

На адресу начальника залізниці надійшла подяка від учасників війни, пенсіонерів З. І. Будяк та О. С. Соколової.

“Хочемо подякувати через газету “Львівський залізничник” Ільїній Наталі Валентинівні – квитковому касиру каси №2 міських залізничних кас, що на вул. Гнатюка – за уважне, чуйне та доброзичливе обслуговування пенсіонерів-ветеранів.

Дай Боже, щоб всі працівники залізниці так ставилися до клієнтів. Бажаємо доброго здоров'я та успіхів у роботі”.

Власне цей лист послужив приводом для зустрічі і розмови кореспондента газети з касиром Наталією Ільїною.

“Приємно, що про наших касирів так добре відгукується, – висловлює свою думку старший квитковий касир залізничних кас Надія Петрусюва, дізнавшись від мене про мету візиту. – Людей ніхто не змушує це робити, вони самі, від щирого серця написали подяку. От подивіться, – Надія Федорівна розкриває книгу відгуків, – тут чимало хороших слів на адресу наших касирів. Майже усі – із побажаннями щастя, радості та успіхів у роботі”.

Серед інших бачу подяку і Наталі Валентинівні Ільїній.

Ця привітна усміхнена жінка відразу викликає симпатію, тож не дивно, що її полюбили пасажирів, які часто подорожують. Багатьох із них Наталя Валентинівна уже знає на ім'я та по батькові, і вони до неї звертаються відповідно. Квитковий касир розповідає, що колишні пасажирів впізнають її навіть у транспорті, на ринку, а інколи, проходячи неподалік приміщення міських кас, заходять привітатися, запитати як справи, побажати здоров'я.

Колись Наталя Валентинівна й не думала, що стане залізничницею. Закінчила технікум радіоелектроніки, працювала у Науково-дослідному інституті радіоелектроніки. У 1993 році інститут закрили, тоді й почула, що на залізниці потрібні квиткові касири. У родині Наталії Ільїної лише дідусь працював залізничником у депо в Сумській області.

– Коли вперше прийшла на роботу, було важко. Тоді обслуговували дуже багато людей, майже все писали вручну, а вже згодом на допомогу касирам прийшли комп'ютери. Проте я ніколи не шкодувала, що пішла працювати на залізницю, мені подобається спілкуватися з людьми, хоча, звісно, різні ситуації в роботі трапляються. Специфіка моєї роботи полягає в тому, що каса №2, де я працюю, обслуговує інвалідів та учасників війни. Буває - обслуговую глухих чи німих, пишемо один одному на папері, спілкуємося жестами, я вже навіть знаю окремі жести, які найчастіше застосовуються. Порозуміння досягаю зі всіма, враховую побажання клієнтів, буває, що

Квитковий касир Наталія ІЛЬІНА: “Касир не має права бути байдужим”



просять конкретне місце, вагон і, звісно ж, нижню полицю.

Основним у моїй роботі є вміння спілкуватися, вислухати людину, бути терплячим до неї. Коли старша людина приходить, їй треба все докладно розказати, за потреби повторити. Буває, що пасажир починає говорити і не по суті, у такому разі головне – не перебити, дати можливість висловитися. Якщо людина прийшла і бачить, що її уважно слухають, у неї і настрої кращий, вона “відкривається”, касиру тоді легше працювати, та й пасажиру приємно. Квитковий касир повинен бути і психологом, вміти відчувати настрої пасажирів, налагодити з ним контакт. Я ціную в людях доброзичливість, але, буває, інколи людина приходить вже налаштованою на конфлікт. Коли багато злості, негативної енергії – тоді працювати важко, пасажир у поганому настрої, часом, не може чітко сформулювати, що йому потрібно. Буває, що людина каже мені, чому я повинен вам сказати дату поїздки, це ви повинні мені сказати, і не розуміє, що я цього не можу знати. Коли пасажир невдоволений, некоректно висловлюється, треба вміти повестися стримано, навіть просто змовчати, і, головне, не конфліктувати. Я в таких ситуаціях розмовляю спокійно, зайвий раз усе людині поясню і врешті досягаю результату – пасажир залишається задоволений. Дуже рідко трапляється, щоб пасажир взяв квиток і пішов, не сказавши “дякую”. Бажають здоров'я, добра, успіхів у роботі.

В середньому обслуговуємо за день 200 пасажирів, а влітку і до 300 осіб за день. Знаю, що до 9 травня пасажирів у мене побільшає. Каса спеціалізується на обслуговуванні інвалідів і учасників

війни, але коли їх нема, то, для розвантаження черг до інших кас обслуговуємо звичайних пасажирів. Однак якщо до каси підходить інвалід, то його обов'язково і одразу обслуговуємо поза чергою.

Трапляються випадки, коли люди приходять і не можуть згадати назву станції, до якої потрібно їхати. Знають номер поїзда, а станцію – ні. Тоді ми вже разом по станціях “проходимо” маршрут і пригадуємо потрібну станцію. А недавно прийшла старша пані і сказала, що їй треба з вівторка на четвер їхати в Київ. Ми далеко не одразу з'ясували, з якого вівторка і на який четвер вона повинна їхати. Спочатку ми спокійно пригадали, що між вівторком і четвергом ще є середа, а після того вже остаточно з'ясували на коли потрібен квиток. За 16 років я детально опанувала свою роботу, багато операцій доведені до автоматизму. Але все ж індивідуальний підхід до кожного мусить бути. Інколи мені дають непродовжені посвідчення, які фактично є недійсними, або, часом, посвідчення є в такому стані, що неможливо прочитати прізвище, групу інвалідності, нема фотографії, тоді пояснюємо людині що посвідчення треба переробити, бо надалі із цим посвідченням у неї виникнуть проблеми.

Працюючи з ветеранами, помітила, що старше покоління більш доброзичливе, ніж молодь. Був у мене випадок, коли помилилась, і замість 10 грн здачі дала 20 грн. Через 2 години підійшла жінка і віддала мені 10 грн. Уявіть собі, вона з Сихова їхала, щоб повернути мені гроші.

– Чи пам'ятаю я тих пасажирів, які написали подяку? Так, я запам'ятала

їх тому, що жінки довго між собою з'ясували, як і коли їм краще їхати. Але, мабуть, їм сподобалося обслуговування, тому й вирішили подякувати.

Якщо день пройшов нормально, не було ніяких неприємних ситуацій з пасажиром, то вдома після роботи поринаю у хатні клопоти. Якщо ж трапилось щось неприємне – “прокручую” в голові, аналізую.

У вільний час люблю з чоловіком та дітьми їздити в Карпати. Як тільки випадає нагода, беремо намети – і на природу. Карпати мене зачаровують у будь-яку пору року.

Маю троє дітей. Старші доньки обрали професії стиліста та еколога, їм це подобається, а синочок тільки піде до школи. Звісно, люблю куховарити, пекти. Серед моїх “коронних” страв – чанахи, борщ і торт.

А потяг до подорожей маю здавна. Колись об'їздила майже весь колишній Радянський Союз. Була у друзів у теперішній Росії, Узбекистані, Таджикистані, в країнах Прибалтики. У тодішньому Ленінграді зауважила, що там дуже привітні та уважні люди. Якщо тобі потрібно кудись пройти, то будь-хто з перехожих не лише пояснював дорогу, а й сам відводив. Це мене дуже приємно вразило. А в Прибалтиці, навпаки, кілька разів зустрілася з відвертою недоброзичливістю, але думаю, що й там чимало добрих і щирих людей.

Знаю, що не буває однакових людей, але треба до всіх ставитися однаково ввічливо, доброзичливо і таким чином дарувати людям добрі враження про залізницю.

Галина КВАС
Фото автора