

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



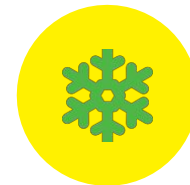
Собственный легковой автопарк



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 к 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

