



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



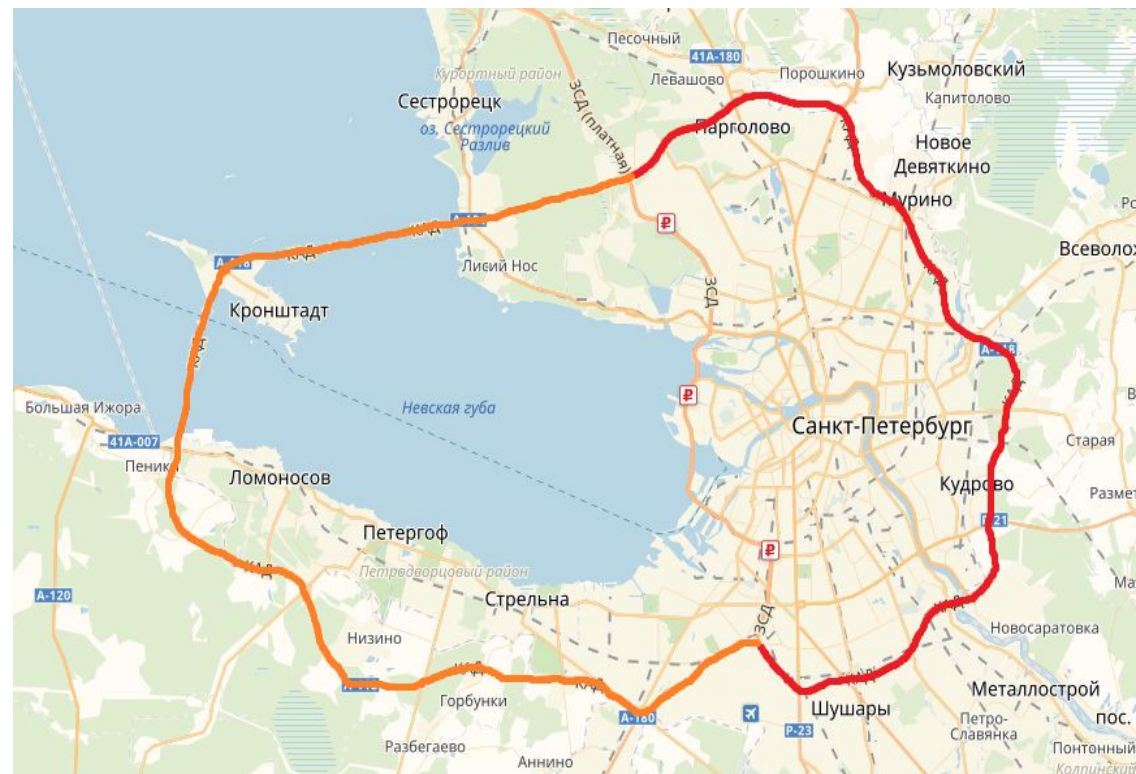
Проезд по КАД

150 рублей



Проезд по КАД через Кронштадт

300 рублей



Входящие вопросы от водителей!



Оформить заказ
с руки

и оформляем заказ по классу авто, вбиваем Ф.И.О. водителя

ставим галочку «назначить водителя на заказ»

Только на номер клиента!!! Если нет номера клиента то на номер 7(444)444-44-44 указав причину отсутствия номера клиента.

Если почасовка, обязательно в примечании прописываем: «по окончании поездки свяжитесь с ТО»

Оформлять заказ с того места где стоит водитель! (обратить внимание на местоположение водителя)

Водитель

опаздывает
на заказ

Позвонить клиенту, сообщить что машина задерживается в связи со сложной транспортной ситуацией в городе. **ОБЯЗАТЕЛЬНО ИЗВИНИТЬСЯ ПЕРЕД КЛИЕНТОМ ЗА ОПОЗДАНИЕ!!!** Водителя отправить на заказ.

Водитель
просит
заказ в
сторону
базы

НАШ ВОДИТЕЛЬ
передать
колонному логисту,
что водитель
просит заказ в
сторону базы

ЧАСТНИК
сообщить водителю,
что все водители без
исключения работаю
по автораздаче!

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»

