

ТаксовичкоФ

Алгоритм принятия
звонка.
Ценообразование



Категории клиентов



Физическое лицо

клиент, который совершает поездку по личным делам за свои средства (наличными/банковской картой)

- Поездка на дачу
- Поездка к друзьям
- Поездка из магазина
- Поездка за город



Бизнес-клиент

клиент, который совершает поездку за счет компании (по безналичному расчету)

- Поездка к месту работы
- Личный транспорт для руководителей
- Деловые поездки по городу
- Трансфер в аэропорт/на вокзал



Способ идентификации Бизнес-клиента – уникальный номер скидочной карты и кодовое слово.

Расчет стоимости

Стоимость поездки рассчитывается программой автоматически с учетом выбранного класса автомобиля, дополнительных опций, маршрута следования и загрузки дорог.

В момент высокой загрузки дорог или повышенного спроса на авто применяется повышающий коэффициент (в программе отмечается знаком «Молния»).



Стандарт		Подача 5 мин	350 р
Комфорт		Подача 5 мин	350 р



Бесплатное время ожидания

- На заказе класса Стандарт– 5 минут
- На заказе класса Комфорт– 10 минут
- При поездке на автомобилях других классов – 15 минут
- В аэропорту– 30 минут

Дополнительные услуги



Багаж в салоне

100 рублей



Перевозка лыж, сноубордов

200 рублей



Перевозка велосипеда

400 рублей 1 велосипед

500 рублей 2 велосипеда



Услуга «Трезвый водитель»

Стоимость поездки увеличивается в 3 раза



Водитель-женщина

Стоимость поездки увеличивается в 2 раза



Поездка с животным

50 рублей



Кузов «универсал»

100 рублей



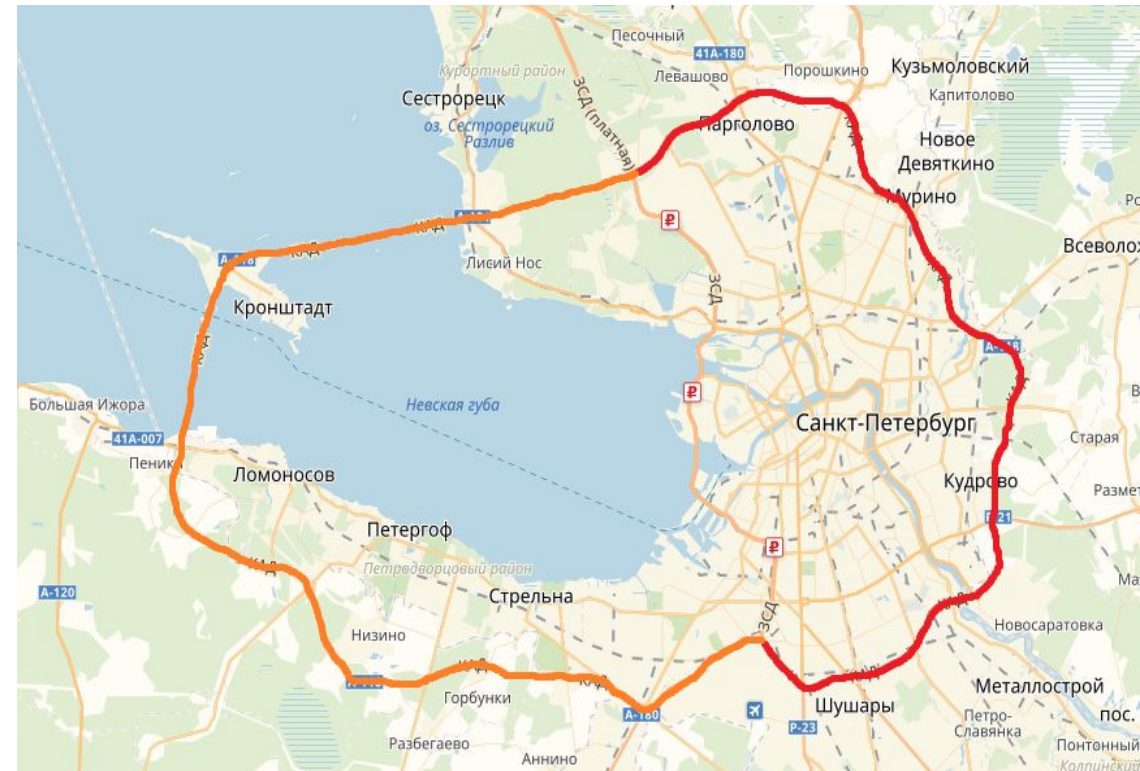
Проезд по КАД

150 рублей



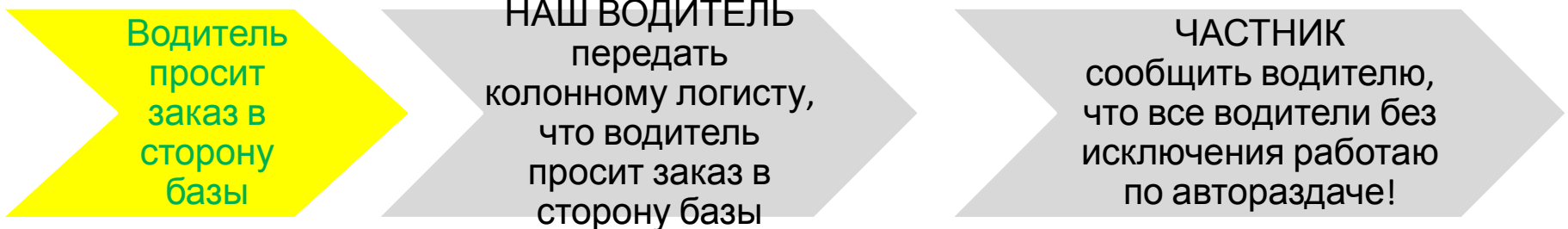
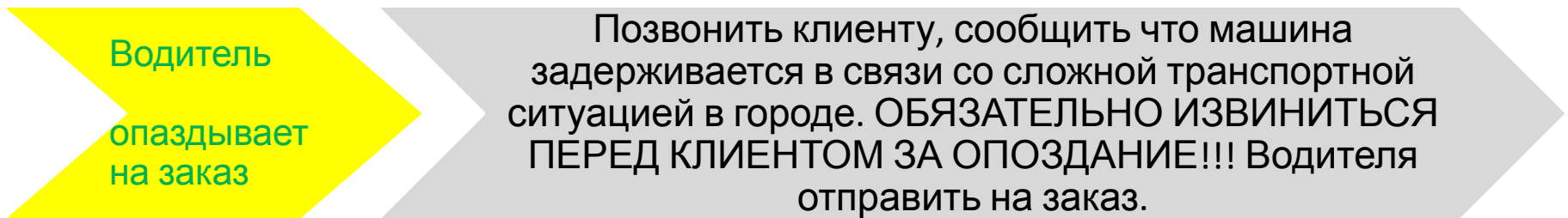
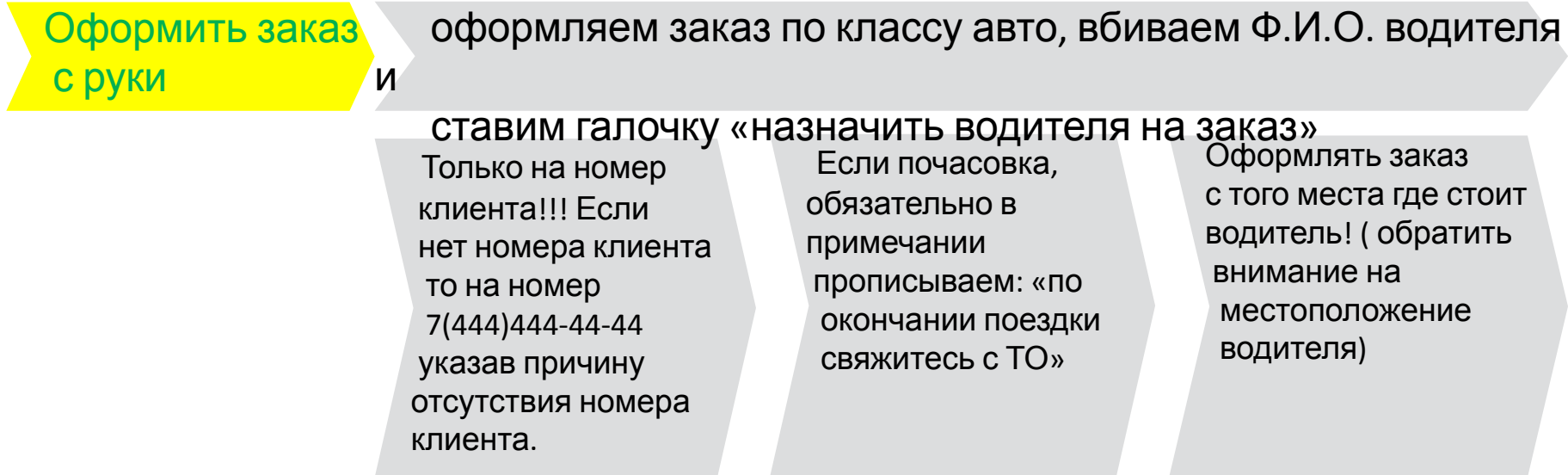
Проезд по КАД через Кронштадт

300 рублей



Входящие вопросы от водителей!





Уточнить причину снятия заказа

Водитель просит снять заказ

Клиент не отвечает

Позвонить клиенту

Если клиент не отвечает и прошло бесплатное время ожидания, снять заказ

Если клиент ответил, сообщить что машина ожидает, а водителя заставить ждать клиента

Клиент отменил заказ

Позвонить клиенту

Если клиент отменяет заказ, извиниться за беспокойство и снять заказ

Если клиент просит машину поближе, передать колонному что бы переназначили на машину ближе

Дальняя я подача

Посмотреть где находится водитель

посмотреть сколько до подачи и есть ли рядом машины, если есть ближе заказ переиграть, если нет, то заставить водителя выполнять заказ.

Поломка , ДТП

Уточнить у водителя где клиент

Если не доехал до клиента – заказ переиграть. Если на маршруте уточнить где. Поставить там промежуточную точку и передать колонному логисту











Правила общения с клиентом

У вашего голоса должно быть приятное звучание:

1. Предпочтителен «теплый», низкий тембр голоса
2. Средний темп речи – 125 слов в минуту
3. Присутствуют выразительные интонации, акценты и паузы
4. Голос должен обладать энергией, быть активным, с позитивным настроем
5. Обязательно наличие улыбки: её слышит клиент, и голос становится приятнее
6. Необходимо максимально отчетливо произносить адреса и цифры
7. Громкость беседы по телефону должна быть такой же, как и при личной беседе
8. Первым кладет трубку позвонивший



Запрет на употребление фраз

- «Говорите», «Слушаю»
- «Говорите громче, ничего не слышно»
- «Вы говорите слишком тихо/быстро»
- Уменьшительно-ласкательные суффиксы («машинка», «заказик» вместо «машина», «заказ» и пр.)
- «Не знаю/Мне это неизвестно (где/когда/почему/как)»
- «Первый раз слышу»
- «Как Вы сказали, так я и поняла/зафиксировала»
- «Вы не говорили/Вы не сказали, что...»
- «Я же Вам уже сказала/объяснила, что...», «Я же Вам говорю...»
- «Вы не понимаете...»
- «Вы меня не поняли (не так поняли)»
- «Что Вы хотите?»
- «Вы ошибаетесь»
- «Машина в пробке, ждите»
- «Машина скоро будет» (без указания ориентировочного времени)
- «Ничем не могу помочь»
- «От меня это не зависит»
- «Делаю, что могу», «Я и так делаю для Вас...»
- «Обещать не могу»
- «Не гарантирую»
- «Постараемся»
- «Если получится»
- «Если будут свободные машины...»
- «Пока Ваш заказ никто (из водителей) не забрал»
- «Чтобы назвать Вам время, мне нужно сначала внести заказ в компьютер»
- «У нас такая система работы», «У нас такие правила»
- Обращение к Клиенту с использованием слов «мужчина», «женщина» (например, «Мужчина, ожидайте», «Женщина, поймите...» и т.д.)
- «Я всего лишь оператор/диспетчер... Мое дело – передать/связаться...»
- «Не надо мне грубить!»
- «Пожалуйста, можете жаловаться», «Жалуйтесь, если хотите»

