

SERVICE OG KVALITET

Et adfærdskodeks for taxiførere i Taxi 4x27



SERVICE OG KVALITET

Et adfærdskodeks for taxiførere i Taxi 4x27

Som taxifører har du direkte kontakt med kunderne, som gør dig til den vigtigste del i kundens oplevelse af god service. Du styrer ikke selv, hvem der kommer ind i din bil, men du bestemmer selv, hvordan du håndterer den enkelte tur.

Du repræsenterer ikke kun dig selv som taxifører, men også hele selskabet og taxibranchen, og det er derfor vigtigt, at dine kørevaner og attitude giver et godt indtryk.

Det er vigtigt for Taxi 4x27 at fastholde vores kunder. Dette gør vi bedst ved at sikre, at de får en god og personlig service hver gang. Ved at du gør dit bedste for, at dine kunder har det trygt og behageligt, så får vi kunder, der kommer igen og spreder det gode ord om Taxi 4x27.

For at skabe en ramme om den gode service har vi udarbejdet et adfærdskodeks. Det beskriver den adfærd du bør udvise og den adfærd, som i alle tilfælde ville være uacceptabel, men også de rettigheder, som du har som taxifører i forhold til dine kunder.

Ved at følge dette kodeks af regler vil resultatet være større kundetilfredshed og i det hele taget en øget tillid til vores selskab og selve branchen. Det betyder flere kunder og en bedre indtjening for alle. God service er heldigvis gratis, men også dyr at spare på.

Din opførsel vil blive set som Taxi 4x27's opførsel, og den har derfor stor betydning for, at vi kan *tiltrække* nye og *fastholde* gamle kunder. Det er derfor vigtigt, at du læser dette denne hæfte omhyggeligt, og at du forstår, hvad det betyder for dig som taxifører.

Pas godt på jer selv derude!



Claus Rubek Jørgensen
Formand

HVAD FORVENTER KUNDERNE AF EN GOD TAXIFØRER?

Du er en god taxifører, hvis du udviser faglig dygtighed og yder god kundeservice, f.eks. ved at:

- Du sikrer dig, at alle passagerer i bilen føler sig velkomne ved at være imødekommende, høflig og venlig.
- Du respekterer de andre trafikanter – både med og uden kunder i bilen.
- Du kommunikerer tydeligt med dine kunder.
- Du lytter til og lærer om deres behov til taxikørslen.
- Du altid fremstår pæn, velplejet og er iført en ren profilkæde. Det er dit eget ansvar at dit tøj er rent, i god stand og bæres på en ordentlig måde.
- Du holder din taxi ren og pæn både indenfor og udenpå.
- Du accepterer både alle ture på gaden og alle gennem radioen.
- Du respekterer alle kunder, uanset deres race, religion, køn, alder, handicap, turens længde osv. Undtagelser sker kun, hvis du har særlig ret til at afvise eller afslutte turen (se nedenfor).
- Du altid medtager førerhunde, der ledsager synshandicappede kunder.
- Du altid yder hjælp til kunder efter deres behov (f.eks. hjælp til komme ind og ud af bilen, hjælp til bagage, indkøbsposer, kørestole/hjælpemidler, barnevogne mm.). Vær opmærksom på kundens behov, og spørg selv, om du kan hjælpe.
- Du forsøger at opfylde alle rimelige anmodninger fra kunden (f.eks. justering af klimaanlægget, radio, mængden af samtale og foretrukken rute).
- Du udviser faglig erfaring og kender dit job. Hav daglig styr på ændringer, der kan have betydning for din kørsel (f.eks. vejarbejde, lukkede veje, begivenheder på særlige adresser, ny taxiteknologi, nye politikker og procedurer).

Som en god taxifører opfører du dig etisk og korrekt, så tilliden til Taxi 4x27 og taxibranchen bliver større. Dette gør du f.eks. ved at:

- Du tager altid den billigste og korteste rute, hvis kunden ikke beder om noget andet. Fortæl dem høfligt, hvis deres valg gør turen dyrere eller længere.
- Du bruger den rigtige takst, opkræver den korrekte turpris, og giver kunden den rigtige mængde byttepenge ved kontant betaling.
- Du modtager de kort, taxiboner og andre betalingsmidler, som selskabet reklamerer med at modtage.
- Kunden kan genkende dig. Hav altid dit førerkort et tydeligt sted i bilen, så det kan læses både fra for- og bagsæde.
- Du behandler alle kunder uden nogen form for diskrimination, og at du tager højde for kunders sociale og kulturelle forskelle.
- Du kører sikkert og roligt og overholder færdselsreglerne.
- Du taler aldrig i mobiltelefon under kørslen med kunder i vognen.
- Du er opmærksom på trafikken og aldrig påvirket af træthed, alkohol eller narkotika.

- Du minder kunden om at bruge sikkerhedssele.
- Du sikrer dig at kundens bagage, cykler, barnevogn, kørestole og andre ganghjælpemidler er forsvarligt fastgjort.
- Du minder kunden om at huske alle sine ting, og at du gør dit bedste for at hjælpe med tilbagelevering af glemte sager.
- Du kontakter straks centralen for at aftale, hvordan sagerne skal finde tilbage til de rette kunder, hvis der er glemt noget i bilen.
- Du sørger for kunders sikkerhed ved at afslutte turen de steder, hvor de sikkert kan forlade bilen.

FØLGENDE ADFÆRD ANSES ALTID FOR UACCEPTABEL FOR EN PROFESSIONEL TAXIFØRER

1. UPROFESSIONEL ADFÆRD

Det er uprofessionel adfærd at:

- a) Afvise en kunde, medmindre du er berettiget til det (se nedenfor.)
- b) Sætte en kunde af inden turen er afsluttet som kunden ønsker det, medmindre du er berettiget til det (se nedenfor).
- c) Afvise at medtage en førerhund, der ledsager en synshandicappet kunde.
- d) Ignorere kunden og kundens rimelige anmodninger, medmindre anmodningen er et brud på loven eller dine rettigheder som taxifører (se nedenfor).
- e) Afvise at vise dit id-kort til kunden.
- f) Have andet på end godkendt profilbeklædning.
- g) Lade være med at slå taxameteret til ved begyndelsen af en tur, hvis der ikke er en fast aftalt pris i forvejen.

2. TRUENDE ADFÆRD

Det anses for truende adfærd at:

- a) Tale eller gestikulere truende eller diskriminerende.
- b) Bruge uhøflige, aggressive eller nedsættende fagter eller sprog over for kunden.
- c) Bruge fysisk vold eller på anden vis at forgribe sig på kunden.

3. UPASSENDE ADFÆRD

Det anses for upassende adfærd at:

- a) Berøre kunden på uhensigtsmæssig måde.
- b) Starte samtaler af seksuel, religiøs eller politisk karakter med kunden. Selvom kunden selv opfordrer til samtalen, bør man begrænse sig inden for disse områder.
- c) Gøre seksuelle tilnærmelser eller opfordre til sex, hverken direkte eller indirekte - eksempelvis som betaling for turen.
- d) Tilbyde eller tage imod sex. Hverken som betaling for en tur eller under nogen som helst andre omstændigheder (også selvom det er kunden, der opfordrer til det).

De ovenstående punkter er grundlæggende og overtrædelse kan medføre, at man enten mister sin ret til at køre i Taxi 4x27 eller helt mister retten til at være taxifører.

4. UETISK ADFÆRD

Det betragtes som uetisk adfærd at:

a) BETALING

- i) Modtage for meget betaling for en tur ved forkert brug af taxameteret eller ved at anvende forkerte takster.
- ii) Misbruge og opfordre til misbrug af taxiboner på en hvilken som helst måde.

b) KØRSEL

Det anses for uetisk adfærd at udsætte kunden for fare ved at:

- i) Køre på en ulovlig, farlig eller hensynsløs måde.
- ii) Køre påvirket af træthed, alkohol eller narkotika.
- iii) Afslutte en tur et sted, hvor udstigningen risikerer kundens liv og helbred, *medmindre du mener, at din egen personlige sikkerhed er truet.*
- iv) Ryge i bilen, uanset om der er kunder i bilen eller ej.

TAXIFØRERENS RETTIGHEDER

Selvom du som taxifører skal behandle dine kunder på en professionel og respektfuld måde, så har du naturligvis også selv ret til en lignende behandling fra kundens side.

Som en taxafører har du derfor ret til:

- En sikker arbejdsplads.
 - At blive behandlet på en respektfuld måde af dine kunder.
 - At få opfyldt anmodninger til kunden om ikke at spise, drikke eller ryge i bilen.
 - At modtage betaling for den leverede ydelse i henhold til taxameterets udvisende samt de lovlige tillæg eller de med centralen aftalte faste priser på en tur.
 - At anmode om og modtage forudbetaling for den anslåede pris på turen, og dermed også nægte kontantkunder, der ikke vil betale på forhånd.
 - At afvise taxiboner, der ikke indløses af selskabet, der afvises i systemet eller anvendes forkert eller ulovligt.
 - At afvise eller afbryde en tur, hvis kunden:
 - i. Er beskidt eller muligvis vil gøre bilen beskidt.
 - ii. Er grov eller på andre måder ikke opfører sig ordentligt under turen.
 - iii. Er under indflydelse af alkohol eller narkotika i sådan en grad, at kunden er tilbøjelig til at blive grov eller gøre bilen beskidt.
 - iv. Forsøger at tilbageholde betaling for turen eller nægter at påvise, hvordan turen vil blive betalt ved fremvisning af gyldigt kort eller kontanter.
 - Som taxifører kan du naturligvis nægte at køre til en adresse, hvor du tidligere har
-

meddelt voldelige hændelser, farlig adfærd eller betalingsproblemer.

HVAD KAN DU SELV GØRE?

Det er altid godt at være opmærksom på kundens humør og tilpasse sin egen opførsel efter kundens. Mød derfor den glade kunde med den samme glæde.

I tilfælde af en konflikt med en ophidset kunde, er det smart at holde hovedet koldt og bevare venligheden. Hvis konflikten udvikler sig til en truende situation, bør du ringe/kalde op for at få hjælp fra politiet eller kollegaer. Opstår der en fysisk konflikt med kunden, falder det altid tilbage på chaufføren, også selvom han/hun følte sig provokeret af kunden.

Hvis du er i en situation, hvor dine rettigheder eller sikkerhed trues f.eks. ved at:

- Kunden nægter at forlade din bil eller betale:
Kald da op til centralen, der kan tale kunden til fornuft eller kan tilkalde politiet eller kollegaer.
- Kunden bliver truende eller anvender vold:
Aktivér da alarmknappen, så centralen er opmærksom på, at der er opstået en truende situation. Gør kunden opmærksom på sikkerhedskameraet og afvent kollegaer og/eller politiets ankomst. Lad være med at forværre konflikten.
- Kunden bliver dårlig, besvimer eller andet:
Kald da op til centralen, der kan tale kunden til ro eller tilkalde politiet/kollegaer. I værste tilfælde kan alarmknappen bruges.

Hvis en uenighed eller misforståelse opstår med kunden, og det kan tænke sig, at kunden vil klage over dig, så kontakt centralen og få dem til at registrere din version af hændelsen, så snart det er praktisk muligt.

KONSEKVENSER VED AT BRYDE ADFÆRDSKODEKSET

Hvis du ikke overholder adfærdskodekset, kan du straffes med bod eller udelukkelse fra kunder der har indgået en aftale om Kvalitet og Service eller som ledelsen mener bør sikres mod dårlig adfærd i øvrigt.

I alle tilfælde gives boden til den straffede taxiførers vognmand. Det er vognmandens pligt at sørge for, at føreren ikke fremover bryder adfærdskodekset.

Regler beklædning i Taxi 4x27:

- Benklæder: Mørke ensfarvede bukser. Hvis det er jeans skal disse være sorte og hele.
- Skjorter: Hvid/lyseblå/mørkeblå/grå/sort med 4x27 Logo
- Poloshirt: Hvid/lyseblå/mørkeblå/sort med 4x27 Logo
- Jakke: Sort med 4x27 Logo
- Kasket: Sort med 4x27 Logo
- Sko: Sorte/mørke brune pæne sko. Hvis det er Sneakers skal disse være sorte og uden stafferinger

Om sommeren på varme dage (+25 gr.) er korte bukser, der går ned over knæet acceptabelt.

Beklædning der ikke er acceptabel:

- Benklæder: Trænings-eller fritidsbukser, bukser med huller, korte bukser o.l
- Skjorte: T-shirts, Ærmeløse trøjer, trøjer eller bluser med rygmærker o.l
- Jakke: Træningstrøje, hættetrøjer o.l
- Kasket: Må ikke bæres omvendt på hovedet
- Sko: Træsko, Åbne Sandaler, bare tæer, sneakers (se dog ovenfor)

Ønsker du ikke at anvende foreningens indkøbte tøj, kan du – mod betaling af omkostningerne – få monteret det officielle logo på en jakke eller skjorte, forudsat at den kan godkendes af direktionen.

Det er førerens egen opgave at sikre sig, at tøjet er rent, i god stand og båret korrekt.

Har du spørgsmål til denne folder, så kontakt administrationen.

April 2015

Vi har opstillet følgende enkle regler, som chauffører i Amager-Øbro Taxi 4x27 forventes at overholde når de kører har kunder i bilen:

Du skal:

- ✓ fremstå i profilbeklædning, der er rent og velholdt
- ✓ fremstå velsoigneret
- ✓ sikre dig at taxien er vel udluftet og fremstår rengjort både inden i og uden på
- ✓ sikre dig at der ikke ryges i vognen – hverken dig selv eller dine kunder.
- ✓ altid melde dig i receptionen eller hos tjeneren, hvis vognen er bestilt, så du er sikker på, at det er den rette kunde du får med – det er dit ansvar
- ✓ altid udvise høflighed i samtaler og hjælpsomhed i betjeningen af kunden og af personalet, hvor der afhentes kunder
- ✓ altid hjælpe kunden ind i bilen og være behjælpelig med af- og pålæsning af kundens bagage
- ✓ ikke at tale i mobiltelefon når du har kunder i vognen
- ✓ altid følge lovlige anvisninger, henstillinger og instrukser fra kunden, der relaterer sig til kørslen
- ✓ Altid køre den, for kunden, bedste vej og gøre opmærksom på hvis kundens ønske om rute fordyrer turen både økonomisk og tidsmæssigt
- ✓ tage imod alle de kort som Taxi 4x27 har indløsningsaftale med