ISAR FUNK

450 540

Ausgabe 12/19

Taxiprofi

Vermittlung

- Besorgungsfahrt 5€ Zuschlag – ja oder nein?
- Sprachwünsche
- Preis richtig senden

Reklamationen

Ablauf Reklamationen + Beispiel

Kunden

- Besuchstouren
- TimeRide

IF-News

- Weihnachtsgruß
- Aktion D.I.T.

Taxiprofi Vermittlung

Sprachwünsche

Sprachwünsche kommen oft vor - leider werden sie regelmäßig falsch abgesetzt. Ein Fahrer drückt z.B. „Frage zum Auftrag“ (Disponent ruft den Kunden an), obwohl er eigentlich möchte, dass der Disponent bei ihm selbst anruft. Um den Mehraufwand in der Disposition und die Wartezeit für den Fahrer zu verhindern, möchten wir noch einmal auf die Sprachwünsche eingehen.

Sprachwünsche X-Cover 4/X 800 (APP)

Sprachwunsch: Disposition ruft Kunden an

Allgemeiner Sprachwunsch: Disposition ruft Fahrer an (Anruf erfolgt auf das Handy des Fahrers)

Möchte Auftrag: Bewerbung auf Generalmeldung

Sprachwünsche DBG Touch und X700

Frage zum Auftrag: Disposition ruft Kunden an

Kollegenhilfe: Disposition funkt Fahrer an (Anruf erfolgt auf das Funkgerät des Fahrers)

Allgemeiner Sprachwunsch: Disposition ruft Fahrer an (Anruf erfolgt auf das Handy des Fahrers)

Unfall: Disposition ruft Fahrer an (Anruf erfolgt auf das Handy des Fahrers)

Fahrzeuganforderungen: Disposition ruft Fahrer an (Anruf erfolgt auf das Handy des Fahrers)

Möchte Auftrag: Bewerbung auf Generalmeldung

Funkbetreuung: Disposition ruft sofort Fahrer an; Absetzen wenn man sich mit dem Fahrgast / der Situation unwohl fühlt; keine unmittelbare Gefahr (Anruf erfolgt auf das Handy des Fahrers)

Notruf: Disposition hört ins Fahrzeug hinein, ortet, verständigt Polizei - Fahrer wird nur angerufen, wenn keine unmittelbare Gefahr besteht (Anruf erfolgt auf das Handy des Fahrers)

Besorgungsfahrten

Wir arbeiten aktuell an einem Konzept, wodurch Besorgungsfahrten attraktiver werden.

Bis dahin bleibt alles wie gewohnt.
Bei Besorgungsfahrten werden IsarFunk Kunden keine 5€ zusätzlich berechnet.

Preis richtig senden: (X-Cover 4/X800 – APP)

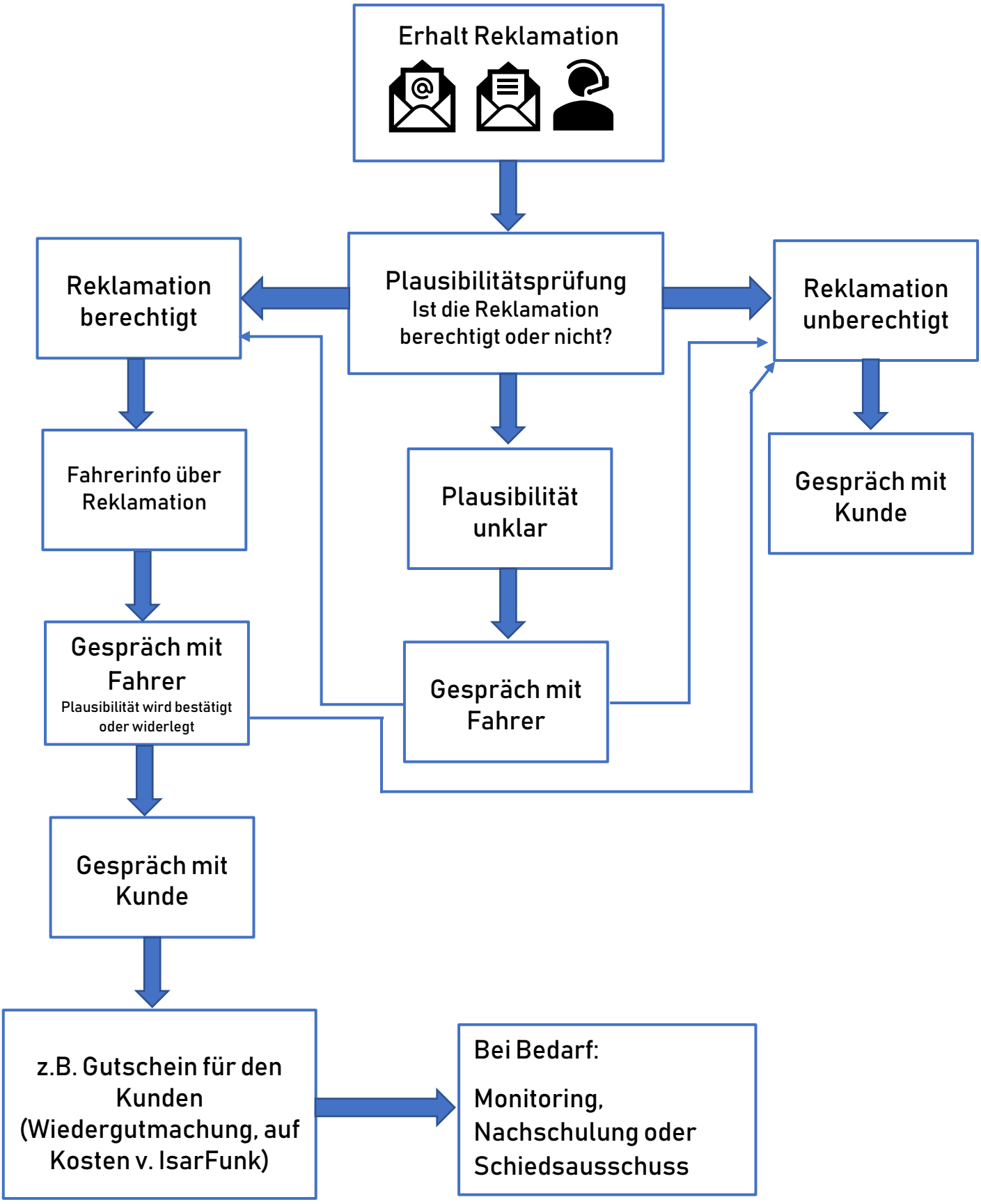
Bitte beachtet beim Senden des Fahrpreises, dass vor den Cent-Beträgen ein „Komma“ gesetzt werden muss.

z.B. 120,50€ statt 12050€

Taxiprofi Reklamationen

Ablauf Reklamationsbearbeitung

Viele von Euch haben bereits Erfahrungen mit unserem Qualitätsmanagement / unserer Reklamationsbearbeitung gemacht. In der folgenden Grafik möchten wir Euch den Ablauf der Reklamationsbearbeitung vom Erhalt bis zum Abschluss – mit allen Möglichkeiten – erklären.



Taxiprofi Reklamationen

Beispiel Reklamationsbearbeitung

Ausgangslage:

Herr Müller bestellt ein Taxi zu seiner Adresse. Der Disponent gibt die Auskunft, dass das Taxi in 5-7 Minuten bei ihm ist. Nach 15 Minuten reklamiert Herr Müller, dass immer noch kein Taxi da sei.

Möglichkeit 1

Bei der GPS-Ortung des Taxis war ersichtlich, dass der Fahrer nicht zur Adresse des Kunden gefahren ist.
= Reklamation berechtigt, da Fahrer nicht an der Adresse war

Wir buchen dem Fahrer Debits. Der Fahrer meldet sich beim Dispositionsleiter und bestätigt den Hergang.

Ein Mitarbeiter der Kundenbetreuung nimmt Kontakt zum Kunden auf. Er erklärt dem Kunden, warum das Taxi nicht zu ihm kam.
Als Zeichen der Wiedergutmachung bieten wir dem Kunden einen Taxigutschein in angemessener Höhe an.

Möglichkeit 2

Laut GPS-Ortung war das Taxi vor Ort. Im Funkprotokoll ist dokumentiert, dass der Fahrer einen auftragsbezogenen Sprachwunsch abgesetzt hat.

Die Disposition hat versucht den Kunden zu erreichen, um ihm zu sagen, dass sein Taxi schon wartet – jedoch ohne Erfolg.

Die Disposition storniert den Auftrag für den Fahrer.
= Reklamation unberechtigt

Ein Mitarbeiter der Kundenbetreuung erklärt dem Kunden, dass der Fahrer vor Ort war und die Disposition versucht hat ihn zu erreichen.

Möglichkeit 3

Laut GPS-Ortung war der Fahrer nur in der Nähe der Zieladresse. Im Funkprotokoll ist dokumentiert, dass der Fahrer einen auftragsbezogenen Sprachwunsch abgesetzt hat.
= Reklamation berechtigt, da Fahrer nicht an der Adresse war

Wir buchen dem Fahrer Debits. Der Fahrer meldet sich beim Dispositionsleiter und erklärt den Hergang wie folgt:

Er musste in einer Nebenstraße parken, da er an der Zieladresse keine Haltemöglichkeit hatte. Anschließend ist er zu Fuß zur Zieladresse gegangen und hat geklingelt, jedoch ohne Erfolg. Zurück im Auto hat er einen Sprachwunsch gedrückt. Die Disposition hat versucht den Kunden zu erreichen – ohne Erfolg. Disposition storniert den Auftrag für den Fahrer.

= Reklamation unberechtigt, da der Fahrer glaubhaft versichern konnte, dass er zu Fuß an der Zieladresse war

Möglichkeit 4

Anhand der GPS-Ortung ist unklar, ob der Taxifahrer tatsächlich genau an die Adresse des Kunden gefahren ist (Seitenstraßen; schwierige Adressen etc.)
= Plausibilität unklar

Wir informieren den Fahrer, dass eine Reklamation gegen ihn vorliegt und bitten ihn, dass er sich beim Dispositionsleiter meldet.

Während dem Gespräch mit dem Dispositionsleiter kann anschließend geklärt werden, ob die Reklamation berechtigt oder unberechtigt ist.

Besuchstouren

Zufriedene Kunden sind treue Kunden.
Uns ist die Zufriedenheit unserer Kunden sehr wichtig. Im Rahmen unserer Kundenbetreuung besuchen wir unsere Top 250 Kunden drei Mal pro Jahr. Für diese Besuche investieren wir jeweils zwei Wochen vor Ostern, der Wiesn und Weihnachten.

Hier können wir uns selbst von der Zufriedenheit der Kunden überzeugen. Sollte ein Kunde etwas zu beanstanden haben, können wir schnell dafür sorgen, dass eine Lösung für sein Problem gefunden wird.

Genau diese persönliche Betreuung vor Ort ist es, was uns von anderen Anbietern unterscheidet – und was unsere Kunden an uns schätzen.

Bild: Übergabe Weihnachtsgeschenk
Jürgen Dinter u. Maria Gangutis / Mercure Hotel München Ost Messe

TimeRide – Bayerns himmlische Virtual-Reality-Zeitreise

TimeRide München nimmt seine Besucher auf eine einzigartige Zeitreise durch über 7000 Jahre Geschichte mit. Auf einem virtuellen Flug über das heutige Bayern entdecken die Gäste mitten in der Münchener Innenstadt atemberaubende Landschaften und historische Meilensteine von der Zeit der ersten Siedler bis hin zu den visionären Vorhaben König Ludwigs II.

Bild: TimeRide GmbH

In einem Pfauenwagen – ein abenteuerliches Fluggerät, wie es sich König der Ludwig II erträumte – begegnen die Zeitreisenden unter anderem Kaiser Barbarossa, erleben die erste Zugfahrt Deutschlands oder werden zu Zeugen des ersten Oktoberfestes. Über 21.500 Gebäude, 2,5 Millionen Bäume und mehr als 80.000 Menschen lassen eine detailgetreue virtuelle Welt entstehen, in die der Besucher mit Haut und Haar eintaucht. Dank modernster Virtual-Reality-Technik und sensorischen Erlebnissen wie Fahrtwind und Bewegung entsteht die perfekte Illusion einer Zeitreise.

Die Tour ist für Besucher aller Altersklassen konzipiert und dauert etwa 45 Minuten.

https://timeride.de/muenchen/

Taxiprofi

IF-News

Weihnachtsgruß der Geschäftsführung

Liebe IsarFunkerinnen, liebe IsarFunker,

am Ende dieses ereignisreichen Jahres ist es an der Zeit, Danke zu sagen.
Danke für ein gutes Miteinander, die Zusammenarbeit und Euer Engagement.
Auf diesem Weg möchten wir Euch und Euren Familien natürlich auch ein frohes Weihnachtsfest und einen guten Rutsch in ein – für uns alle – erfolgreiches neues Jahr wünschen.

Herzliche Grüße,

Christian Hess

Bild: S. Hermann & F. Richter auf Pixabay

Sonderaktion für IsarFunk Unternehmer

Der Münchner Toyota-Händler D.I.T. GmbH bietet im Rahmen einer Sonderaktion seine Taxi Top-Modelle Camry und Lexus ES zu besonders attraktiven Konditionen an.

So erhalten an IsarFunk angeschlossene Taxiunternehmer exklusiv bei Bestellung eines Toyota Camry oder eines Lexus ES das Taxipaket im Wert von 1790€ geschenkt – solange der Vorrat reicht.
Dabei muss der Kaufvertrag bis zum 31.01.2020 abgeschlossen sein.

Schon bei der Leistungsschau „Quality Check“ konnte man sich von der Taxitauglichkeit der beiden preisgekrönten Hybrid-Limousinen überzeugen.

Bild: Taxi Times

Für Fragen steht Ihnen Herr Atilla Döger gerne zur Verfügung:

Atilla Döger
089/ 54 71 77 221
atilla.doeger@toyota-dit.de
https://www.toyota-dit.de/

Taxiprofi Lexikon

Das Taxiprofi-Lexikon enthält alle relevanten Inhalte auf einen Blick. Mit einem Klick auf die Bezeichnung werdet ihr zum Artikel weitergeleitet.

B

Bayernatlas O

Belohnungssystem 1 2

D

Debitsystem 0

E

Einsteigermeldung O

Erklärung Anfahrtshinweise O

F

Fahrzieleingabe O

L

Lob von Kunden O

N

Nachträgliche Rückgaben O

Neue Straßen 19 18 17

S

SMS verschicken O

Sprachwünsche O

Stadterfassung O

Streit mit Kunden O

T

Time-Out O

V

Vermittlung verständlich O

Vorlaufzeiten bei VB‘s O

W

Weitergabe unter 5 Min. O

Z

Zeitstrafen O

Taxiprofi

Impressum

Isarfunk GmbH & Co. KG
Rosenheimer Str. 139 / 12
81671 München

Geschäftsführer:
Christian Hess
Hermann Waldner

Telefon: 089 / 45054110 & Fax: 089 / 49001086
E-Mail: taxiprofi@isarfunk.de

Registergericht: Amtsgericht München
Registernummer: HRA 71920
Umsatzsteuer-Identifikationsnummer gem. § 27a UStG: DE 812282297

Inhaltlich Verantwortliche gem. § 55 II RStV:

Eric Graubner
Susanne Roth
Levent Yerdekalmaz