он должен найти работника биъсата для того, чтобы удовлетворить просьбу паломника.
-

- 1.10. Не разрешается говорить или намекать паломнику, что его проблема незначительна и, тем более, сравнивать его с другими паломниками.
-

Версия #5

Admin создал 26 мая 2024 06:41:36

Admin обновил 26 мая 2024 09:04:53