

Москва

Руководство для водителей

Стандарт сервиса Wheely и инструкция по работе
с приложением Wheely Driver (MDT)

Логин

Пароль

wheely

Стандарт сервиса Wheely

Общее правило

Вежливо общайтесь с пассажирами, улыбайтесь и давайте им то, что они хотят, — с энтузиазмом, готовностью и без ошибок!



Не упоминайте слово **«такси»** при общении с пассажирами.
Вы — не такси!

Правила поведения водителя при выполнении заказа

1. Водителю необходимо быть на месте за 15 минут до начала заказа и установить статус **Подъехал**. В случае опоздания на заказ, водитель должен немедленно сообщить диспетчеру расчетное время прибытия. Нельзя сообщать пассажиру причину опоздания, нужно принести извинения, сказав: *«От лица компании я приношу извинения за опоздание»*.
2. После прибытия на место, необходимо проработать маршрут и подготовить автомобиль к поездке
 - при необходимости протереть ручки, зеркала, стекла, световые приборы, номерные знаки;
 - на всех пассажирских креслах (включая переднее) не должно быть посторонних предметов;
 - в салоне не должно быть бутылок с водой, одежды, еды, сигарет, газет/журналов/книг и других личных вещей водителя.
3. Пассажира необходимо встретить **рядом с задней правой дверью автомобиля, и при посадке/высадке открыть дверь**.

4. Приветствовать пассажира необходимо следующей фразой: *«Добрый день/утро/вечер/ночь. Вы (уточнить имя пассажира)?»*
Для компаний/отелей необходимо уточнить название/номер комнаты.
Далее уточните адрес назначения: *«Мы с вами следуем (уточнить адрес)? Где вам будет удобнее разместиться? Присаживайтесь, пожалуйста».*
5. **Водитель должен открыть дверь и помочь пассажиру сесть в машину.** При наличии багажа — помочь с размещением в багажном отделении или салоне. Если пассажиров несколько, то, для того, чтобы иметь возможность помочь всем, необходимо предупредить: *«Одну минуту, я сейчас помогу вам».* Если идет дождь — встретить пассажира с зонтом.
6. После того, как пассажир расположился, **необходимо уточнить его пожелания по маршруту**, например, такой фразой: **«Есть ли у вас какие-либо пожелания к маршруту?»**
Затем предложите пассажиру пристегнуться: *«Пристегнитесь, пожалуйста».* В случае отказа — *«По правилам я обязан предложить вам пристегнуться, так как это необходимо даже на заднем сиденье, согласно ПДД».*
Обязательно расскажите о том, что *«В салоне бесплатный Wi-Fi интернет. В салоне бесплатный Wi-Fi интернет. Обращайтесь, пожалуйста, если появятся просьбы!»*
7. **Изначально в автомобиле не должно звучать никакой музыки. Радио выключено! Уточните у пассажира, включить ли ему радиостанцию:** *«Какую радиостанцию предпочитаете?»*, далее настроить радиостанцию и согласовать громкость с пассажиром.
8. В салоне должен работать кондиционер (температура комфорта — 20° С). **Уточните у клиента, комфортная ли температура в салоне.**
9. Автомобиль необходимо вести плавно и комфортно, не допуская резких движений и торможений. В пробке или на светофоре не допускайте многочисленных нажатий на педаль тормоза.
10. При разговоре пассажира по мобильному телефону, музыку необходимо приглушить.
11. Телефонные разговоры водителя по личным вопросам во время выполнения заказа запрещены.

12. Инициатором разговоров всегда может выступать только пассажир. Водитель, после приветствия пассажиров, должен быть молчаливым до инициативы разговора со стороны пассажира.

13. В общении с пассажирами нужно проявлять максимальную лояльность и безоценочные суждения.

14. Пожалуйста, не употребляйте следующих фраз: *«Нет, нельзя»*, *«Категорически запрещено»*, *«Я буду оштрафован»*, *«Вы будете платить штраф»*, а также слова сленга и простонародные слова. Стиль общения — современный деловой.

В случае, если пассажир настаивает на курении необходимо предложить совершить остановку, либо сказать: *«Вы можете курить в автомобиле, но в таком случае, я буду вынужден добавить в ваш счет химчистку салона. По тарифу компании эта услуга стоит 6 000 рублей»*.

15. Пожалуйста, чаще употребляйте слова: *«Буду рад помочь»*, *«С удовольствием...»*, *«С радостью»*.

16. Закрыв заказ в MDT, водитель должен выйти из автомобиля и помочь пассажиру выйти из автомобиля. При просьбе пассажира необходимо проводить его до подъезда. При наличии багажа, необходимо помочь донести его до подъезда.

17. Прощание с пассажиром на улице должно сопровождаться словами: *«Спасибо, что воспользовались Wheely! Хорошего дня/вечера!»*

Все расчеты с пассажиром безналичные.



Стоимость поездки, штраф за курение и пр., списываются с кредитной карты автоматически. Не предлагайте пассажиру подписывать какие-либо чеки. Никогда не берите наличных денег с пассажира!

Далее водителю необходимо подготовить автомобиль к следующей поездке:

- в салоне не должно быть следов пыли, грязи и крошек, а также посторонних предметов;
- кресло переднего пассажирского сиденья отрегулировать максимально вперед (так, чтобы было комфортно сидеть на заднем кресле);
- багажное отделение оставить пустым (за исключением верхней одежды водителя);
- проверьте, что подлокотник на заднем сидении опущен (если подлокотник сломан — поднимите его).
- вождение автомобиля происходит в костюме, галстук и рубашке.
- встречать пассажира около автомобиля можно в верхней одежде.

Правила встречи пассажира в аэропорту

1. Если клиент указал рейс, то необходимо встречать с табличкой.
2. Подать автомобиль заранее, за 15 минут до контрольного времени! Подготовить табличку для встречи пассажира, где разборчиво, аккуратно, печатными буквами необходимо написать его имя и фамилию, наименование компании (если есть).
3. Если в комментарии к заказу не указан номер рейса, то необходимо уточнить у клиента.
4. Встретить пассажира в зоне прилета в аэропорту, слева от выхода из зоны таможенного контроля.
5. Табличку держать обеими руками на уровне груди или над головой.
6. Водителю запрещается предлагать встретить клиента по звонку. Встречать нужно только с табличкой.
7. Общение с клиентом должно следовать по основному сценарию.
8. Обязательно помочь пассажиру донести багаж и разместить его в автомобиле.

Правила встречи пассажира на вокзале

1. Подать автомобиль заранее, за 15 минут до контрольного времени! Подготовить табличку для встречи пассажира, где разборчиво, аккуратно, печатными буквами необходимо написать его имя и фамилию, наименование компании (если есть).
2. На платную парковку необходимо заехать за 10 минут до контрольного времени, чтобы успеть пройти в здание вокзала с табличкой.
3. Встретить пассажира у вагона (указан в заявке), если номер вагона не указан, то ожидать пассажира у головы состава по ходу прибытия.
4. Табличку держать обеими руками на уровне груди или над головой.
5. Общение с клиентом должно следовать по основному сценарию.
6. Обязательно помочь пассажиру донести багаж и разместить его в автомобиле.

Требования к внешнему виду водителя

1. Стиль одежды
 - черный (темно-синий) костюм, чистый, отглаженный;
 - галстук чистый, аккуратно завязан и подтянут до воротничка рубашки;
 - белая рубашка, чистая и отглаженная, застегнута на все пуговицы;
 - ботинки темные, вычищенные.
2. Личная гигиена
 - волосы чистые, подстрижены и причесаны;
 - лицо чисто выбритое;
 - руки чисто вымытые;
 - ногти чистые и подстриженные;

- умеренное применение дезодоранта против пота и лосьона после бритья обязательно.

3. Запрещается

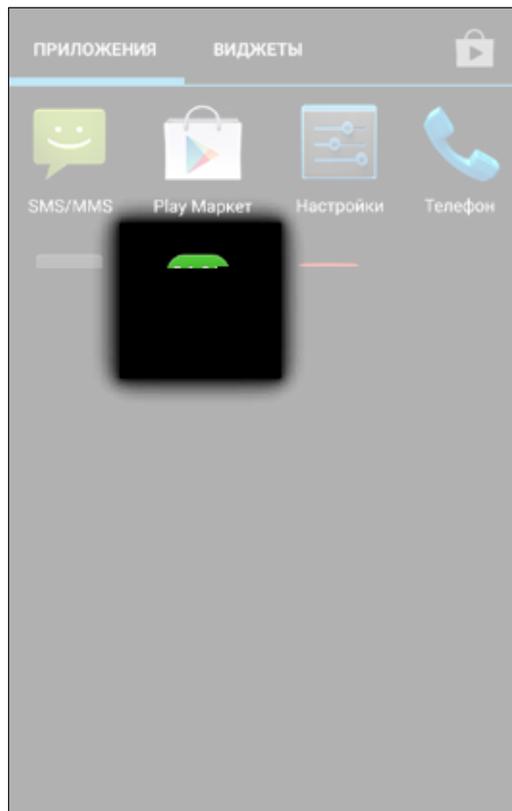
- надевать цветные рубашки;
- надевать дополнительно/вместо пиджака трикотажные кофты, свитера и жилеты;
- надевать куртки/пальто/шубы/плащи поверх костюма;
- носить какие-либо украшения и «шоферские» перчатки;
- курить в автомобиле; курить за 30 минут до начала заказа даже вне автомобиля — вы «принесете» запах табака с собой в автомобиль;
- курить электронные сигареты.

Правила взаимодействия с сотрудниками Wheely

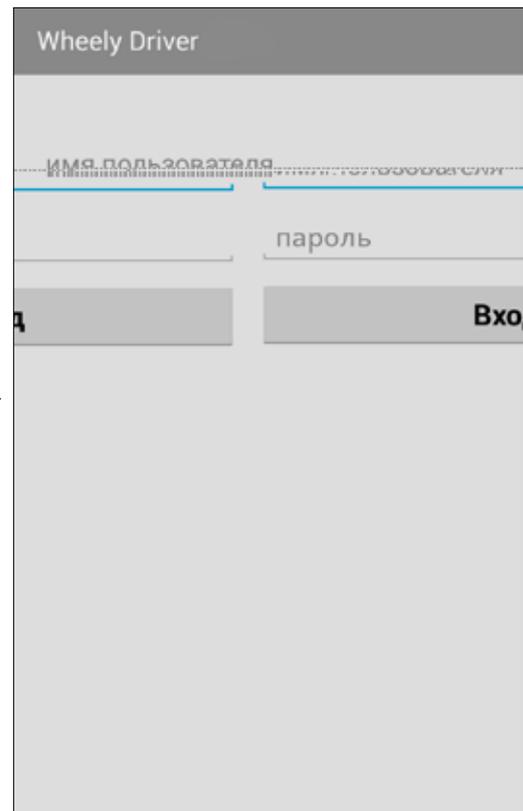
1. Мобильный телефон должен быть всегда включен.
2. Wheely Driver (MDT) должен быть включен.
3. Всегда следовать указаниям, полученным от уполномоченных сотрудников по мобильному телефону.

Инструкция по работе с приложением Wheely Driver (MDT)

Выход на линию

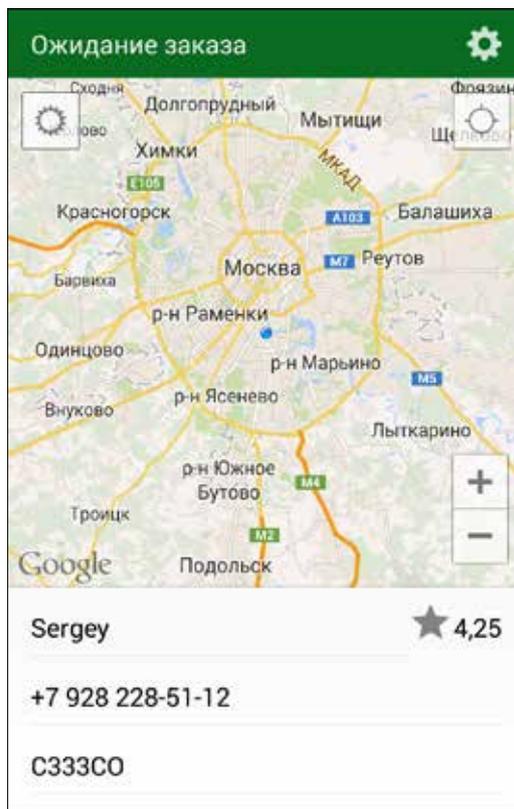


Запустите Wheely Driver из общего списка приложений, нажав на иконку.

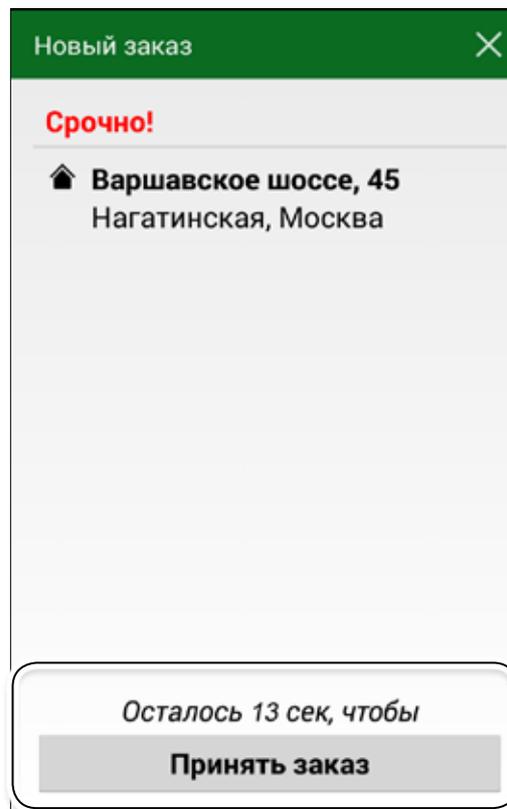


Когда приложение откроется, введите свое Имя пользователя (логин) и Пароль.

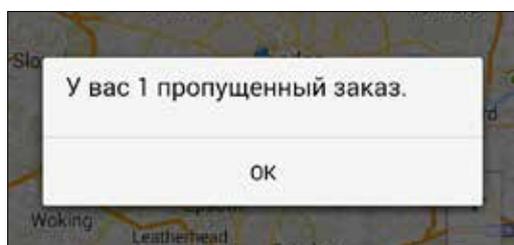
Ожидание и прием заказа



После авторизации вы попадете на экран ожидания заказа. Сверьте свое имя, номер телефона и номер машины.



При поступлении нового заказа, у вас будет **15 секунд** на то, чтобы его принять. Обратите внимание на время и адрес подачи.

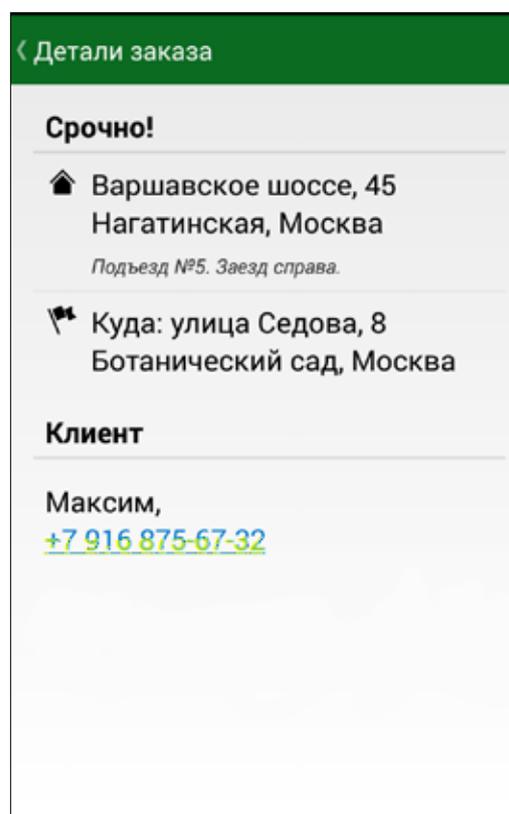
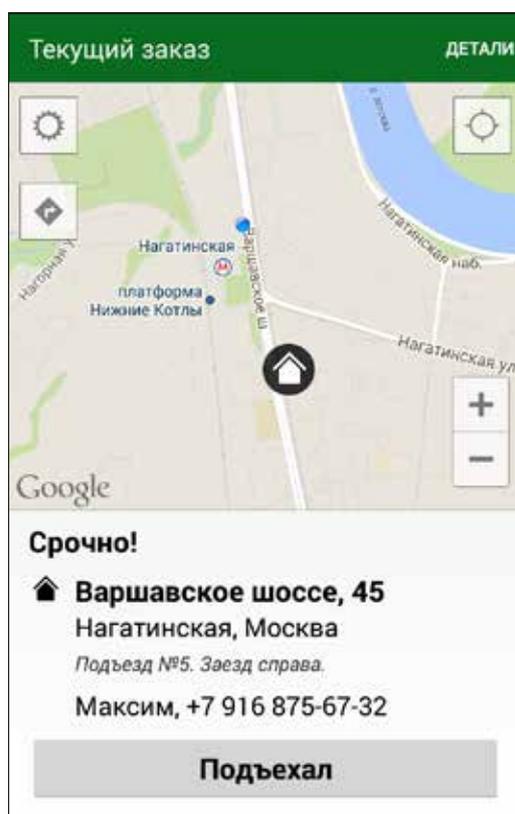


Если вы не успели принять заказ, появляется такое сообщение. В этом случае заказ уходит следующему ближайшему борту.

Исполнение заказа



Вы обязаны принимать и исполнять все заказы, которые поступают вам.



После того, как вы приняли заказ, вы увидите экран с информацией о нем. Обязательно нажмите на кнопку **ДЕТАЛИ** в верхнем правом углу, чтобы узнать подробности о заказе. Эта кнопка доступна всегда.

Внимательно изучите детали заказа и заранее подготовьте маршрут. Чтобы вернуться к экрану заказа нажмите кнопку **< Детали заказа**

Пункт отправления обозначен  в том случае, если клиент указал место подачи на карте и рассчитывает на то, что машина будет ожидать его в этой точке (настолько близко, насколько это возможно с учетом GPS-координат). Адрес при этом отображается ориентировочно. Ваше местоположение должно совпасть с  на карте.

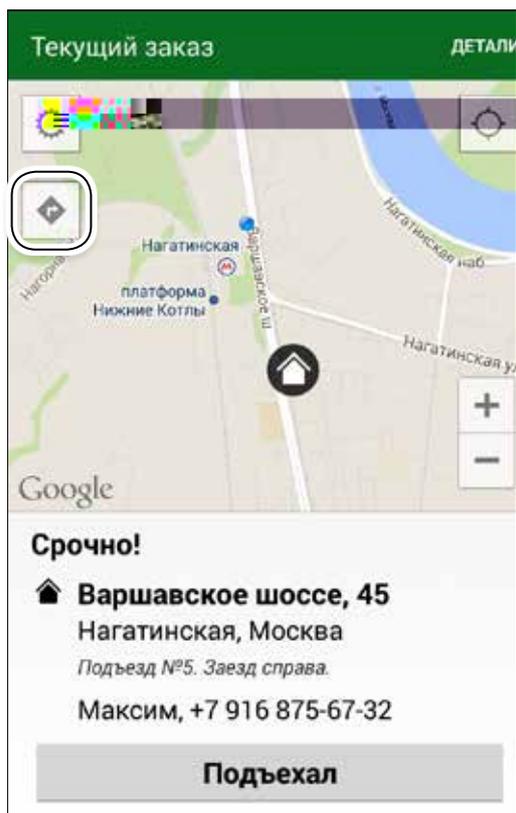
Пункт отправления обозначен , если пассажир указал адрес подачи через поиск. В этом случае следует подать машину точно по написанному адресу.

Вам **не следует** звонить клиенту, если:

- у дома один подъезд;
- в комментарии к заказу есть номер подъезда или даны иные указания;
- место парковки очевидно;
- вы уже знакомы с этим пассажиром и помните, где находится его подъезд и место, где нужно припарковать машину.

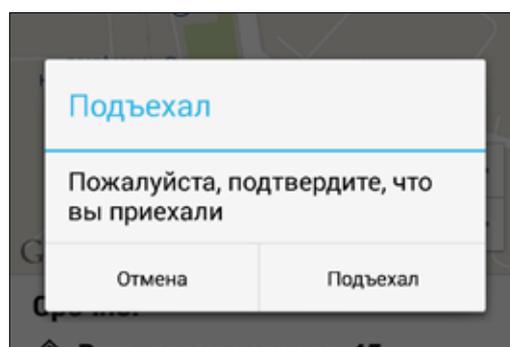
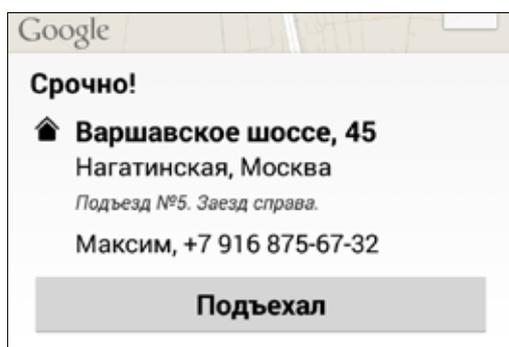
В противном случае, вам следует позвонить клиенту и уточнить место парковки.

Пункт назначения, если он был указан пассажиром, отмечен .

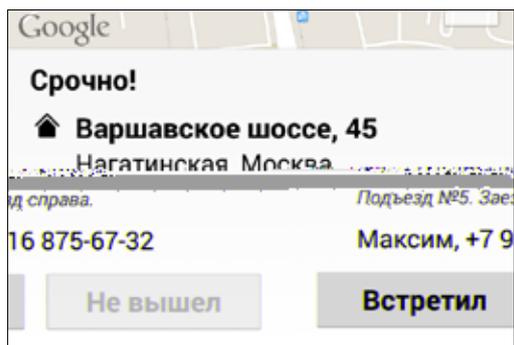


Вы можете воспользоваться картой и навигатором, нажав на кнопку  слева на карте. Карта проложит маршрут к адресу подачи.

Чтобы вернуться к экрану заказа нужно последовательно несколько раз нажать на стрелку  (назад).



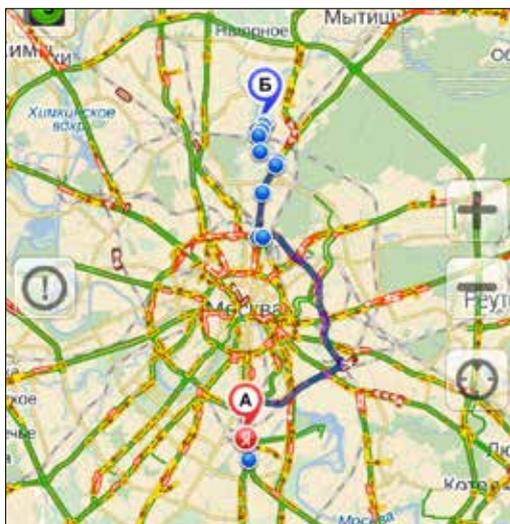
Как только вы приехали на адрес подачи, необходимо нажать кнопку **Подъехал** и подтвердить свое действие.



После того, как вы встретили пассажира и готовы начать движение, нажмите кнопку **Встретил**.

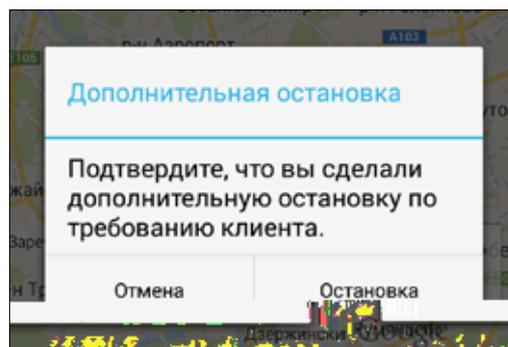
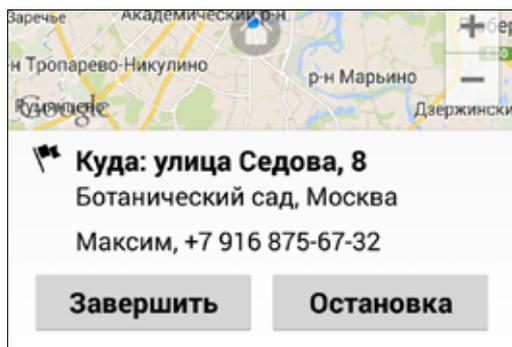


Когда кнопка клиент не вышел станет активной, созвонитесь с пассажиром. Если абонент не доступен, позвоните диспетчеру. Никогда не нажимайте кнопку **Не вышел** до тех пор, пока не убедитесь, что клиент действительно не выйдет. Сообщите о проблеме диспетчеру. Кнопку **Не вышел** можно нажать только с разрешения диспетчера!



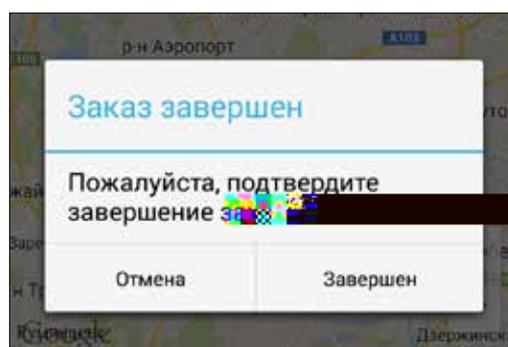
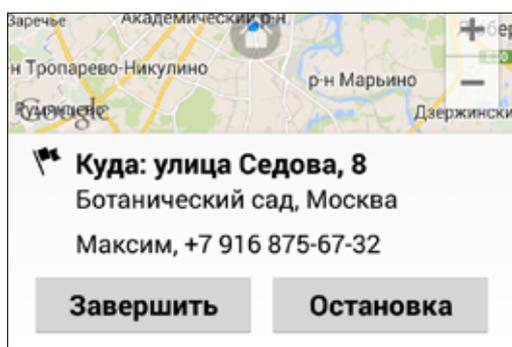
Теперь, когда вы встретили пассажира и готовы начать движение, вы можете также воспользоваться картой и навигатором нажав на кнопку  слева на экране заказа, как это было показано ранее. В этом случае, маршрут будет построен от пункта отправления до пункта назначения.

Чтобы вернуться к экрану заказа нужно последовательно несколько раз нажать на стрелку  (назад).

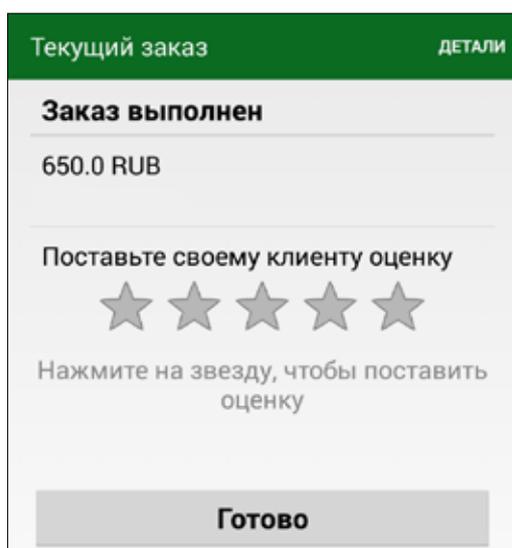


Кнопка **Остановка** нажимается в двух случаях:

- вы заехали на второй адрес
- по пути следования у вас была остановка более 15 минут

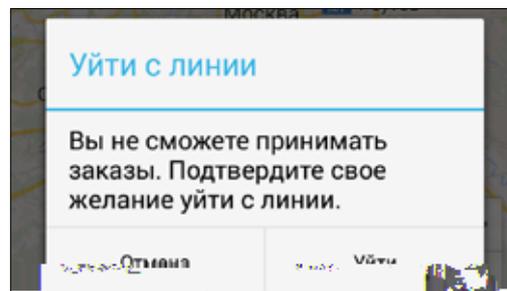
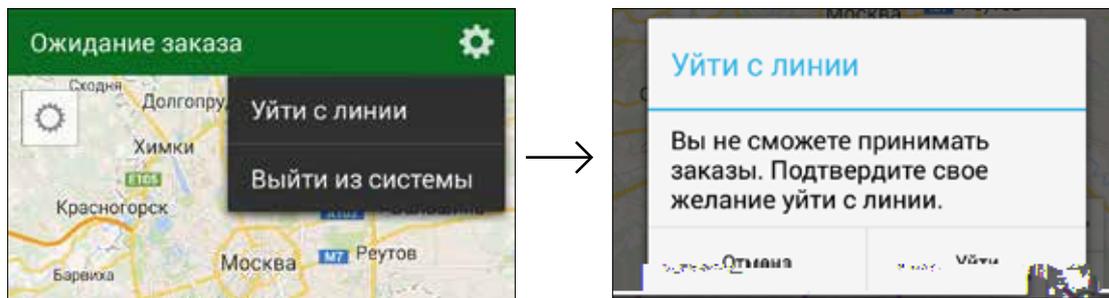


Когда вы доставили пассажира в место назначения и готовы завершить заказ, нажмите кнопку **Завершить** и подтвердите свое действие.



Поставьте оценку своему пассажиру, нажав на нужное количество звезд, и нажмите кнопку **Готово**.

Уход с линии



Если вы хотите уйти на обеденный перерыв, нажмите кнопку  в правом верхнем углу и выберите пункт **Уйти с линии**. Далее подтвердите свое действие.

Чтобы снова выйти на линию нажмите кнопку **Выйти на линию**.



Завершение смены

Если вы закончили смену, необходимо выйти из программы. Для этого нужно нажать кнопку  (как в предыдущем примере) и выбрать пункт **Выйти из системы**. Теперь ваш сменщик сможет войти, используя свой логин и пароль.



По всем вопросам работы с Wheely Driver (MDT) звоните:

Диспетчер (круглосуточно): +7 495 640-72-64