



Manual del Conductor

1. Introducción
2. Las Cinco Grandes
3. Requisitos del coche
4. Requisitos del conductor
5. Profesionalidad y respeto
6. Comportamiento de conducción
7. Cómo ganar más dinero
8. Preguntas frecuentes
9. Los No-Nos

Introducción

En el mundo actual de la dura competencia en la industria del taxi, el servicio al cliente es la parte más importante del desarrollo y crecimiento de tu negocio. Es extremadamente importante darse cuenta de que el conductor es el embajador de tu marca, el que puede asegurarse de que cada cliente se vaya con una sonrisa, y que continúe regresando.

A continuación encontrarás una guía útil para proporcionar a tus clientes un servicio valioso y de alta calidad. Por favor, asegúrate de que tus conductores son conscientes de estos consejos de comportamiento.

Las Cinco Grandes

Para asegurarte de que estás ofreciendo el mejor servicio posible, recuerda siempre:

- Se amable: deja una impresión positiva en tus clientes siendo agradable.
- Se respetuoso: trata a todos los que encuentres a lo largo de tus viajes con respeto.
- Estate preparado: asegúrate de que tu coche esté limpio por fuera y por dentro.
- Se seguro: mantén a los pasajeros y ti a salvo. No rompas ninguna ley.
- ¡Sé feliz con tu trabajo y disfruta de cada viaje!



Requisitos del coche

- Mantén tu coche limpio y en forma – por fuera y por dentro;
- Asegúrate de que no haya olores desagradables ni objetos extraños;
- Comprueba si hay problemas técnicos en el coche y realiza un mantenimiento básico;
- Registra el vehículo con un seguro de automóvil personal válido.

Recomendamos:

- Aceptar tarjetas de crédito;
- Wi-Fi gratuito en el vehículo;
- Ofrecer aire acondicionado/ música en spotify.

Requisitos del conductor

- Licencia de conducir estatal válida;
- Actitud orientada al servicio de atención al cliente;
- Excelentes habilidades de conducción, confianza e idoneidad en la carretera;
- Ropa limpia y prolija;
- Smartphone o tablet con Android o iOS.

Recomendamos:

- Los conductores utilicen la aplicación de conductor con confianza;
- Una imagen del conductor cargada en la aplicación del conductor.

Profesionalidad y Respeto

- Sonríe cuando saludes al pasajero y dirígete por su nombre;
- Ayuda a los pasajeros a cargar y descargar su equipaje;
- Aclara los detalles de la ruta, pregunta a los pasajeros si tienen una preferida;
- Pregunta al cliente sobre sus preferencias musicales, así como el nivel de volumen;
- Lleva la conversación con el pasajero respetando profesionalmente la distancia y de una manera educada.

Recomendamos:

- Agua embotellada;
- Paraguas;
- Diario del día a bordo;
- Haz que tu taxi sea accesible a guardar sillas de ruedas en cajuela.

Comportamiento al conducir

Ten en cuenta que después de cada viaje estás siendo calificado por el pasajero.

- Llega siempre a tiempo. Si algo te está retrasando, notifícalo a los clientes;
- Mantén la calma conduciendo a través del tráfico pesado o tratando con pasajeros groseros;
- Conduce con cuidado, mantén el límite de velocidad adecuado y respeta las leyes de tránsito;
- Tómate un descanso, si alguna vez te sientes cansado o somnoliento para evitar accidentes;
- Cumple con las leyes de cinturón de seguridad.

Recomendamos:

- Toca 'FUERA de LINEA' si no puedes aceptar el pedido*;
- Abre la puerta al cliente al salir y al llegar;
- Califica al pasajero para un registro adicional.

* Según las estadísticas de investigación de TaxiStartup, los conductores exitosos aceptan 98% de pedidos.

Recuerda activar el estado "Ocupado" si, por alguna razón, no puedes aceptar pedidos o dejaste el coche, incluso si fuese por 5 minutos.

Consejos de comportamiento del conductor:

1. Nuevo pedido	2. Acepta la orden, pon 'ocupado' si no puedes aceptar el pedido o dejaste el coche, incluso si fue por 5 minutos.	3. La ruta toma más tiempo? Llama al cliente y pregunta si está listo para esperar
4. Al llegar marca 'Llegado'	5. Espera 5 minutos, si el cliente no apareció, llama al cliente	6. Espera 10 minutos más y llama al cliente de nuevo. Aclara la ubicación de recogida
7. El cliente llegó. Saluda al cliente por su nombre y ayúdalo con el equipaje	8. Especifica las preferencias de ruta y música. Sé cortés y amigable. Comienza el viaje	9. Confirma el pago y califica la orden. La calificación del cliente se almacena en la base de datos

En las calles.

Tips de comportamiento del conductor



1. Nuevo pedido



2. Haz una oferta. Desliza el dedo para comenzar un viaje y comienza a conducir usando una ruta más corta



3. ¿El camino tarda más? Llama al cliente preguntando si está listo para esperar



6. Espera 10 minutos más y llama al cliente de nuevo. Aclara la ubicación de recogida



5. Espera 5 minutos. Si el cliente no apareció, pulsa el botón "Cancelar" y elige "El cliente no apareció"



4. Al llegar desliza el botón "Llegado"



7. Llegó el cliente. Saluda al cliente por el nombre, ayúdalo con el equipaje



8. Especifica las preferencias de ruta y música. Sé cortés y amable. Empieza el viaje



9. Confirma el pago y califica el pedido. La clasificación de clientes se almacena en la base de datos

Cómo ganar más dinero

- Conduce durante las horas pico;
- Conduce por la mañana cuando hay menos competencia con otros conductores;
- Utiliza coches eficientes en el consumo de combustible;
- Utiliza coches "Eco Friendly" (eléctricos, híbridos, gas natural). Ahorras en el costo del combustible, manteniendo la naturaleza limpia.

Preguntas frecuentes

1.¿Qué pasa si el cliente no está allí para aceptar el viaje?

Al llegar, pulsa el botón "Llegado". Espera 5 minutos. Si no hay nadie allí, intenta llamar al cliente más de una vez. Llama al menos dos veces en caso de que la primera vez que el cliente no escuchara la llamada telefónica.

2.¿En qué caso se debe cancelar el pedido?

Si el conductor llamó al cliente más de una vez, no obtuvo respuesta y esperó más de 15 minutos, puede tocar el botón "Cancelar" y seguir las instrucciones de la aplicación.

* En cualquier otro caso es posible que se aplique una tarifa de cancelación.

3.¿Cuánto tiempo debe esperar un conductor a un cliente?

Espera 5 minutos, si el cliente no apareció puedes ponerte en contacto con él varias veces. Espera 10 minutos más y vuelve a llamar al cliente.

4.¿Qué hacer si el cliente ha perdido el artículo en el vehículo?

Si encuentras el artículo, debes ponerte en contacto con el despachador para devolverlo al cliente.

Recuerda:

La forma más fácil de evitar que esto suceda es chequear el asiento trasero después de cada viaje!

5.¿Qué hacer si el conductor se quedó sin gasolina?

El conductor siempre debe mantenerse al día con el nivel de gasolina. No debería bajar más que 1/4 del tanque. Pero si tal urgencia sucede, pide disculpas al pasajero e informa que el costo del viaje será corregido, de acuerdo con el tiempo de inactividad. Actúa operativamente e informa al despachador sobre este caso.

6.¿Qué hacer si el conductor tuviera que pagar por el estacionamiento o el peaje?

En caso de que el conductor tuviera que pagar por estacionar o por ir a recoger al cliente, deberá pagarlo por su cuenta e informar al despachador al respecto después del viaje.

7.¿Qué hacer en caso de accidente de tránsito?

En caso de un accidente de tránsito, independientemente de la severidad, informa al despachador al final del viaje. Pero en primer lugar asegúrate que el pasajero esté bien. Discúlpate con el cliente, llama a la policía, al agente de la compañía de seguros y a la ambulancia, si es necesario.

Importante: asegúrate que otro taxi llegara al lugar del accidente para recogerlo.

8.¿Qué hacer si el smartphone está congelado o si la batería está agotada durante el viaje?

Si está congelado, intenta reiniciarlo y el sistema debería cargar la información del pedido actual.

En cuanto a la batería es el deber directo del conductor

monitorear el nivel de la batería y tener un cargador en el coche. Si el teléfono no funcionó debido a eso, el cliente tiene el derecho de cancelar y no pagar.

9.¿Qué pasa si el conductor olvidó pulsar el botón 'COMENZAR'?

Este caso es totalmente responsabilidad del conductor. Como la compañía utiliza nuestro sistema para calcular la distancia, la cantidad de km/millas no se calculará y el cliente no pagará por el viaje.

Los No-Nos

- Comportamiento disruptivo, incluyendo coqueteo, lenguaje o acciones inapropiadas;
- Fumar en el vehículo;
- Los conductores no pueden aceptar viajes de la calle – Nunca;
- No conducir mientras sostienes el teléfono o envías mensajes de texto;
- Alcohol o drogas ilegales en el vehículo;
- No insinúes recibir propinas de los clientes;
- No pidas dinero para la devolución de las pertenencias de tu cliente.

