

PALVELUOPAS

PARASTA PALVELUA

PARAS

ASIAKASKOKEMUS

TEEMAVUOSI

2019

Paras
ASIAKASKOKEMUS



TAKSI
TAMPERE
0100 4131

1

ASIAKAS KYYTIIN



1) Asiakas **voi luottaa** siihen, että hän saa kyydin silloin kun hän on sen tilannut ja siihen paikkaan, mihin on sen tilannut.

2) Aseta auto asiakkaan saataville siten, että hänen on **helppo päästä kyytiin**.

3) Mikäli olet tolpalla etuautona, älä tee muuta (lue lehteä yms.), vaan ole valmis ottamaan asiakas kyytiin. Etuautossa ei myöskään ole sopivaa olla ketään muita kuin kuljettaja. Asiakas tuntee itsensä näin **tervetulleeksi**.

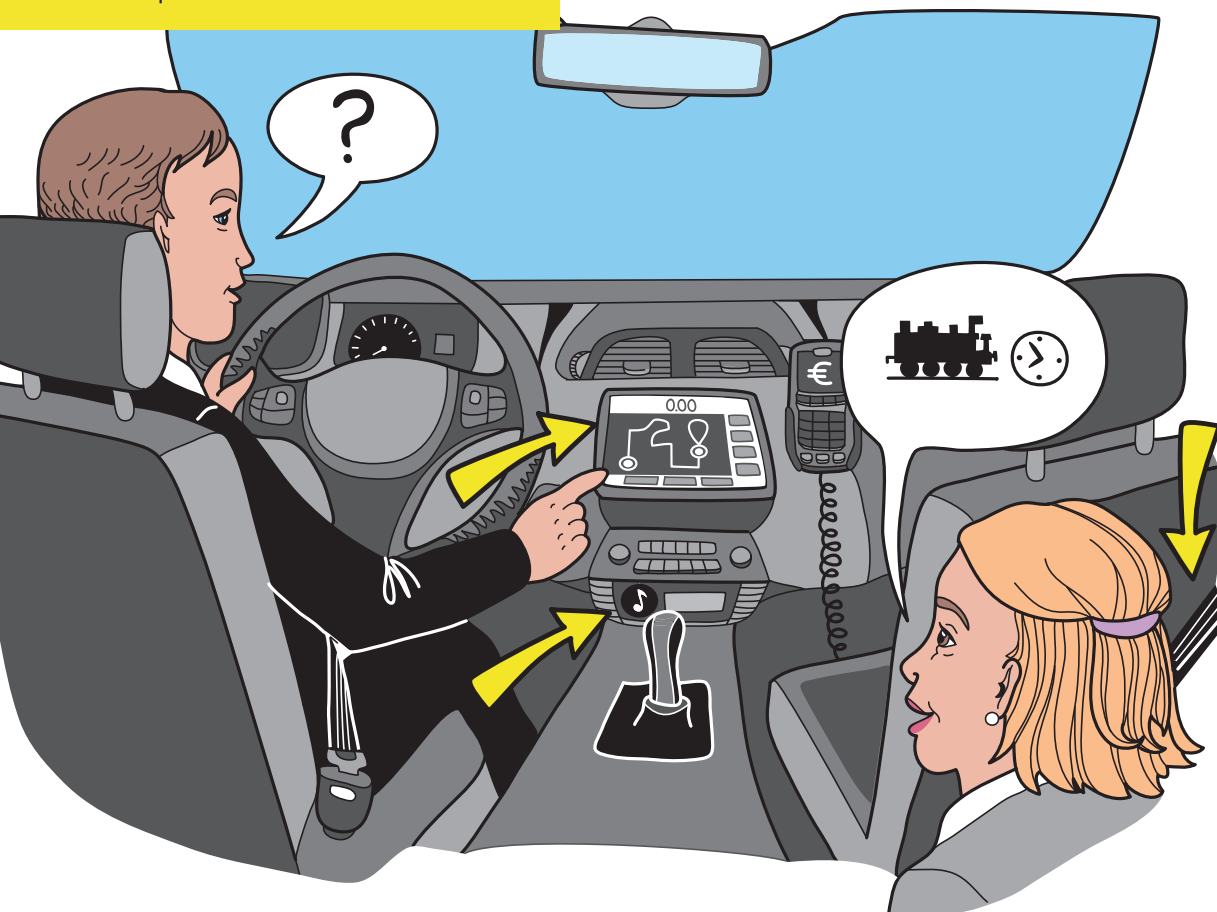
4) Sekä auton että kuljettajan on oltava **siisti**. Lisäksi kuljettajan tulee olla Taksi Tampereen pukeutumishojjeen mukaan varustautunut.

5) Ota **katsekontakti** asiakkaaseen, **tervehdi ja avaa ovi**.

6) Tunnista asiakkaan palvelun tarve ja **auta tarvittaessa**.



PARASTA PALVELUA
PARAS
ASIAKASKOKEMUS
TEEMAVUOSI
2019



1) Auta asiakkaalle tarvittaessa **turvavyö**.

2) **Selvitä ja tunnista** määränpää.

3) Esitä asiakkaalle **reittiehdotuksesi**.

4) Vie asiakas **turvallisesti perille** hyvää liikennekäyttäytymistä noudattaen.

5) **Tunnista** asiakkaan halu keskusteluun.

6) Omat ja yhtiön asiat eivät ole sopivia keskustelun aiheita.

7) Huomioi asiakkaan toiveet **radion käytössä**.

8) **Tarjoo apuasi** mm. ruokapaikkojen ja juna-aikataulujen selvittämisessä.

9) Varmista **turvallinen** poistumispaikka.

3

SAAPUMINEN MÄÄRÄNPÄÄHÄN



1) Hoida **maksuliikenne**.

Opettele maksulaitteen käyttö huolella.

2) Tarjoa matkasta aina **kuittia**.

3) Tunnista jälleen asiakkaan **avun tarve**.

4) **Avaa** asiakkaalle **ovi**.

5) **Auta** matkatavaroissa.

6) Ota **katsekontakti**.

7) **Kiitä**.

8) **Toivota** uudelleen tervetulleeksi ja / tai toivota hyvää päivän jatkoa.

9) Muista **vaitiolovelvollisuus**.

Unohda kaikki, mitä asiakkaan kanssa keskustelit.

10) Kun asiakas nousee autosta, tarkista ettei häneltä jäänyt mitään.

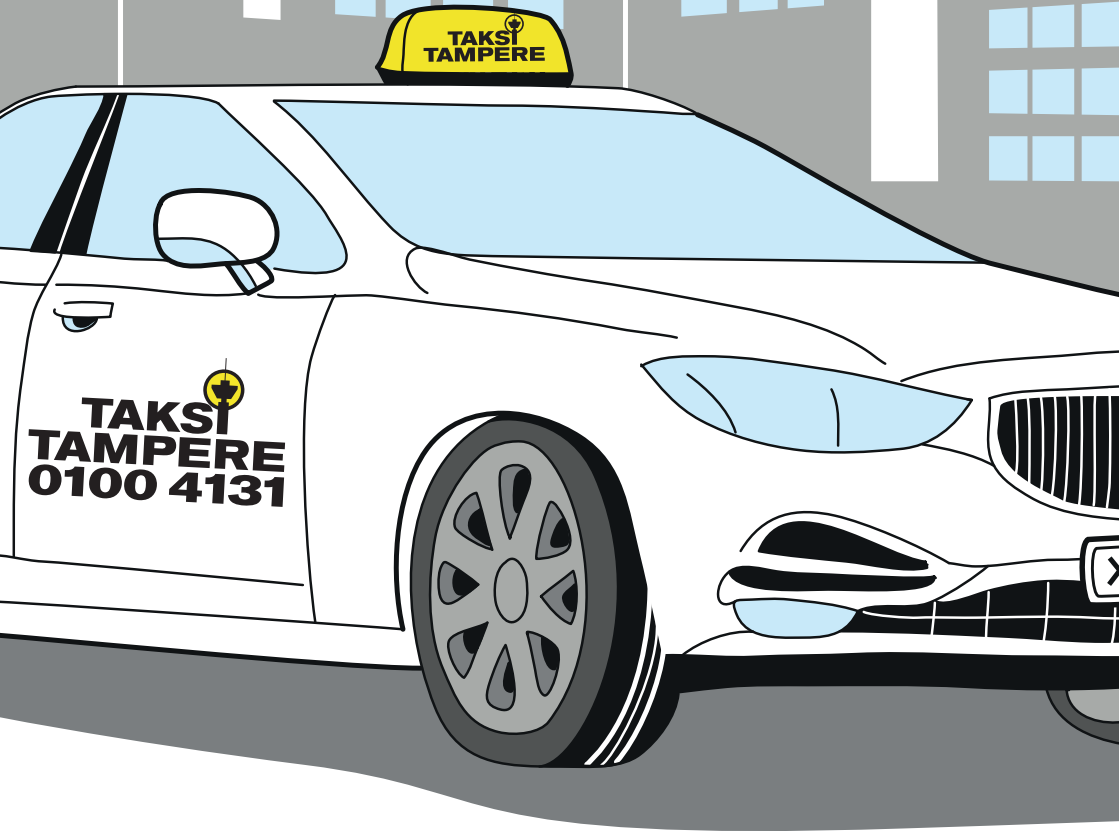
11) Varmista, että asiakas pääsee sisälle **turvallisesti**.

12) Poistu paikalta **liikenneturvallisuu**ta noudattaen.

13) Muista **hyvä liikennekäyttäytyminen**, vaikka asiakas ei olisi kydyssä.



PARASTA PALVELUA
PARAS
ASIAKASKOKEMUS
TEEMAVUOSI
2019




**TAKSI
TAMPERE
0100 4131**

Tampereen Aluetaksi Oy
Sammon valtatie 7, 33530 Tampere
Puh. 010 4765 600
info@taksitampere.fi
taksitampere.fi

