

Strona znajduje się w archiwum.

Wolne miejsca na szkolenie poświęcone obsłudze pasażerów

19.03.2018

Zostały jeszcze wolne miejsca na szkolenie poświęcone bezpośredniej obsłudze pasażerów, które odbędzie się w najbliższy czwartek, 22 marca 2018 r. Zapraszamy osoby związane zawodowo z kolejowym transportem pasażerskim: przedstawicieli przewoźników i zarządców infrastruktury kolejowej oraz operatorów turystycznych i sprzedawców biletów.

Celem szkolenia jest omówienie najważniejszych zagadnień przy bezpośredniej obsłudze pasażerów. Przepisy prawa krajowego i europejskiego nakładają obowiązki związane z zakresem przekazywanych informacji, bezpośrednią obsługą, postępowaniem reklamacyjnym i skargowym itp. Część szkolenia poświęcona będzie także zasadom bezpośredniej komunikacji z pasażerami (formułowanie zrozumiałych i czytelnych komunikatów dla odbiorców, kompleksowe wsparcie klienta w procesie reklamacyjnym/skargowym).

Informacje i zapisy na stronie [Akademii Kolejowej UTK](#).

Akademia Wiedzy Kolejowej w UTK powstała w 2016 r. Celem Akademii jest propagowanie dobrych praktyk wśród uczestników rynku kolejowego poprzez prowadzone przez Urząd

szkolenia i warsztaty, a dodatkowo możliwość reagowania na problemy rynku kolejowego. Wykładowcami są pracownicy Urzędu Transportu Kolejowego.

Przez trzy semestry przeprowadziliśmy 17 szkoleń. W zajęciach wzięło udział ponad 1000 osób. Największą popularnością cieszyły się tematy związane z nowelizacją ustawy o transporcie kolejowym.

Szkolenia są bezpłatne, jednak uczestnicy powinni ocenić szkolenie oraz prowadzących. Do pobrania z systemu są indywidualne certyfikaty potwierdzające odbycie szkolenia. Materiały ze wszystkich szkoleń dostępne są na stronie [Archiwum](#).