



Pravilnik za vozače (03.2023)

Sadržaj:

- [Uvod](#)
- [Ciljevi pravilnika](#)
- [Procedura](#)
- [Odnos prema klijentima](#)
- [Naplata](#)
- [Dodatna naplata](#)
- [Vožnja](#)
- [Vozilo](#)
- [Oblačenje](#)
- [Komunikacija sa operaterom](#)
- [Prijavljivanje problema](#)
- [Vraćanje i otkazivanje vožnji](#)
- [Zakazivanje vožnji od strane vozača](#)
- [Ostalo](#)
- [Najčešće primedbe klijenata koje smo imali do sada](#)

Uvod:

Zbog povećanog obima posla i porasta broja partnera sa kojima saradujemo definisali smo uslove poslovanja koji moraju da se ispune kako ne bi došlo do smanjenja dosadašnjeg nivoa kvaliteta usluge.

Molimo Vas da ako ste vozač koji saraduje sa nama pročitate i prihvatite ove uslove u nastavku kako bismo nastavili da zajedno ostvarujemo poslovne ciljeve i uspešno saradujemo.

Pravilnik je kreiran na osnovu naše vizije, istraživanja tržišta, sugestija klijenata i partnera, ali pre svega na osnovu dosadašnjeg iskustva koje uključuje i prevazilaženje raznih poslovnih problema.

Ciljevi pravilnika:

- Pouzdanost i tačnost
- Visok kvalitet usluge
- Efikasnost u radu
- Odaljivanje od servisa kao što su običan taxi, Uber, Cargo, GetTransfer i sl. A približavanje kvalitetom usluge luksuznim limo servisima
- Sve ostalo što doprinosi sticanju zadovoljnih klijenata
- Sve što doprinosi kvalitetnoj saradnji unutar našeg tima
- Rešavanje različitih potencijalnih problema u ovom poslu

Procedura:

- Prihvatite vožnju samo ako ste slobodni u vreme vožnje i ako ne postoji rizik da zakasnite zbog gustog rasporeda.
- Obavezno dobro proverite sve detalje vožnje koju ste primili, a pogotovo broj leta da li se slaže sa vremenom i datumom.

- Unesite primljenu vožnju u svoj kalendar i podsetnik.
- VAŽNO: U što kraćem roku nakon zaduživanja vožnje se najavite klijentu. Vodite računa da to bude u pristojno vreme. Pošaljite mu i osnovne detalje vožnje i tražite da ih potvrdi. Pogotovo naglasite vreme vožnje da ne dođe do zabune (ujutru i uveče)
- Nemojte razmenjivati glasovne poruke i video pozive sa klijentima osim ako oni prvi ne započnu takav vid komunikacije.
- Vodite računa da vam je na profilnoj slici mesendžera sa kog kontaktirate klijenta (whatsapp, viber, telegram, wechat) pristojna fotografija na osnovu koje klijent neće biti nepoverljiv prema vama kao vozaču.
- Pripremite automobil i odmorite se pre vožnje
- Proučite rutu ako idete na odredište koje ne poznajete
- Na polaznoj adresi budite minimum 15 minuta pre zakazanog vremena polaska.
- Na polaznoj adresi u udaljenom gradu ili mestu budite minimum 40 minuta pre vožnje
- Obavezno obavestite i klijenta i operatera ako ćete slučajno zakasniti. Kašnjenja u zavisnosti od opravdanosti i učestalosti mogu biti razlog za prekid saradnje.
- Nepojavljivanje na adresi/aerodromu zbog uspavljivanja ili zaboravljanje vožnje automatski povlači prekid saradnje
- VAŽNO: Javite klijentu kada stignete na adresu (osim na aerodrom)
- Na aerodromu budite u vreme sletanja aviona ili ranije.
- Proveravajte i pratite let preko aplikacije Flight Radar. Proverite let i kada primite vožnju kako bismo imali vremena da reagujemo ako je pogrešan broj leta ili se ne uklapa sa vremenom i datumom.
- Na aerodromu se čeka na dolaznom terminalu, obavezno držite natpis sa imenom klijenta. Ali morate biti dostupni da bi klijent mogao da vas kontaktira ukoliko vas ne vidi.
- Budite svesni poslovnog rizika, uvek je moguće da se klijent ne pojavi.
- Obavezno čekanje na aerodromu je 60 min nakon sletanja aviona a na adresi 15 minuta nakon zakazane vožnje.
- Ukoliko ste uspeli da stupite u kontakt sa klijentom koji kasni, budite strpljivi još malo. Ako je klijent najavio veće kašnjenje, možete mu najaviti dodatnu naplatu (započeti čas čekanja).

Odnos prema klijentima:

- Uvek srdačno i ljubazno pozdravljajte klijente.
- Klijentima se persira i prema njima se odnosimo sa poštovanjem.
- U ovom poslu se podrazumeva da znamo konverzijski engleski.
- Budite pored automobila kada dočekujete klijente.
- Klijent vas ne sme zateći sa cigaretom niti se vozač sme osećati na duvanski dim.
- Pomozite klijentima oko prtljaga i oko ulaska i izlaska u vozilo.
- Napomenite im da su im na raspolaganju flaširana voda i WIFI internet.
- Budite prijatni, ljubazni i uslužni tokom vožnje.
- Proverite da li im je udobno i da li im odgovaraju temperatura i muzika.
- Ne forsirajte razgovor ako klijent nije pričljiv.
- Ako klijent zatraži od vas uslugu koja se dodatno naplaćuje poput svraćanja na dodatne lokacije ili dodatno čekanje, obavestite ga o dodatnoj naplati i ceni čim Vas pita za takvu uslugu a ne na kraju vožnje.
- Pravite kraće pauze za vreme dužih vožnji.
- Dok ih ispraćate izađite iz vozila, pomozite oko prtljaga, i dobro proverite da nisu nešto zaboravili.
- Pozdravite ih na kraju vožnje i pitajte da li su zadovoljni uslugom.
- Dužni ste da nakon vožnje obavestite operatera o svakom eventualnom problemu koji ste imali sa klijentom.
- Ako vas klijent ponovo kontaktira radi novih vožnji dužni ste da ga usmerite na kancelariju ili da o tome što pre obavestite operatera. Operater će u tom slučaju prvo vas ponuditi tom vožnjom.

Naplata:

- Naplatite vožnju u gotovini ako nije već plaćena unapred ili karticom ukoliko je u rezervaciji naglašeno takvo plaćanje.
- Obavezno morate imati kod sebe dovoljno novca i sitnine za kusur.
- Putarine i parking su uvek uračunati u našu cenu i nemojte ih naplaćivati dodatno.
- Ako kartica ne prođe odvezite klijenta do najbližeg bankomata ako nema dovoljno gotovine.
- Ne uvećavajte kurs ako računate konverziju valute.
- Napišite klijentu račun ukoliko mu je potreban a ukoliko ste ostali bez računa, recite mu da ćemo mu poslati na Email i obavestite operatera o tome.

Dodatna naplata:

- **Dodatnu naplatu uvek najaviti kada vam klijent najavi odstupanje od dogovora koje je potrebno naplatiti, a nikako tek na kraju vožnje tek da kažete da morate nešto dodatno da naplatite.**
- Dodatno se naplaćuju odstupanja od bukinga kao što su dodatna čekanja, dodatne adrese, ili odredište udaljenije od najavljenog.
- Kada klijent u rezervaciji kao odredište samo navede mesto a ne i tačnu adresu, tolerancija je 10 km dalje od centra tog mesta u odnosu na pravac iz kog ste došli.
- Tolerancija za dodatni sat čekanja je 15 minuta.

Vožnja:

- Pre svega vozite maksimalno bezbedno.
- Vozite tačno, bez naglih promena brzine i pravca kretanja.
- Držite se profesionalnog položaja za volanom, nemojte sedeti “mangupski” zavaljano i držati volan jednom rukom.
- Prilagodite brzinu uslovima na putu, ne vozite ni prebrzo ni presporo.
- Ne koristite telefon za vreme vožnje klijenata osim za kratke poslovne razgovore uz korišćenje hands-free.
- Ne komentarišite i ne raspravljajte se sa drugim učesnicima u saobraćaju.
- Nemojte svraćati na pumpu sa klijentima da bi ste sipali gorivo ili svraćati usput da završite privatno (preuzmete/isporučite neki paket i slično)

Vozilo:

- Zabranjeno pušenje u vozilima.
- Automobil mora biti 100% ispravan i bez očiglednih fizičkih oštećenja
- Vozilo mora biti besprekorno čisto i uredno kako spolja tako i iznutra.
- Prevoz kućnih ljubimaca nije dozvoljen osim ukoliko je prethodno najavljen i vi ste prihvatili takvu vožnju.

- Izbacite nepotrebne “džidža bidže” iz automobila
- Ne koristite razne jeftine navlake za volane, presvlake za sedišta i slične stvari sa buvljaka.
- WIFI je obavezan u svim našim vozilima.
- Flaširana voda i sredstva za dezinfekciju su obavezna u automobilima.
- Sakrijte sva taxi obeležija osim tx tablica naravno
- Pustite prijatnu i kulturnu muziku, po mogućstvu stranu.
- U vozilu održavajte sobnu temperaturu.
- Ne vozite sa otvorenim prozorima osim ako klijent to ne zahteva.

Kodeks oblačenja vozača:

- Budite uredni, “doterani” i poslovno odeveni - bankarski stil oblačenja.
- Ne pratite modne trendove, već klasično poslovno oblačenje.
- Garderoba mora biti odgovarajuće veličine, čista, nepohabana i ispeglana.
- Košulja sa dugim rukavima koja nije karirana i drečavih boja.
- Jednobojne pantalone. Nisu dozvoljene pantalone sa džepovima kod kolena i lastišom (ramfom) na nogavici.
- Jednobojni džemper preko košulje ukoliko je hladno
- Sportske, drečave jakne i prsluci nisu dozvoljeni.
- Jednobojna polo majca je dozvoljeno isključivo danju na temperaturama preko 30 stepeni i izletima i to isključivo ukoliko je standard klasa u pitanju.
- Crne ili braon cipele. Patiko-cipele nisu dozvoljene.
- Bez drečavih boja i velikih natpisa
- Za vozače biznis, premium, i vip klase podrazumeva se krajnje poslovno oblačenje (kao za svadbu) koje podrazumeva elegantne cipele, pantalone, i košulju.
- Ukoliko niste sigurni kako da se obučete adekvatno za ovu vrstu premium servisa uđite u najbližu banku i prekopirajte način oblačenja od bilo kog bankarskog službenika.

Komunikacija sa operaterom:

- Komunikacija treba da je brza i efikasna.
- Primite ili odbijte vožnju bez komentaranja cene.
- Pitajte operatera sve u vezi vožnje što vam nije jasno ili niste sigurni a ne možete drugačije da saznate.
- Imajte u vidu da operater baš kao i vi nema uvek vremena za prijateljska časkanja.
- Radno vreme operatera je radnim danima od 9 do 18h i subotom od 9 do 15h. Van radnog vremena možete kontaktirati operatera u hitnim situacijama ali nije sigurno da će uvek biti u mogućnosti da se javi.
- Za predaju, otkazivanje i izmene vožnji koristi se Google Chat. Za sve ostale informacije koje nisu bitne za mesečni obračun koristiti druge kanale komunikacije.
- Google Chat se koristi zbog mogućnosti slanja vožnji sa više različitih uređaja, lakog dodavanja poruke u Google Task aplikaciju za beleženje zadatka, lakšeg proveravanja vožnji, automatskog back-upa, i stabilnosti same aplikacije.
- Ako ste imali bilo kakav problem sa klijentom obavezno obavestite operatera.
- Operater će nastojati da vas krajem dana podseća na sve sutrašnje vožnje. Ali to nikako nemojte koristiti kao svoj primaran način držanja svog rasporeda pod kontrolom.
- Obračun za prošli mesec se dobija najkasnije do 5. u mesecu.
- “Raskusuravanje” se radi lično na Vidikovcu do 10. u mesecu.
- Mi nemamo veze sa time ako vam GetTransfer ili druge firme ne plaćaju redovno.
- Za primedbe i sugestije zadužen je Dušan Pantić +381652121563

Prijavljivanje problema

Vozač je u obavezi da prijavi operateru bilo kakav problem što se tiče vožnji i klijenata. S druge strane, nema potrebe obavestavati operatera da je sve bilo u redu ili da su klijenti jako zadovoljni jer to bi svakako trebalo da se podrazumeva. Svaki klijent se nakon vožnje poziva da oceni našu uslugu i zato je bitno naglasiti ukoliko je bilo nekih nesporazuma i nepredviđenih situacija.

Vraćanje i otkazivanje vožnji:

- Ukoliko vam klijent prilikom najave ne odgovori na poruku, možete o tome obavestiti operatera (do 18h) kako bi operater mogao da pokuša da stupi u kontakt sa klijentom ili da otkáže vožnju ako to ne uspe. Imajte u vidu da klijentima ne možemo otkazivati vožnje koje su za manje od 24h. Zato se blagovremeno najavite kako biste imali dovoljno vremena da vam klijent odgovori i da reagujemo ako to ne učini.
- Unapred plaćene vožnje ne otkazujemo čak ni ako ne možemo da stupimo u kontakt sa klijentom, ali svakako obavestite operatera ako klijent ne odgovara.
- Prosleđivanje vožnje drugim vozačima nije dozvoljeno osim u slučajevima kada ne možete da dobijete operatera da vam nađe zamenu a imate problem zbog kog ne možete da odete na vožnju (auto u kvaru, bolest, i sl.). Svakako, ako to učinite morate porukom o tome obavestiti i klijenta i operatera. Klijent i operator moraju dobiti kontakt podatke novog vozača.
- Vraćanje vožnji operateru je moguće do 18h najkasnije 24 časa ali samo iz opravdanih razloga i ako operator može naći adekvatnu zamenu. Bolja vožnja koja se naknadno pojavila sa neke druge strane se ne smatra opravdanim razlogom.
- Vraćanje vožnji posle 18h i u roku kraćem od 24h je moguće samo u ekstremnim situacijama (kvar, sudar, bolest, porodični problemi).

Zakazivanje vožnji od strane vozača

Iz više razloga i spornih situacija koje bi bilo previše opširno opisati u pravilniku, ubuduće nije dozvoljeno zakazivanje vožnji od strane klijenata direktno kod vozača.

Ukoliko klijent želi da zakaže kod vozača, vozač je dužan da uputi klijenta na kancelariju. Klijent prilikom zakazivanja kod operatera može da traži određenog vozača. Svakako, operater inače klijentu dodeljuje vozača koji ga je već vozio. Sumnja za preuzimanje klijenta od strane vozača dovodi do prekida saradnje.

Čak i kada vozač uputi klijenta na kancelariju, obavezno je da vozač obavesti operatera o tome da ga je klijent kontaktirao. Na taj način znaćemo da prvo treba da ponudimo tog vozača u slučaju da je klijenta vozilo više naših kolega. Tako ćemo eliminisati i mogućnost za svako međusobno nepoverenje oko preuzimanja klijenata.

Ostalo:

- Ne idite umorni na put.
- Zadržite smirenost i hladnokrvnost u spornim situacijama.
- VAŽNO: Kontaktirajte operatera kada god niste sigurni kako treba da postupite.
- VAŽNO: Zabranjeno je ugovaranju novih vožnji sa našim klijentima. Obavezni ste da prijavite operateru ako vas klijent kontaktira radi vožnje i da klijenta usmerite na operatera.
- Za kašnjenja se klijentima plaća refundacija.
- Nepojavljivanje na zakazanoj vožnji automatski povlači prekid saradnje.

Detaljne smernice sa pravilima i savetima za unapređenje posla možete pronaći na linku:

<https://taxidoaerodroma.rs/smernice-za-vozace/>

Najčešće primedbe klijenata koje smo imali do sada

Kada izuzmemo kašnjenja, nepojavljivanja, i nenajavljivanja generalno nismo imali većih primedbi na samu uslugu. Naprotiv, klijenti su izuzetno zadovoljni uslugom koju im pružamo. Često su puni reči hvale vezane za ljubaznost vozača, sigurnost u vožnji, i profesionalni odnos prema klijentu opšte.

Ipak, tokom godina imali smo i određen broj primedbi koje se nisu ponavljale često i napomenute su direktno vozačima na koje su se odnosile te primedbe. Ali, pomenućemo ih ovde kako bismo smanjili mogućnost da se ponove:

- Vozač nema da vrati kusur
- Vožnja koja je bila naplaćena preko računa je ponovo naplaćena u gotovini
- Zaboravljeno dečije sedište i slične situacije koje se dešavaju zbog nečitanja dodatnih napomena
- Vozač/vozilo se oseća na duvan
- Vozilo nije bilo dovoljno čisto
- Nije bilo flaširane vode u vozilu
- Nije bio WIFI u vozilu
- Vozač koristi telefon u toku vožnje
- Vozač je imao problem da nađe adresu (proverite određene adrese pre nego što krenete na put)

Nije greška vozača, ali klijenti često zaboravljaju stvari u vozilu. Prilikom izlaska klijenta iz vozila ne zaboravite da proverite da nešto nije zaboravljeno.

Dušan Pantić PR

Balkan Chauffeur

Taxi i ostali drumski prevoz putnika

Đurđija Pantić PR

Balkan Private Tours & Transfers

Usluge rezervacija u zemlji i inostranstvu