**Правила работы водителей колонны «Оптимальное Такси»г.Кривой Рог**

**1.Подготовка к поездке.**

-Автомобиль должен быть в исправном состоянии, чистый салон, в автомобиле не должно быть посторонних вещей как в салоне, так и в багажнике.

-Уровень бензина в баке должно быть не менее трети бака.

-Внешний вид водителя должен быть опрятным.

**2.Выбор заказа водителем.**

-Водитель берет заказ вручную только в том случае, если уверен, что знает местонахождение клиента и успеет доехать в положенное время.

-После выбора заказа водитель подтверждает выбранный заказ кнопками «Взять» и «ОК» и только после этого заказ отдается водителю.

-Водитель должен внимательно читать заказ, который хочет принять, и только после этого подтверждать его кнопками**.**

-В информации о заказе, перед принятием водителем, кроме адреса указывается также стоимость заказа (если клиент просчитал поездку у диспетчера), а после принятия заказа водитель видит еще и номер телефона клиента.

-При принятии заказа с помощью функции «Автовзятие» в «Расширенном фильтре», водитель подтверждает заказ, если хочет его взять, или не подтверждает заказ и тогда он снимается с него.

-При принятии заказа с помощью функции «Автопостановка по GPS», водитель подтверждает заказ, если хочет его взять, или не подтверждает заказ и тогда он снимается с него.

**3.Приезд на заказ.**

-После принятия заказа клиенту приходит СМС с сообщением о марке, цвете и номере машины, а также времени подачи машины **5 или 10 или 15 минут в зависимости от того как водитель настроил программу «Mobile Taxi».**

-Водитель выбирает кратчайший путь для быстрой подачи авто.

-Подача автомобиля **не более 5 или 10 или 15 минут в зависимости от того как водитель настроил программу «Mobile Taxi».**

-Приехав на адрес клиента, водитель производит звонок клиенту о том, что он на месте и клиент может выходить.

-В случае не нахождения адреса клиента, водитель может позвонить и уточнить у клиента ориентиры или более точное местонахождение.

**-Недопустимо что бы водитель опаздывал на заказ.**

-При звонке от клиента, что в назначенное время водителя нет на заказе, к водителю могут быть **применены штрафные санкции за срыв заказа.**

-**Водителю запрещается приезжать на заказ с посторонним лицом, подсаживать дополнительных пассажиров, кроме как по просьбе клиента.**

**4.Отказ от заказа.**

Водитель такси имеет право отказаться от выполнения заказа на протяжении всего времени если:

* Клиент находится в нетрезвом, наркотическом состоянии или ведет себя агрессивно;
* Клиент перевозит взрывчатые, отравляющие, ядовитые, легковоспламеняющиеся, едкие, сильно пахнущие и наркотические вещества;
* Перевозит животных (кошек, собак и других животных) без соответствующих клеток, подстилки и намордника;
* Клиент перевозит не габаритный груз (не помещающийся в багажник или салоне автомобиля);
* Клиент перевозит огнестрельное оружие без чехлов;
* Клиент садится в машину с напитками в открытой таре;
* Клиентов больше, нежели допустимо перевозить маркой автомобиля.

**5.Ожидание клиента на заказе.**

-Водителю необходимо ожидать клиента на месте заказа не менее **10 минут**.

-Если водитель уехал ранее положенного времени, не дождавшись клиента, это считается срывом заказа.

-**За срыв заказа водитель штрафуется**.

-Если клиент не выходит в течение 10 **минут**, водитель может позвонить клиенту и напомнить, что его ожидает автомобиль и если клиент намерен осуществить поездку, то ему придется оплатить простой.

-Если номер клиента не отвечает или клиент не намерен оплачивать простой, то водитель вправе отказаться от заказа у диспетчера и уехать.

-**Оплата за ожидание на заказе с клиента не взимается**.

**6**.**Общение с клиентом. Доставка клиента.**

-После посадки клиента в автомобиль водитель уточняет у клиента, конечный адрес и номер его мобильного телефона, после чего водитель обязан доставить клиента к месту назначения **по кратчайшему маршруту**.

-Водитель должен помочь клиенту при загрузке и выгрузке личного багажа.

-При обслуживании клиентов пожилого возраста, детей или инвалидов, водитель должен помочь им при посадке и высадке.

-**Если клиент изменяет маршрут или осуществляет простой в процессе поездки, водителю необходимо предупредить клиента, что сумма стоимости заказа будет отличаться от озвученного ранее тарифа**. В таком случае водитель по окончанию поездки должен произвести перерасчет стоимости поездки в диспетчерской службе c учетом изменений и озвучить клиенту ее стоимость**.**

**-Если водитель считает, что сумма озвучена не верно, то он обращается не к пассажиру, а в Администрацию своей службы.**

**7.Расчет клиента**

-По завершению поездки, **водитель обязан рассчитать клиента согласно просчету диспетчерской службы или если заказ не просчитан, то по показаниям «Таксометра»**.

-**Сумма проезда, озвученная оператором**, просчитанная по кратчайшему пути без учета простоя и изменений в маршруте - **является ПРАВИЛЬНОЙ.**

**-**Водитель должен иметь при себе разменные деньги для выдачи сдачи клиенту.

**-**По жалобе клиента, **не выдача сдачи приравнивается  к завышению тарифа.**

-Не допускается  просить клиента самостоятельно разменивать деньги для оплаты поездки.

**-Размен денег клиентом приравнивается к нарушению требований стандартов качества**.

**8.Завершение поездки**

-Водитель должен попросить пассажира убедиться в том, что он ничего не забыл в салоне автомобиля.

-При просьбе пассажира оказать необходимую помощь.

**9.Правила перевозки багажа.**

**-**В качестве ручной поклажипозволяется перевозить вещи, которые свободно проходят через дверные проемы, не пачкают и не портят салон автомобиля, а так же не мешают водителю управлять автомобилем.

**-**Багаж перевозится на заднем сиденьи автомобиля или в багажном отделении.

**-**Габариты багажа должны позволять его свободную погрузку – выгрузку, а так же поездку с закрытой крышкой багажника.

**-Суммарный вес бесплатно провозимого багажа не должен превышать 50кг.**

**-Перевоз не габаритного багажа дозволяется, только если это было обусловлено в заказе, багаж запакован и его габариты не превышают габаритов автомобиля.**

**10.Утери**

-По окончании поездки водителю необходимо проверить салон автомобиля и предложить пассажирам посмотреть ничего ли они не забыли в салоне из своих вещей.

-В случае утери личных вещей клиента, водителю необходимо позвонить в Диспетчерскую и сообщить о забытых вещах клиента.

-Если клиенты самостоятельно обратились по вопросу утери в диспетчерскую службу, компания оставляет за собой право предоставить клиенту номер телефона водителя, но только по согласию водителя.

**11.Конфликт**

-Водитель обязан учитывать все требования пассажира к поездке и маршруту, не противоречащие правилам дорожного движения.

-Водитель должен создать безопасные для жизни и здоровья клиента условия поездки**.**

-Не допускать превышение скорости, нарушений правил дорожного движения, создание аварийной ситуации.

-Манера езды должна быть аккуратной.

-Во избежание конфликтных ситуаций во время работы, **водитель должен быть вежливым, сдержанным и предупредительным ко всем клиентам без исключения**.

-**Не допускается выход на работу в состоянии алкогольного или наркотического опьянения**.

-От водителя не должны исходить резкие и неприятные запахи.

-**Водителю запрещается передавать принятый заказ, или какую-либо информацию по нему, постороннему лицу.**

**Передавать логин и пароль третьим лицам категорически запрещено!!!**

**Водитель должен  помнить!  КЛИЕНТ ВСЕГДА ПРАВ, поэтому в общении с клиентом водитель своими словами, действиями и поведением не должен провоцировать конфликт.**