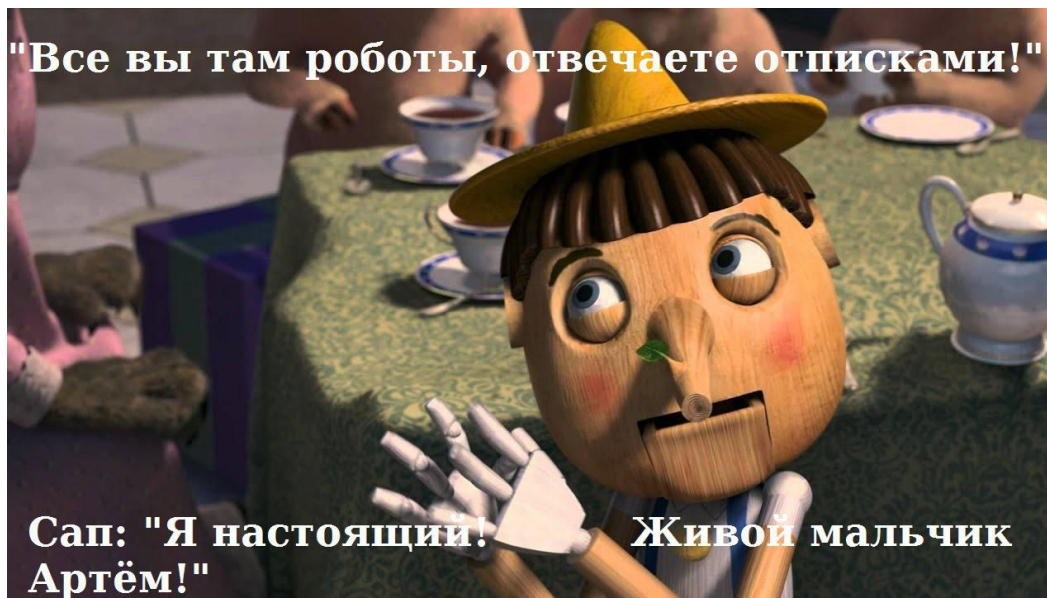


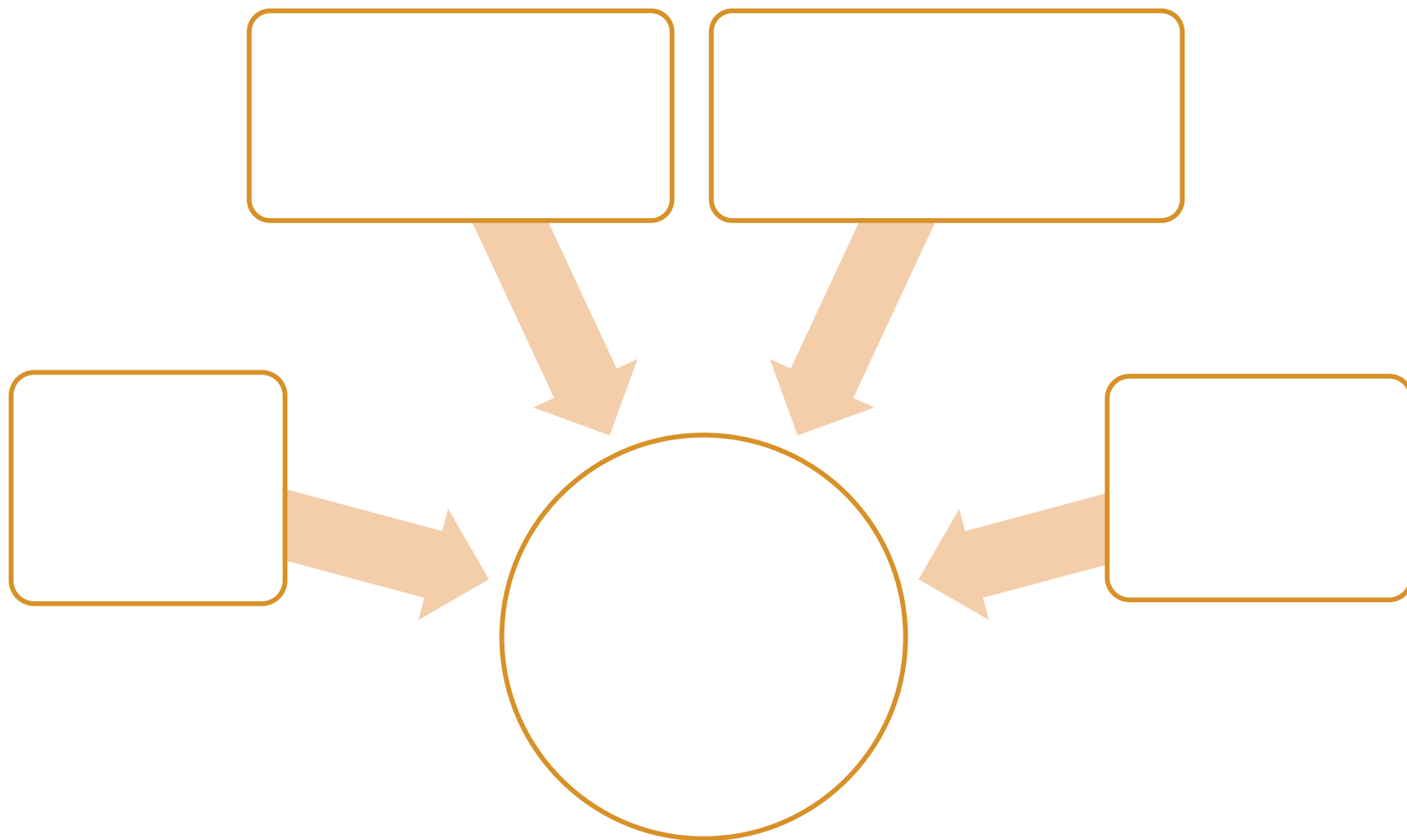
НОВАЯ РЕДПОЛИТИКА

Редполитика – руководство по тому, как отвечать пользователям.

Наша миссия — давать чувство плеча и уверенность, что за сервисом стоят живые и умные люди. Если у человека проблема — помогаем решить, если вопрос — разъясняем и обучаем. Если ничего не можем сделать — поддерживаем морально и подсказываем, куда и как обратиться.



Зачем обновили РП?



Главные принципы новой редполитики

- Контекст
- Конкретика
- Коротко и чётко

- Простота
- Эмпатия
- Индивидуальный подход



Коротко

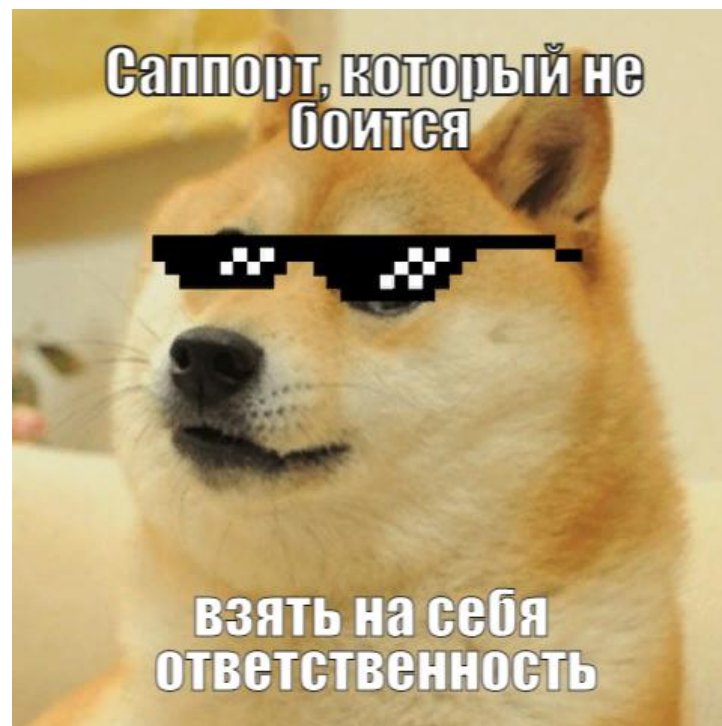
По делу

Коротко и по делу

Н Раньше	Сейчас
<ul style="list-style-type: none">• Здравствуйте!• Мы не всегда можем гарантировать корректное определение местоположения, поскольку оно рассчитывается в GPS-модуле вашего устройства, а приложение лишь получает из него координаты, поэтому лучше всегда вручную сверять адрес. В случае необходимости можно скорректировать пальцем «маячок» на карте, который обозначает точку подачи. Напишите, если я ещё чем-то смогу вам помочь.	<p>Здравствуйте!</p> <p>Адрес определяет GPS-модуль вашего телефона, а приложение лишь получает из него координаты. Лучше всегда проверять адрес. Если он определился неверно, передвиньте «маячок» на карте.</p>

Персональный подход

- Ведём разговор от первого лица («Я»), но если говорим, например, о мерах к водителю, то можно использовать «мы».
- Юридические ограничения остаются («списание отменено» и т. п.)



Штампы и расхожие выражения

Раньше

Здравствуйте!

Сожалею, что вам пришлось столкнуться с такой ситуацией. {{refund_hide:0:NO_TRIP}}Списание уже отменено.

Водитель повёл себя непрофессионально. Напомним ему, чтобы больше не нарушал правила сервиса. Если не прислушается — больше не сможет выполнять заказы в сервисе.

Дайте, пожалуйста, знать, если могу поддержать другими вопросами.

Сейчас

Здравствуйте!

Списание отменили — деньги за этот заказ скоро к вам вернутся.{{refund_hide:0:NO_TRIP}}

Я разберусь, почему водитель неправильно закрыл поездку. Кстати, уже отметил его в системе. Если продолжит так делать — может больше не получить наши заказы.

Меры к водителю

- Открыто
- Правдиво



Нельзя

- Мы обязательно поставим водителя на контроль
- Сделаем водителю строгое предупреждение и возьмём под контроль отзывы о его работе
- Водитель больше не может получать заказы

Можно

- Я уже отметил водителя в нашей системе: теперь каждую его поездку будет проверять специальный отдел. Ребята сразу увидят, если он снова нарушит правила
- Мы отметили водителя в нашей системе и будем тщательно следить за его поездками. Если не исправится — потеряет доступ к заказам
- Уже передаю отзыв на водителя в контроль качества. Теперь система будет следить за всеми его поездками

Контекст, контекст и ещё раз контекст

Простите, что
не получилось уехать

Я разберусь, почему
он требовал
заплатить наличными

Водитель должен
приезжать на заказы
один

Эмпатия

Водитель ни в коем случае не должен был грубить вам

Я правда расстроен, что вы недовольны поездкой

Я с вами согласен — это полное безобразие



Просто и понятно

Раньше

Здравствуйте!

Всё проверил и вижу, что водитель уехал с места подачи, потому что не дождался вас.

Если вы не вышли к машине в течение 10 минут, списывается минимальная стоимость по тарифу, чтобы компенсировать водителю время ожидания. Водитель получит деньги за потраченное рабочее время и поспешит к другим пассажирам.

Сожалею, что вам пришлось столкнуться с такой ситуацией. Хочу, чтобы следующая поездка стала для вас немного дешевле, примите персональный промокод `{{dynamic_content:promo_100}}` со скидкой `{{nominal}}` `{{currency}}` — буду рад, если воспользуетесь.

Сейчас

Здравствуйте!

Водитель приехал и ждал вас 10 минут — это максимальное время ожидания. Потом списывается стоимость платной отмены.

Вы могли об этом не знать, поэтому хочу подарить промокод `{{dynamic_content:promo_100}}` со скидкой `{{nominal}}` `{{dynamic_content:currency_no_dot}}`.

Раньше

Здравствуйте!

Всё проверил ещё раз: операция была отменена сразу же, как вы написали. Теперь дело за банком. Обычно возврат занимает до 7 рабочих дней, но у некоторых банков и до 30 рабочих дней.

Часто банки не присылают смс о возврате, но всегда можно обратиться в поддержку банка или посмотреть выписку со счёта.

Если есть ещё вопросы — напишите мне, готов развеять все сомнения.

Сейчас

Здравствуйте!

Я всё перепроверил: списание отменили после вашего обращения.

Сейчас всё зависит от банка. Обычно деньги возвращаются быстро, но в некоторых банках это может затянуться до 30 рабочих дней.

Раньше

Здравствуйте!

Дело в том, что один из главных факторов, влияющих на цену поездки в нашем сервисе — количество свободных машин, доступных в конкретное время в районе, где находится пассажир.

Если желающих заказать такси больше, чем водителей поблизости, то цена поездки автоматически увеличивается. Когда спрос снижается, стоимость уменьшается. Это нужно, чтобы пассажиры, которые не могут отложить поездку, воспользовались такси, иначе система попросту не сможет найти для них свободную машину.

Вы видите, что тариф повышен, и можете согласиться ехать по такой цене или подождать, пока она станет ниже. Обязательно пишите, если смогу ещё чем-либо помочь.

Сейчас

Здравствуйте!

Действительно, сейчас стоимость выше, чем обычно. Чтобы поехать по более низкой цене, вы можете немного подождать.

Цена увеличивается, чтобы такси могли заказать те пассажиры, которые не могут отложить поездку.

Не оцениваем чувства

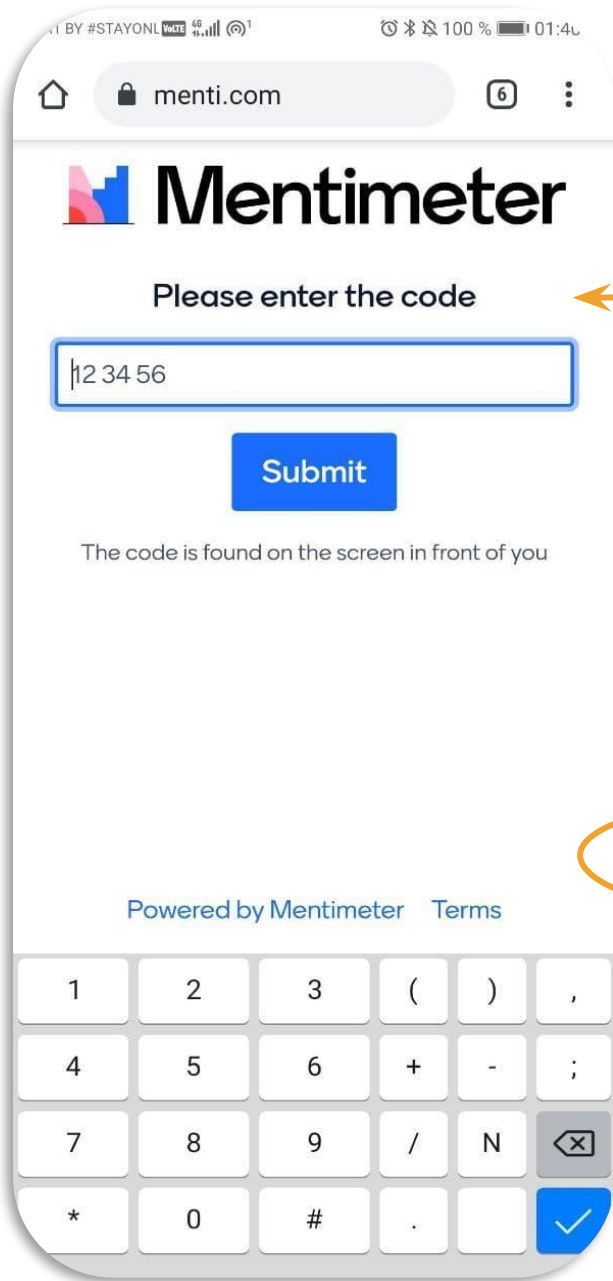
Нет	Да
<ul style="list-style-type: none">• Не волнуйтесь• Не беспокойтесь• Не расстраивайтесь• Не переживайте	<ul style="list-style-type: none">• Я с вами согласен — это полное безобразие• Простите, что подвели вас сегодня• Мне неловко, что это произошло• Простите за <i>КОНТЕКСТ</i>• Мне стыдно, что <i>КОНТЕКСТ</i>• Я правда расстроен, что <i>КОНТЕКСТ</i>

А ещё нельзя так:

Тема	Нельзя	Можно
Обесценивание опыта	Кстати, рейтинг у водителя очень высокий, подобных отзывов о нём в последнее время не писали	Я уже передаю информацию в контроль качества. Коллеги разберутся, почему он не приехал на адрес, и примут меры
Долгое ожидание	Ваша очередь ещё не пришла	Извините, что пришлось подождать
Чья проблема?	Чтобы решить вашу проблему	Чтобы решить эту проблему

Что ещё нельзя?

- Не учим жизни и не лезем в личное
- Не уличаем в невнимательности
- Не извиняемся за правила сервиса

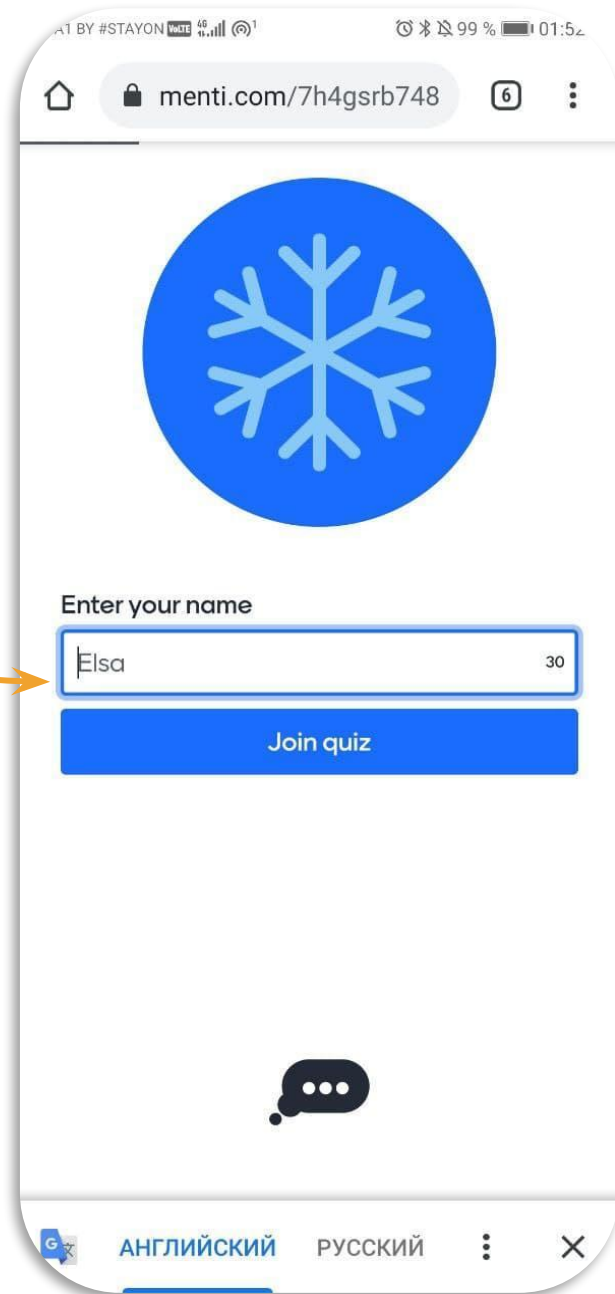


1) Введите
КОД:
5872 2677

2) Введите своё имя

3) Нажимаем
кнопку

Ещё можно
нажать
на переводчик



Здравствуйте!

Мне искренне жаль, что вам пришлось с этим столкнуться. Вы совершенно правы — в такси нужно обязательно использовать маску.

Мы свяжемся с водителем и напомним ему об этом, а также поставим его на отдельный контроль. Простите за этот случай.

Пожалуйста, дайте знать, если могу быть ещё чем-то полезен.

Здравствуйте!

Я вас понимаю — использовать маску нужно обязательно. Водитель получит от сервиса предупреждение.

Кроме этого, отмечу его в системе, чтобы ребята из качества следили за ним. Простите, что подвели вас сегодня :(

Здравствуйте!

Во всём обязательно разберёмся и постараемся помочь. Буду благодарен, если расскажете о случившемся подробнее.

Жду ваш ответ.

Здравствуйте!

Я очень хочу помочь. Расскажите подробнее, пожалуйста, что произошло?

Здравствуйте!

Нам жаль слышать, что тарифы вас разочаровали. Дело в том, что на расчёт поездки влияют многие факторы: количество машин, подключённых к сервису, наличие свободных машин в момент заказа, пробки по маршруту и погодные условия. Поэтому и цена в разных городах может сильно отличаться.

Пишите, если появятся новые вопросы или замечания, обязательно постараемся разобраться и помочь вам.

Здравствуйте!

Знаю, цена поездки может сильно различаться, но у этого всегда есть причина. Например, в плохую погоду или час пик свободных водителей меньше, а на дорогах могут быть пробки. Ночью и рано утром больше водителей отдыхает. Да и общее их число везде разное — тут всё зависит от города.