

MANUAL DEL BUEN TAXISTA

Tictaxi

TICTAXI nace de la necesidad del sector del taxi canario de disponer de una herramienta digital que facilite el uso de este transporte público en las Islas. Estamos orgullosos de que desempeñes tu labor conjuntamente con los mejores profesionales de Canarias en aras de ofrecer un servicio diferenciado.

El trato personal, la puntualidad, la limpieza del vehículo y la percepción de seguridad de los usuarios de TICTAXI son los valores con los que queremos ser identificados. Aspiramos a que se reconozca esta herramienta como una apuesta del sector por ofrecer altos estándares de calidad en todos los sentidos.

Este manual es una guía que os ayudará a ofrecer el mejor servicio y recoge aquellas prácticas a evitar para cumplir con las expectativas de los pasajeros.

¿Qué pide TICTAXI a un taxista para pueda prestar sus servicios a través de nuestra APP?

Pedimos ante todo profesionalidad, una actitud positiva, que empaticemos con el cliente, que el cliente disfrute del servicio prestado, tanto en comodidad como en seguridad, y que perciba que para nosotros él es nuestro principal activo.

Por ello es importantísimo que el cliente valore nuestro servicio a través de la APP, ya que esto nos servirá para reconocer nuestras debilidades y fortalezas y así poder mejorar constantemente. Procurando tener siempre la mejor valoración del servicio.

facilitemos el que pueda descargarse nuestra APP a través de publicidad ubicada en el interior del vehículo. Cuantos más usuarios accedan a ella mejor servicio podremos ofrecer.

Y por supuesto, tener continuidad en la prestación de los servicios demandados a través de TICTAXI. Estar más de 1 mes sin realizar servicios demandados por la APP sin justificación acreditada conllevará la desactivación automática de la preferencia en el Control de Flota al que estén inscritos

¿Qué conductas no son aceptables en TICTAXI?

Con el objetivo de mantener la calidad en el servicio que intermediamos, se indican a continuación aquellas **conductas a evitar** para prestar un servicio de calidad a los pasajeros.

Faltas leves

Llevar el taxi sucio, con mal olor o en malas condiciones

Fumar dentro del taxi

Llevar vestimenta inapropiada, sin respetar la regulación municipal

No ajustar la climatización del vehículo o el volumen del audio cuando el cliente lo solicite expresamente

Manipular el móvil mientras se conduce

Llegar, sin justificación, con retraso a un servicio y no avisar al cliente a través del Control de Flota del que sea integrante.

Sanción TICTAXI para faltas leves: Aviso.

Importante: **Dos faltas leves** darán lugar a una **falta grave**.

Faltas graves

Solicitar al pasajero la cancelación injustificada de un servicio

Cancelar sin justificación o de manera inadecuada (sin avisar al Control del Flota)

No acudir a una reserva anticipada

Equivocarse de pasajero (siempre hay que pedir al cliente que se identifique antes de subir al taxi)

Realizar rutas inadecuadas con la intención de cobrar más de lo debido

No notificar al equipo TICTAXI cambios en el perfil del taxista (matrícula del vehículo, datos de contacto, licencia de taxi, etc.)

Hacer servicios para clientes que ya tienen otro conductor asignado (recoger pasajeros mientras esperan a otro compañero)

Aceptar solo servicios de mayor importe (por ejemplo: servicios de aeropuerto, reservas anticipadas, etc.)

Conducir de forma temeraria o brusca

Sanción TICTAXI para faltas graves: 1 - 2 semanas de suspensión del servicio (bloqueo temporal de la App y/o bloqueo de reservas anticipadas)

Importante: **Dos faltas graves** darán lugar a una **falta muy grave**.

Faltas muy graves

Utilizar Apps externas para obtener ventaja a la hora de recibir servicios

No llevar los adhesivos identificativos obligatorios en el vehículo.

Aplicar tarifas incorrectas o introducir un importe erróneo

Cobrar servicios sin haber recogido al cliente

Cancelar servicios de manera sistemática

Hacer comentarios negativos sobre TICTAXI a los pasajeros

Sanción TICTAXI para faltas muy graves: 3-4 semanas de suspensión del servicio (bloqueo temporal de la App).

Importante: **Dos faltas muy graves** darán lugar a la **expulsión de TICTAXI**.

Faltas extremadamente graves

Acosar y/o faltar el respeto a pasajeros, compañeros taxistas o empleados de TICTAXI.

Cometer fraude

Utilizar el perfil de otros taxistas de la flota

Cancelar servicios y realizar los trayectos fuera de la App

No aceptar los medios de pago ofrecidos por TICTAXI o sugerir al pasajero que cambie del método de pago

Sanción TICTAXI para faltas extremadamente graves: desde **1 mes hasta suspensión indefinida** de la App de TICTAXI.

TICTAXI, a efectos de mantener el estándar de calidad en el servicio que intermedia, se reserva el derecho de admisión y podrá suspender o expulsar de la Plataforma TICTAXI a los taxistas cuando considere oportuno, previa notificación y explicación de motivos.

Si tienes alguna duda puedes contactar con nuestro equipo de a través info@tictaxi.es

Última modificación: 8 de agosto de 2023

Copyright © TICTAXI. Todos los derechos reservados.