

# Guia Profissional do motorista de Táxi

Nos tempos em que vivemos, com vários tipos de concorrência, agora, mais que nunca, temos que demonstrar que somos um serviço de transporte público profissional de excelência.

É necessário demonstrar uma imagem actualizada, renovada e disponível a servir o cliente.

## **Imagem da Cooperativa**

O motorista de Táxi é “a cara” da Cooperativa para o exterior, é através deste profissional que se realiza o transporte da imagem. Sendo a qualidade definida como a diferença entre os serviços esperados pelo Cliente antes da sua prestação e a percepção dos que realmente recebe, as suas expectativas devem constituir-se como o objectivo principal a atingir, tratando de reduzir na medida do possível o diferencial entre a qualidade programada, a qualidade prestada e a qualidade esperada.

Concluindo ,o **Motorista é a imagem da Cooperativa.**

A imagem da cooperativa passa por tratar os clientes com respeito e educação.

Divulgar todos os serviços prestados pela Cooperativa.

Qualquer queixa ou reclamação deverá ser direccionada à Cooperativa e não através de desabafo com o cliente.

Contribuir para o trabalho em equipa, direcção, motoristas, Call Center, todos são uma equipa.

## **O que deve distinguir o Motorista da Cooperativa Alto da Barra dos demais:**

- . Educação e trato para com os Clientes
- . Descrição na apresentação e boa postura
- . Limpeza do Veículo - interior e exterior
- . Seriedade no trato e na cobrança
- . Confidencialidade

## Educação - trato para com os clientes

Não esquecer que, o Cliente está à espera de ser tratado como “único”: ele é o mais importante.

Os primeiros 30 segundos são cruciais para causar uma boa impressão e isso implica olhar nos olhos da pessoa, cumprimentá-la de forma amável, sorrir e demonstrar que ele/a é muito importante e que será atendido/a da melhor forma possível.

Receber o cliente com simpatia, educação o **Bom dia/Boa tarde/Boa noite Sr./a xxx, o meu nome é...**

- Ajudar sempre o cliente com a bagagem e a entrar no veículo principalmente pessoas com mobilidade reduzida.
- Accionar o taxímetro apenas quando o Cliente entra na viatura. Assegurar-se de que tem troco disponível. (até 20 euros)
- Perguntar sempre o itinerário que o cliente deseja antes de iniciar a Marcha.
- Adoptar, sempre, o itinerário mais curto (caso o Cliente não indique nenhum percurso);
- Garantir a prática de uma condução segura e correcta, nomeadamente mantendo um comportamento cívico com os restantes condutores
- Falar apenas o necessário enquanto transporta o cliente, interagir com o cliente só quando este tiver a iniciativa.
- Não mostrar desagrado com o serviço que irá realizar.
- Manter som do rádio ambiente assim como a temperatura da viatura
- Evitar entrar em conflito verbal ou físico com outros condutores ou transeuntes.
- Evitar o conflito com o Cliente (quer seja originado por diferenças de opinião ou por reclamação)
- Em última análise, o Cliente tem sempre razão.
- Em qualquer situação de conflito, solicite que o Cliente se dirija à Cooperativa, via telefone ou e-mail;  
[apoiocliente@taxisoeiras.com](mailto:apoiocliente@taxisoeiras.com)

- Cumprir o regime de tarifas estabelecido, não cobrando valores superiores aos legalmente contratualizados/estipulados para o tipo de serviço prestado
- Não cobrar serviços quando estes não sejam devidos (ex: transporte de bagagem);
- Questionar no fim da Corrida se o Cliente quer fatura com número contribuinte.
- Verificar, sempre que possível, no fim de uma viagem, se o Cliente não deixou nada esquecido na viatura, garantindo, em caso afirmativo, deve reportar ao Call Center para este o registar.

## **Descrição na apresentação e boa postura**

Garantir apresentação cuidada e asseada

A apresentação, a forma como nos apresentamos cria impacto ao cliente.

Evitar ter posturas e atitudes incorrectas, nomeadamente, dizer palavrões, fumar dentro da viatura, comer, beber, mastigar pastilhas, falar ao telemóvel enquanto transporta os clientes. O tom de voz deve ser sempre tranquilo e afável.

## **Limpeza do Veículo e sua manutenção**

Manter a viatura sempre limpa no interior e no exterior.

A viatura sempre limpa é o nosso melhor cartão de visita

Garantir o bom estado de conservação e manutenção da viatura.

Viaturas com mau funcionamento e a fazer barulhos não transmitem segurança e afastam os clientes.

## **Call Center**

É um serviço contratado pela Cooperativa para atender os Clientes da Cooperativa.

O contacto com os operadores deve ser o mais respeitoso e educado possível e em nenhuma situação é permitido entrar em conflito.

A comunicação só deve existir sobre serviços que lhes é entregue e deve ser feito prioritariamente via mensagem em casos pontuais pela linha de Apoio ao Motorista

## **Operação / Transporte do Cliente**

Cumprir e fazer cumprir com os procedimentos e Regulamento Interno.

Manter o equipamento ligado online durante o turno de trabalho, atenção - ter actualizadas as aplicações com que trabalha.

Depois de aceitar um serviço deverá verificar o complemento e enviar o tempo de chegada ao cliente, só assim visualizará a morada completa da origem e o cliente receberá uma mensagem com a informação da viatura que irá transportá-lo, também terá acesso a localização da mesma com o link enviado.

2. Deverá deslocar-se assim que possível a morada solicitada.

Chegado ao local deverá clicar no botão **NO LOCAL**, que automaticamente irá contar 5 minutos (Não deverá colocar o taxímetro a contar por não ser ético). Entretanto poderá ter prioridade à praça caso o cliente não compareça;

Verificar, sempre, se o Cliente que recolhe é o mesmo que solicitou o serviço, de maneira a evitar enganar e eventuais reclamações

3. Caso o cliente não compareça deverá contactar o mesmo através do próprio serviço ( Esta ferramenta serve para ajudar na comunicação entre motorista e passageiro. A comunicação para o cliente estará disponível dentro do serviço aceite. Para fazer contacto com o passageiro deverá carregar em CONFIRMAÇÕES DO SERVIÇO e depois premir a tecla LIGAR AO PASSAGEIRO, que fará uma chamada para o telefone do motorista (o nº do motorista deverá estar ACTUALIZADO na ficha de motorista), que deverá atender no seu telefone. Atendendo fará uma chamada ao cliente, não mostrará os n.º de telefone tanto do motorista como do cliente, pois o nº visível será sempre o da Central. A comunicação com o cliente deverá ser sempre cordial em qualquer circunstância, pois as chamadas serão gravadas e têm uma duração de 01:00 minutos. Estas chamadas só serão feitas após serem cumpridos os Procedimentos de Despacho de Serviço, excepto quando de serviços de chamada às Praças de táxi e ofertas com muito tempo de espera e outras situações anormais.)

4. Se o cliente não comparecer efectivamente o motorista deverá enviar a mensagem automática **CANCELAR SERVIÇO**, deverá dar **O MOTIVO**, assim que receber a mensagem de escolha da prioridade deve de confirmar, em seguida terá 7 minutos para chegar a praça que pretende. Caso queira, o motorista poderá fazer uma ocorrência para obter a deslocação do serviço (a central só tenta obter do cliente a deslocação consoante a hora do serviço bandeirada e suplemento da chamada, excepto se for fora do concelho).

5. **PRAÇA DE TÁXIS** – Depois de aceitar o serviço para a praça de táxis, o motorista deverá entrar em contacto com o cliente **ANTES** de deslocar ao serviço, depois de duas tentativas de ligação sem sucesso, deverá **CANCELAR SERVIÇO**. O não cumprimento deste procedimento é por sua conta e risco, ou seja, não poderá pedir alertas de dívida.

**Observação:** O serviço é despachado pela morada, logo a morada é que segue as regras de despacho do RI, o complemento é uma ajuda para o motorista (deverá ser o detalhe correcto), mas não segue as regras de despacho.

1. Para o procedimento de dívida o motorista deverá fazer uma OCORRÊNCIA

2. O Cliente em dívida quando liga para a Central, automaticamente o operador recebe uma mensagem de ALERTA DE DÍVIDA;

3. O operador solicita ao cliente o pagamento da dívida;

4. Caso o cliente aceite o pagamento o operador envia uma mensagem a viatura que aceita o serviço com a informação para receber o valor relativo a deslocação do colega;

5. O motorista que recebe a quantia, deverá informar que recebeu a mesma a Central;

6. Assim que possível, o motorista deverá entregar a quantia recebida na Central para que esta seja entregue ao destinatário onde receberá um comprovativo.

**Os serviços enviados pela Cooperativa não podem ser desviados para uso particular sendo uma infração grave sujeita a penalização prevista no Regulamento Interno.**

Fazer **Ocorrência** sempre que detectar alguma situação ou falha para que a Direcção analise, só assim se tem conhecimento do ocorrido, (não faça logo falsos juízos de valor nem tudo o que parece é).

Em caso algum pode ligar para o Call Center a discutir com o Operador, deve fazer uma ocorrência para a Direcção analisar e tomar as providências devidas.

Na Ocorrência deve indicar o máximo de informação possível, nomeadamente número de serviço, dia e hora e contar o ocorrido.

**Obs.:** Ocorrências, fotos de motoristas, falhas sistema e/ou call center e alerta de dívida - enviar para o e-mail [disciplina@taxisoeiras.com](mailto:disciplina@taxisoeiras.com)

Ocorrências feitas pelo sistema são inválidas.

Nota: O não cumprimento do **Regulamento Interno** bem como alguns comportamentos reprováveis, implicará a aplicação de sanção, tais como excluir o Motorista de responder às comunicações via central ou outras que venham a ser aplicadas pela Cooperativa.