

ОПЛАТА КАРТОЙ

- ЕСЛИ «КАРТА РУЧНАЯ», НАПОМНИТЕ КЛИЕНТУ В КОНЦЕ ПОЕЗДКИ, ЧТО НЕОБХОДИМО ПОДТВЕРДИТЬ ОПЛАТУ
- ЕСЛИ «КАРТА АВТОМАТ», НЕ БЕРИТЕ НАЛИЧНЫЕ ЗА ПОЕЗДКУ НИКОГДА
- ЕСЛИ ОШИБКА ПРИ ОПЛАТЕ КАРТОЙ И ЕСТЬ КНОПКА «НАЛИЧНЫЕ», ПОПРОСИТЕ КЛИЕНТА ОПЛАТИТЬ НАЛИЧНЫМИ
- ЕСЛИ НЕ ПРОХОДИТ КАРТА И НЕТ НАЛИЧНЫХ, НЕ УДЕРЖИВАЙТЕ КЛИЕНТА В МАШИНЕ, ОБРАТИТЕСЬ В СЛУЖБУ ПОДДЕРЖКИ

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

- НАПОМИНАЙТЕ О ЦЕНЕ ДОП. УСЛУГ ЗАРАНЕЕ, В НАЧАЛЕ ПОЕЗДКИ
- ЗОНЫ ЗА МКАД / КАД НЕ СУММИРУЮТСЯ
- РАСЧЕТ ЗОНЫ ЗА МКАД / КАД НЕ ПО ОДОМЕТРУ, А ПО НАХОЖДЕНИЮ В ЗОНЕ
- ПЛАТНЫЕ ПАРКОВКА / ДОРОГА – ПРИ СОГЛАСИИ КЛИЕНТА И ПРИ НАЛИЧИИ ЧЕКА
- ЕСЛИ У КЛИЕНТА СВОЕ ДЕТСКОЕ КРЕСЛО/БУСТЕР – ПЛАТА НЕ ВЗИМАЕТСЯ

Инструкция для водителей класса "Комфорт". Издание третье.
Центр подготовки водителей Gett. ООО "ГетТакси Рус".
Москва, 2016



КНИГА ЗНАНИЙ ВОДИТЕЛЯ

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ ВОДИТЕЛЯ: gettaximan.ru/account

- 1 Обнаружили забытую вещь в салоне или багажнике
- 2 Заказ пропал из истории поездок
- 3 Изменить статус заказа / завершить заказ
- 4 Не обновляется приложение / не приходит код подтверждения
- 5 Поменять данные: номер телефона, автомобиль, устройство
- 6 Изменить стоимость заказа при некорректном расчете
- 7 Финансовый отчет по Вашим поездкам / тарифы
- 8 У клиента иностранный номер телефона

ПОРТАЛ ДЛЯ ВОДИТЕЛЕЙ: gettaximan.ru

- 1 Стандарты обслуживания клиентов Gett
- 2 Требования к оценке водителя / причины и сроки блокировки
- 3 Новости, важная информация и контакты Gett

ЗВОНИТЕ В СЛУЖБУ ПОДДЕРЖКИ GETT (24/7)

- 1 Конфликтная ситуация с клиентом, форс-мажор
- 2 Ожидаете корпоративного клиента > 15 мин. и с ним нет связи
- 3 Подозрение на неплатежеспособность клиента (выезд за пределы области, остановка > 10 мин., поездка > 2 часов)

СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ

- 1 КОНТРОЛИРУЙТЕ ИСПРАВНОСТЬ Т/С
- 2 СЛЕДИТЕ ЗА ЧИСТОТОЙ КУЗОВА И САЛОНА
- 3 ОДЕВАЙТЕСЬ ЧИСТО, ОПРЯТНО, СОЛИДНО
- 4 ПРИВЕТСТВУЙТЕ Пассажира
- 5 ПОГРУЖАЙТЕ И ВЫГРУЖАЙТЕ БАГАЖ
- 6 ПОМОГАЙТЕ Пассажиру УДОБНО СЕСТЬ
- 7 УТОЧНЯЙТЕ ПОЖЕЛАНИЯ ПО МАРШРУТУ
- 8 ОБЕСПЕЧИВАЙТЕ БЕЗОПАСНОСТЬ ПОЕЗДКИ**
- 9 ПРОВЕТРИВАЙТЕ САЛОН КАК МОЖНО ЧАЩЕ
- 10 УПРАВЛЯЙТЕ Т/С ПЛАВНО И АККУРАТНО
- 11 ИМЕЙТЕ СДАЧУ С 5000 РУБ. ВСЕГДА В НАЛИЧИИ
- 12 БЛАГОДАРИТЕ ЗА ПОЕЗДКУ

КАК ПОЛУЧИТЬ «5» И ЧАЕВЫЕ

Обращайтесь к пассажиру по имени и представляйтесь

Настраивайте музыку, климат и сиденья по желанию пассажира

Пожелайте всего наилучшего в конце поездки

Предлагайте пассажиру посильную помощь при необходимости

Разговоры на отвлеченные темы только по инициативе пассажира

ЗВОНКИ И ПЕРЕПИСКА ВО ВРЕМЯ ДВИЖЕНИЯ ЗАПРЕЩЕНЫ

СТРОГО ВЫПОЛНЯЙТЕ ПРАВИЛА ДОРОЖНОГО ДВИЖЕНИЯ

ОБЕСПЕЧЬТЕ ВНУТРИСАЛОННОЕ ВИДЕОНАБЛЮДЕНИЕ

ДЕТЕЙ ДО 12 ЛЕТ ВОЗИТЕ ТОЛЬКО С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ДЕТСКОГО КРЕСЛА, БУСТЕРА, ЛЮЛЬКИ

ВОДИТЕЛЬ И ВСЕ ПАССАЖИРЫ ПРИСТЕГИВАЮТСЯ ПЕРЕД НАЧАЛОМ ДВИЖЕНИЯ

ЗАПРЕЩЕНО

- КУРИТЬ В САЛОНЕ
- КОНФЛИКТОВАТЬ С ПАССАЖИРОМ
- ЗВОНИТЬ КЛИЕНТУ ПО ПРИБЫТИИ / БЕЗ ПОВОДА
- СОВЕРШАТЬ МАХИНАЦИИ
- ПРИСВАИВАТЬ ЗАБЫТЫЕ ВЕЩИ
- ПРОСИТЬ ПАССАЖИРА «ОТМЕНИТЬ ЗАКАЗ»
- ВКЛЮЧАТЬ УСЛУГИ, КОТОРЫХ НЕ БЫЛО