

# Prodej jízdenek MHD v Praze zajišťuje společnost Cross Point

Praha, 2. března 2008

**Od 1. března 2008 začala prodej jízdenek MHD ve stanicích pražského metra zajišťovat společnost Cross Point. Hlavním cílem nového provozovatele je v co nejkratší době zlepšit celkový systém prodeje, a to včetně postupné revitalizace všech prodejních míst.**

Cross Point chce ve velmi krátké době představit zcela nový vizuální styl prodejních míst, který značně urychlí odbavení zákazníků a mimo jiné výrazně zjednoduší nákup jízdenek cizincům. „Velký důraz klademe na zaměstnance, kteří nyní procházejí standardizovaným systémem školení, který zlepší jejich schopnosti komunikace se zákazníkem,“ říká Pavel Švarc, jednatel společnosti Cross Point.

Cross Point již také zavedl nové standardy prodeje. Například doba odbavení jednoho klienta při nákupu kupónu je nově stanovena na maximálně 4 minuty. „Každý prodejce bude muset dodržovat náš nový pracovní kodex, který jsme vytvořili pro okamžité zlepšení komunikace se zákazníkem,“ říká Martin Jíša, projektový manažer společnosti Cross Point.

Dopravní podnik přistoupil ke změně provozovatele prodeje jízdenek v pražském metru po více než 15 letech, kdy prodej zajišťovala firma Šoch. V období od ukončení spolupráce Dopravního podniku hl. m. Prahy s firmou Šoch a začátku platnosti smlouvy se společností Cross Point, zajišťovala prodej jízdenek společnost VD Work Agency. VD Work Agency je personální agentura, která působí v České republice v oblasti zajišťování pracovních sil a bude i nadále dodávat kvalifikované pracovníky společnosti Cross Point.

*„VD Work je jedna z nejsilnějších personálních agentur na českém trhu, a protože dokázala v mezidobí, kdy systém prodeje jízdenek řídila, nalézt velmi kvalitní zaměstnance a nastavit systém školení, budeme i nadále formou outsourcingu služeb této agentury využívat,“* dodává Pavel Švarc.

## **Pracovní kodex prodejce Cross Point**

- Projev prodejce předprodeje je kultivovaný a klidný.
- Prodejce je také reprezentantem společnosti Cross Point a odpovídá za osobní image.
- Prodejce okamžitě řeší problém klienta tj. prodej jízdenek, podání informace apod.
- Doba odbavení jednoho klienta je max. 6 minut (kupon + průkazka).
- Doba odbavení jednoho klienta je max. 4 minuty (kupon).
- Prodejce podává informace stručně, jasně a profesionálně.
- Prodejce kvalifikovaně provádí finanční operace.
- Prodejce má povinnost vždy profesionálně a slušně akceptovat oprávněné výhrady klienta k poskytované službě.
- Prodejce zná veškerý sortiment a má ho vždy na prodejním místě k dispozici.
- Prodejce zodpovídá za zabezpečení prodejního místa po ukončení pracovní směny (kódování).
- Prodejce přímo zodpovídá za kvalitní vedení účetní a hospodářské evidence.
- Prodejce dokáže komunikovat s cizinci v rámci obchodního styku.

- Informační materiály o jízdních dokladech musí být k dispozici a být dostupné klientům.
- Vyvěšené informace, pokyny, informační materiály v prodeji jsou obsahově správné, srozumitelné a dostatečné.
- Podané ústní informace jsou správné a dávají klientovi radu či případnou pomoc při řešení konkrétní záležitosti.

**Pro více informací kontaktujte:**

Jakub Lohniský  
Mobil: +420 774 164 995  
Email: [lohnisky@cross-point.eu](mailto:lohnisky@cross-point.eu)