

ТаксовичкоФ

Знакомство с
компанией. Роли и
задачи логиста





- 1) **«Одна станция в эфире»**
Один говорит, остальные слушают
- 2) **Внимательность**
Пользуемся материалом, который виден на экране, он подготовлен для вас.
- 3) **Активности**
Смело задаем вопросы. «Все вопросы умные»
- 4) **Уважение**
Отвечает тот, кому задан вопрос, БЕЗ ПОДСКАЗОК
- 5) **«Право на ошибку»**
На ошибках – учимся.

«ТаксовичкоФ»

— это самое популярное петербургское такси. Автомобили нашей службы можно увидеть в центре города в среднем раз в три минуты.

Собрав воедино всё самое лучшее и применив бесценный опыт к новым направлениям, мы готовы предложить своим клиентам не просто качественный сервис, доступный каждому, а революционный вид транспорта, соединяющий в себе низкую стоимость передвижения, удобство, высокую скорость и элементы класса «VIP» в каждом автомобиле:

Почему клиенты выбирают «ТаксовичкоФ»? © 2017 ТаксовичкоФ



Собственный легковой автопарк



Большой модельный ряд автомобилей



Автокресла для детей до 12 лет



Кондиционер и климат-контроль



Wi-Fi и подзарядка смартфона



Оплата по карте прямо в автомобиле



Квитанция после каждой поездки



Удобное мобильное приложение



Опытные водители



Чистый автосалон



Ежедневный тех. осмотр автомобилей



Высокий уровень обслуживания

Услуги компании



Такси по городу

Самый удобный способ передвигаться по Санкт-Петербургу. Автомобиль будет подан в течение 5 минут!



Поездка в Ленинградскую область

Подаем автомобиль в любую точку в окрестностях Санкт-Петербурга, к которой ведут автодороги!



Такси с детским креслом

Каждый наш автомобиль оснащен современным оборудованием и отвечает всем требованиям детской безопасности. Услуга предоставляется бесплатно.



Встреча на вокзале

Мы отвезем клиентов в порт, аэропорт или на вокзал точно к назначенному времени и встретим с именной табличкой.



Курьерская доставка

С нами можно отправить документы, бандероли, посылки и небольшие грузы, оплатив только саму поездку.



Организация перевозки сотрудников

Юридическое лицо может заключить договор на развозку сотрудников и проводить оплату с расчетного счета организации.



Автомобиль без брендирования

Если клиент не любит привлекать к себе излишнее внимание или нуждается в строгом автомобиле для деловой встречи, мы подадим машину без каких-либо рекламных надписей.



Кузов «Универсал»

Универсал – тип кузова, который отличается большой вместительностью багажного отделения. И такой автомобиль можно заказать при поездке за город всей семьёй или в аэропорт с большим количеством вещей.



Аренда автомобиля с водителем

«ТаксовичкоФ» предлагает долгосрочную и краткосрочную аренду автомобилей различных марок и классов комфорта с фиксированной ставкой за каждый час аренды.



Услуга «Женщина водитель»

Эта услуга популярна у девушек, которые хотели бы совершить поездку в особенно спокойной и дружелюбной атмосфере с водителем-женщиной.



Услуга «Трезвый водитель»

При заказе этой услуги водитель «ТаксовичкоФ» подвозит клиентов домой на их собственных автомобилях, если их состояние не позволяет им самим сесть за руль.



Перевозка велосипеда в такси

В нашей компании можно заказать автомобиль и быстро доехать в нужную точку вместе со своим велосипедом.



Перевозка лыж и сноубордов

При поездке на минивэне в ТаксовичкоФ можно заказать безопасную транспортировку лыж и сноубордов в автомобиле, не боясь за вместимость салона, поскольку багаж размещается вдоль сидений.



Поездка с животными

Если вам не с кем оставить своего питомца или нужно отвезти его куда-то, то в машине «ТаксовичкоФ» найдётся для него место. При транспортировке небольших питомцев обязательно наличие специальной переноски.



Такси для людей с ограниченными возможностями

«ТаксовичкоФ» – это такси широкого профиля, и одним из направлений работы компании является перевозка людей с ограниченными возможностями на легковом автомобиле.

Собственный автопарк

Автопарк «ТаксовичкоФ» – это новые легковые автомобили, представленные девятью классами:

«Стандарт»,

«Комфорт», «Бизнес», «VIP», «Platinum», «Минивэн 6 мест», «Минивэн 8 мест», «Минивэн VIP» и «Джип».

У нас найдется автомобиль на любой случай: от семейной поездки за город до торжественной встречи VIP-гостей!



Стандарт

Разумная экономия

Бюджетный вариант для тех, кто спешит. Автомобиль подаётся мгновенно, а вежливые водители всегда готовы помочь с багажом. Автомобили класса мини не старше 3-х лет.

Типичные представители: Volkswagen Polo, Hyundai Solaris, Kia Rio, Skoda Rapid.



Комфорт

Оптимальный выбор

Удобное такси для всей семьи. Просторный салон и вместительный багажник – большие автомобили по запросу. Идеальное знание города водителями. Новые иномарки гольф-класса не старше 3-х лет.

Типичные представители: Škoda Octavia, Volkswagen Jetta, Chevrolet Cruze, Kia Cee'd SW, Kia Cerato.



Бизнес

Для деловых людей

Престижный автомобиль с личным водителем подойдёт для поездки служебного характера и подчеркнёт высокий статус пассажира. Автомобили D-класса не старше 3-х лет.

Типичные представители: Toyota Camry, Škoda Superb, Volkswagen Passat.



VIP

Автомобиль премиум-класса

Элитные автомобили произведут впечатление на дорогих гостей и украсят торжественное мероприятие. Автомобили премиум-класса не старше 2-х лет.

Типичные представители: Mercedes-Benz E класса, BMW 5-Series, Audi A6.



Platinum

Автомобиль класса люкс

Такси премиум-класса – для тех, кто придаёт особое значение комфорту и стилю. Элегантный классический дизайн, роскошная отделка салона, исключительная надёжность и безопасность – этот автомобиль выгодно подчеркнёт Ваш статус и вкус. Автомобили класса «люкс» не старше 2-х лет.

Типичные представители: Mercedes S-Class, Audi A8, Lexus LX, BMW 7 Series.



Минивэн 6

Большая поездка

Удобный автомобиль для большой компании – до 6 посадочных мест! Сэкономьте на такси, заказав одну, а не две машины. Автомобили типа минивэн не старше 3-х лет. **Типичный представитель: Volkswagen Caddy Life Maxi.**



Минивэн 8

Очень большая поездка

Ещё более просторный минивэн вместимостью до 8 человек для совершения длительных поездок и перевозки крупного багажа. Автомобили типа минивэн не старше 4-х лет.

Типичные представители: Volkswagen Caravelle, Hyundai Grand Starex.



Минивэн

Простор и роскошь

Комфортабельный минивэн с 4 и 6 посадочными местами для самых требовательных: роскошное оформление, выдвижные столики, видеомонитор и качественная аудиосистема. Автомобили типа минивэн не старше 3-х лет.

Типичные представители: Volkswagen Multivan, Mercedes-Benz Viano.



Джип

Для капризных дорог

Автомобиль повышенной проходимости для поездки в область и соседние города по лёгкому бездорожью или заснеженной местности. Автомобили не старше 5 лет.

Типичные представители: Hyundai Santa Fe, BMW X3, Nissan Qashqai.

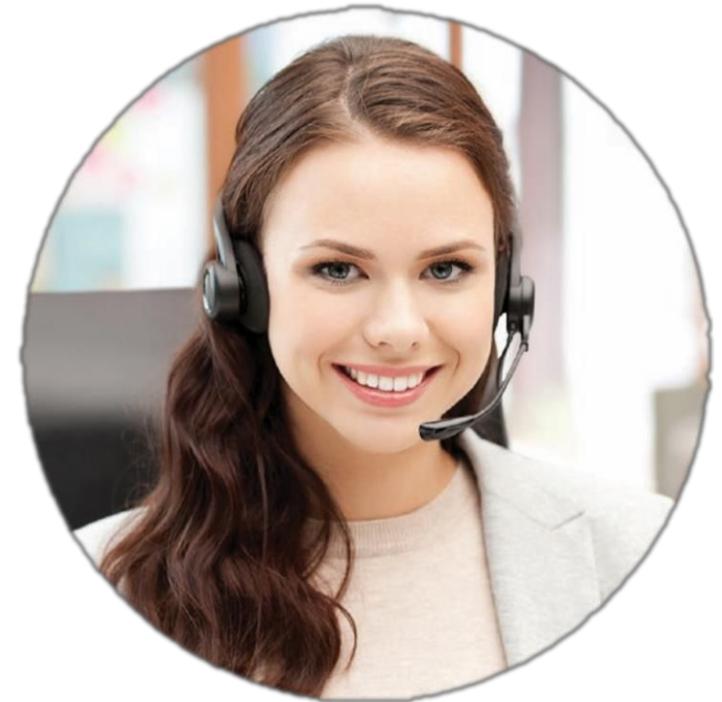
Роль и задачи логиста в жизни компании



Логист – первый помощник для водителя в решении проблем возникших по заказу.

Основные задачи логиста контактного центра:

- Прием и обработка входящих звонков от водителей
- Решение вопросов на заказах. Клиент отказывается платить. Клиент утверждает, что едет по безналу. Дубль заказа. Ошибка оператора. Заккрытие перегона. Поиск потерявшихся вещей и еще 1000 разных нестандартных задач.
- Проверка оплаты по карте
- Снятие некорректных заказов



Роль и задачи логиста в жизни компании

- Знать и выполнять инструкции при ДТП
- Выявлять совместно с водителями нарушения и сбои в программе и незамедлительно докладывать старшему координатору
- При поступлении сообщения от диспетчеров в чат обязательно дать обратную связь.
- При поступлении от водителя информации о том что где-то в городе проводятся рейды транспортной полиции, незамедлительно сообщить координатору.
- Требовать от водителей исполнение должностных обязанностей.
- Знать ценовые тарифы компании и уметь их рассчитывать.
- Знать основные положения обязанностей водителя на линии.
- Знать инструкцию (таксовичкоф) пульт.
- Уметь работать при нештатных ситуациях

Логисту запрещено!

- .Хамить водителю.
- .Угрожать ему увольнением или каким либо другим способом.
- .Скидывать в примечании или диктовать водителю телефон клиента.
- .Скидывать водителю заказ.
- .Запрещено снимать заказ от бизнес клиента с водителя без согласования со старшим координатором
- .Запрещено каким либо образом передавать сведения содержащую коммерческую тайну компании.



Коммерческая тайна – информация содержащая: количество машин в компании, объем заказов, заработная плата сотрудников .

Логист имеет право

- Запрашивать у руководства необходимую информацию, относящуюся в вопросам его деятельности.
- Выступать представителем от имени компании при разговоре с клиентом, по вопросам относящимся к его компетенции.
- Вносить предложения по усовершенствованию своей работы.



Наши сотрудники



Знают услуги, акции и тарифы компании



Внимательно слушают и слышат клиента и водителя



Своевременно изучают новую информацию о компании



Знают методические материалы и умеют ими пользоваться



Повышают уровень профессионализма, посещая учебные курсы



Используют различные методы самообучения и развития



Обмениваются опытом с коллегами



Профессионалы своего дела

Мы приветствуем:

- Вежливость, открытость и дружелюбность
- Уважение договоренностей и следование данному слову
- Принятие ответственности за результат своей работы
- Умение разрешить спор с помощью договоренностей и аргументов

Мы не приветствуем:

- Использование в личных целях интернета, мобильной и стационарной телефонной связи, множительной и копировальной техники, канцелярии, служебного транспорта
- Отвлекаться и мешать коллегам во время работы



Профессиональные навыки и компетенции:

- Знать и уметь пользоваться методическим материалом
- Посещать тренинги и заниматься самообразованием
- Владеть высокой скоростью печати текста
- Быть уверенным пользователем ПК
- Логично и четко строить фразы
- Уметь работать в команде, помогать своим коллегам
- Уметь находить выход в нестандартных ситуациях
- Быть клиентоориентированным



Взаимодействие со смежными отделами

Отдел Контроля Качества

+7 (812) 330-00-04
(круглосуточно)
okk@taxovichkof.ru

- ✓ Претензия по опозданию на заказ
- ✓ Клиент требует дополнительную скидку.
- ✓ Клиент сбежал не оплатив
- ✓ Конфликтная ситуация, которую логист не может решить самостоятельно
- ✓ Забытые вещи в салоне автомобиля и пр.

Корпоративный отдел

+7 (812) 330-00-08 (будни, 9:00 – 19:00)
client@taxovichkof.ru

- ✓ Заключение договоров на обслуживание.
- ✓ Уточнение вопроса по договору.
- ✓ Уточнение баланса на счету компании

Техническая поддержка

+7 (812) 240-43-25,
+7 (800) 500-49-27 (круглосуточно)
support@devex.pro

- ✓ Технические трудности с программным обеспечением
- ✓ Проблемы с настройками звука
- ✓ Проблема с устройствами ввода и вывода (мышь, клавиатура) и пр.

Операторы

- ✓ Прием и оформление заказов

Водители

- ✓ Выполнение заказов

Механики

- ✓ Контроль за водителями и техническое состояние автомобиля

