

Um mundo que o faz viajar

Guia Profissional Operador de Call Center e Motorista de Táxi

Lisboa, abril 2021

Coop táxis
cooptaxis.pt

Identidade Cooptáxis



Missão

Garantir segurança e conforto no transporte dos passageiros.
Responder às necessidades de mobilidade das comunidades.



Visão

Ser a melhor e a maior marca de táxis no território português.
Estar presente em todas as capitais de distrito.



Valores

Responsabilidade social,
Sustentabilidade ambiental,
Inovação, Criatividade,
Honestidade.

Terminologia

Cooptáxis é uma marca Autocoope, registada em 2010. É o nome da maior frota nacional de táxis, com 1.200 táxis conduzidos por mais de 2.000 motoristas certificados (sócios e utilizadores - seus colaboradores e ou representantes).

Sócio é aquele que subscreve e realiza títulos de capital da Autocoope – Cooperativa de Táxis de Lisboa, C.R.L., de acordo com o definido nos Estatutos.

Trabalhador é aquele que exerce atividade na Autocoope mediante um contrato de trabalho.

Utilizador é aquele que, proprietário de táxi, utiliza os serviços disponibilizados pelo Call Center.

Colaborador é aquele que conduz o táxi por conta do utilizador.

Representante é aquele que representa o utilizador através de documento legalmente válido.

Membro é a designação que agrega sócio, trabalhador, utilizador (colaborador e/ou representante).

Passageiro é a palavra que vem substituir "cliente". Quem viaja é um passageiro.

Viagem é a palavra que vem substituir "serviço". O passageiro, viaja.

Parceiro é a pessoa ou entidade com quem a Cooptáxis estabelece uma relação de parceria para a execução de determinada atividade.

Guia Profissional

Operadores de Call Center e Motoristas de Táxi

É documento que visa orientar para o bom desempenho de funções. A criação de valor para a Cooptáxis® está diretamente ligada com a realização individual e a capacidade de concretização coletiva. Saber como se faz, para saber fazer e poder ser é o ponto de partida da missão.

Direitos & Deveres

Direitos:

- Ser respeitado e tratado com urbanidade e probidade;
- Ser tratado com igualdade no acesso ao emprego, formação e promoção profissional;
- Receber, pontualmente, retribuição compatível com o cargo e a função desempenhados, quando aplicável;
- Receber retribuição especial por prestação de trabalho noturno ou suplementar, quando aplicável;
- Férias, feriados e faltas, quando aplicável.
- Receber subsídio de férias e de Natal, quando aplicável;
- Ser protegido na maternidade e paternidade, quando aplicável;
- Ter condições de trabalho dignas;
- Ter acesso a formação profissional;
- Sigilo e confidencialidade dos seus dados pessoais;
- Demais direitos não expressos e consagrados nos instrumentos legais de trabalho.

Deveres:

- Utilizar as regras da boa educação no relacionamento com os colegas de trabalho e com todas as pessoas que lidam com a Cooptáxis®;
- Promover o espírito de equipa;
- Comparecer ao trabalho com assiduidade e pontualidade;

- Realizar o trabalho com zelo e diligência;
- Participar de modo ativo e diligente nas ações de formação profissional;
- Cumprir as ordens e instruções respeitantes à execução, à segurança, à higiene e saúde no trabalho;
- Não comer, beber ou fumar no posto de trabalho;
- Ser leal à Cooptáxis®;
- Garantir confidencialidade sobre a informação partilhada;
- Cuidar da conservação e boa utilização de bens e equipamentos confiados;
- Promover a proatividade para melhoria do desempenho da Cooptáxis®;
- Promover a excelência do atendimento.

Razões para Atender Bem

Um Cliente bem tratado volta sempre. Quase nunca se tem uma segunda oportunidade de melhorar.

Recuperar um Cliente custa dez vezes mais do que mantê-lo.

Cada Cliente insatisfeito conta pelo menos a 20 pessoas, enquanto os satisfeitos contam a 5.

Para atender bem devemos⁽¹⁾:		Para atender bem não devemos⁽¹⁾:	
<i>Ter conhecimento, experiência</i>	➔ Competência	<i>Transmitir a sensação de que estamos desligados do que estamos a fazer</i>	➔ Apatia
<i>Demonstrar confiança e honestidade</i>	➔ Credibilidade	<i>Ter atitudes, mesmo que diligentes, de quem se quer ver livre o Clientes</i>	➔ Dispensa
<i>Ter predisposição para ajudar e servir</i>	➔ Disponibilidade	<i>Tratar do Cliente como “mais um”</i>	➔ Frieza
<i>Prestar informação adequada e completa</i>	➔ Comunicação	<i>Tratar o Cliente como se não percebesse nada</i>	➔ Condescendência
<i>Ser capaz de adaptação a novas situações</i>	➔ Iniciativa	<i>Adotar uma conversa tipo “cassete”</i>	➔ Automatismo
<i>Ser educado, cordial e respeitoso</i>	➔ Cortesia		
<i>Ser flexível nas atitudes</i>	➔ Flexibilidade		

(1) Adaptado de Manual de Boas Práticas no Atendimento

Operador de Call Center

Quando a comunidade entra em contacto com a Cooptáxis® é o Operador de Call Center quem marca a experiência. A sua qualidade de resposta é crucial para "a primeira impressão" - a que conta - e pode ser decisiva no estabelecimento de uma relação com futuro.

A função de Operador de Call Center é de elevada responsabilidade na imagem da Cooptáxis.

Atitude & Comunicação com o passageiro

Regras básicas:

- Rapidez no atendimento;
- Atendimento com entusiasmo e sorriso (o sorriso vê-se através do som);
- Falar pausadamente e com boa dicção;
- Usar palavras-chave e português correto.

Procedimento:

- Apresentação – saudação (**Bom dia, boa tarde ou noite**);
- Identificação do operador - nome e apelido;
- Disponibilidade – **em que posso ser útil?**;
- Identificação do passageiro – **com quem falo?**;
- Seriedade no trato com o passageiro – **o Srº, a Srª**;
- Escuta atenta daquilo que é solicitado;
- Registo rigoroso dos dados;
- Evitar interromper o diálogo, se assim acontecer – **Peço desculpa**, e quando regressar ao contacto – **Obrigado por ter aguardado**;
- Focagem no objetivo da função – não existem conversas de assuntos a despropósito;

- Confirmação da resposta solicitada – dia, hora, local;
- Disponibilidade total a terminar o contacto – ***Posso ser útil em mais algum assunto?;***
- Agradecimento – ***A Cooptáxis agradece a sua preferência.***

Reclamação, como reagir quando surge:

- Demonstrar disponibilidade, simpatia e interesse;
- Escutar atentamente o acontecimento relatado;
- Lamentar o constrangimento sem assumir ou apontar responsabilidade;
- Informar que é do interesse da Cooptáxis cabal esclarecimento;
- Informar que um inquérito interno será de imediato iniciado;
- Pedido de formalização da reclamação, se possível, por e-mail para taxi@cooptaxis.pt;
- Disponibilidade total a terminar o contacto – ***Posso ser útil em mais algum assunto?;***
- Agradecimento pelo contacto e garantia de futuro contacto para partilha de conclusão do inquérito interno.

Atitude & Comunicação com o Motorista de Táxi

Regras básicas:

- Cumprir e fazer cumprir o Regulamento de Funcionamento e Utilização do Call Center;
- Confirmar a identificação do táxi quando comunicação é solicitada;
- Garantir que a comunicação é breve, concreta, objetiva e correta;
- Garantir elevação na comunicação;
- Usar o substantivo "Colega" para abordar o motorista;
- Transferir para a Supervisão do Call Center assuntos que exijam maior disponibilidade;
- Assegurar a aplicação do **Procedimento Alarme** em caso de contacto de alerta.

Operação e Logística no Call Center

Processos e procedimentos:

- Cumprir e fazer cumprir o Regulamento de Funcionamento e Utilização do Call Center;
- Divulgar a nova (relevante) informação entre turnos, nomeadamente a que carece de resolução;
- Reportar à Supervisão as ocorrências, através de registo no Diário do Call Center;
- Nunca facultar dados do sistema (localização, posição, números de contacto, etc.), com exceção de; utilizador proprietário da viatura a solicitar a posição da mesma; sócio que trabalhe com outro sócio na mesma viatura, a solicitar a posição da mesma; Direção solicite informação; Polícia solicite informação aos serviços administrativos;
- Estar a par das diferentes comunicações de trabalho (comunicados e emails) antes de iniciar funções e garantir a passagem das mesmas ao turno que se segue;
- Manter os documentos de trabalho ordenados nos cacifos/pastas;
- Manter o presente Guia Profissional acessível para consulta;
- Solicitar autorização à Supervisão do Call Center para possível troca de turnos e folgas;
- Não autorizar a presença de pessoas estranhas ao Call Center;
- Proibido comer, beber, fumar e usar o telemóvel pessoal no Call Center;
- Cuidar da sua apresentação pessoal.

Motorista de Táxi

A cara da Cooptáxis junto da comunidade é o motorista de táxi. A sua apresentação, comportamentos, atitudes e reações devem ser a concretização "na rua" da qualidade que a Cooptáxis® publicita.

Só o motorista pode garantir segurança e conforto ao passageiro – as suas exigências e desta forma há-de nascer confiança para uma nova viagem.

Atitude & Comunicação com o passageiro

Regras básicas:

- Atendimento com entusiasmo e sorriso;
- Falar pausadamente e com boa dicção;
- Usar palavras-chave e português correto.

Procedimento:

- Apresentação – saudação (**Bom dia, boa tarde ou noite**);
- Identificação do motorista - nome e apelido;
- Seriedade no trato com o passageiro – **o Sr^o, a Sr^a**;
- Escuta atenta daquilo que é solicitado;
- Questione por itinerário pretendido;
- Focagem no objetivo da função – não existem conversas de assuntos a despropósito;
- Interaja apenas quando estritamente necessário;
- Pergunte se pretende número de contribuinte na fatura;
- Agradecimento – **A Cooptáxis agradece a sua preferência.**

1. Normas com a Comunidade

Deve o motorista Cooptáxis, de acordo com a Lei 6/2013, Artigo 2º:

- Prestar os serviços de transporte que lhe forem solicitados, desde que abrangidos pela regulamentação aplicável ao exercício da atividade;
- Obedecer ao sinal de paragem de qualquer potencial utente quando se encontre na situação de livre;
- Usar de correção e de urbanidade no trato com os passageiros e terceiros;
- Auxiliar os passageiros que apresentem mobilidade reduzida na entrada e saída do veículo;

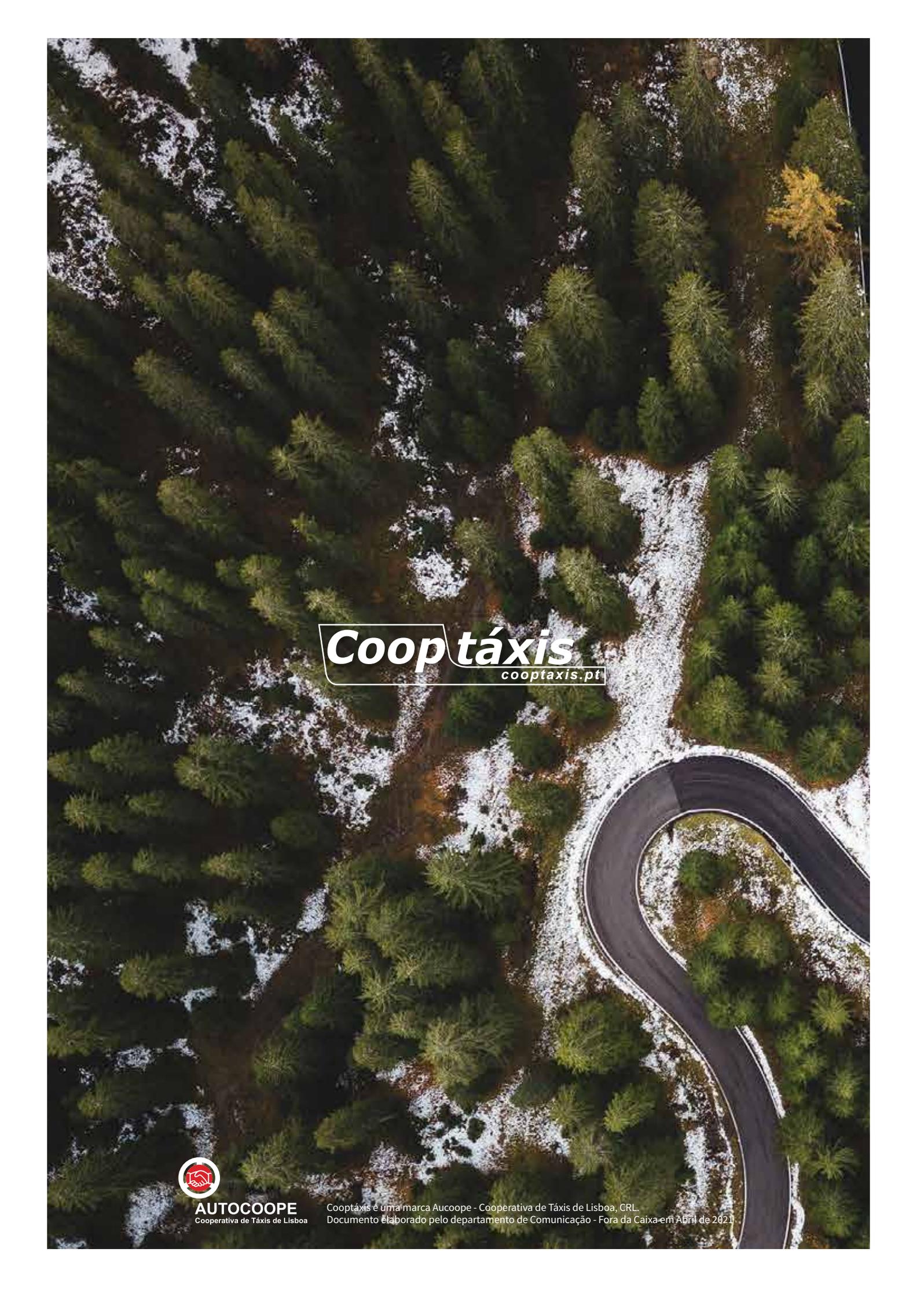
- Acionar o taxímetro no início da prestação do serviço de acordo com as regras estabelecidas e manter o respetivo mostrador sempre visível;
- Colocar o certificado de motorista de táxi (CMT), o CMT provisório ou o comprovativo da entrega da declaração prévia referida no n.º 2 do artigo 8.º no lado superior direito do para-brisas, de forma bem visível para os passageiros;
- Cumprir o regime de preços estabelecido nos termos legais;
- Observar as orientações que o passageiro fornecer quanto ao itinerário e à velocidade, dentro dos limites em vigor, devendo, na falta de orientações expressas, adotar o percurso mais curto;
- Cumprir as condições do serviço de transporte contratado, salvo causa justificativa;
- Transportar bagagens pessoais, nos termos estabelecidos, e proceder à respetiva carga e descarga, incluindo cadeiras de rodas de passageiros deficientes, podendo solicitar aos passageiros a colaboração que estes possam disponibilizar e apenas nos casos em que se justifique, nomeadamente em razão do peso ou do volume das bagagens;
- Transportar cães de assistência de passageiros com deficiência, a título gratuito;
- Transportar, salvo motivo atendível, designadamente a perigosidade e o estado de saúde ou de higiene, animais de companhia devidamente acompanhados e acondicionados;
- Emitir e assinar o recibo comprovativo do valor total do serviço prestado, no momento do pagamento do serviço respetivo e nos termos da lei, do qual deve constar a identificação, o endereço e o número de contribuinte da empresa e a matrícula do veículo e, quando solicitado pelo passageiro, a hora, a origem e o destino do serviço e os suplementos pagos;
- Não instar os transeuntes para a aceitação dos seus serviços;
- Facilitar o pagamento do serviço prestado, devendo para o efeito dispor de numerário que permita realizar qualquer troco até ao montante mínimo de € 20;
- Proceder diligentemente à entrega na autoridade policial de objetos deixados no veículo, podendo também fazê-la ao passageiro, desde que por este solicitado e mediante pagamento do respetivo serviço, se o motorista de táxi entender que deve haver lugar a este pagamento;

- Cuidar da sua apresentação pessoal;
- Diligenciar pelo asseio interior e exterior do veículo;
- Não se fazer acompanhar por pessoas estranhas ao serviço;
- Informar o passageiro da alteração de tarifa, em trajetos que envolvam várias tarifas.

Atitude & Comunicação com o Operador de Call Center

Regras básicas:

- Cumprir e fazer cumprir o Regulamento de Funcionamento e Utilização do Call Center;
- Identificar o táxi quando comunicação é solicitada;
- Garantir que a comunicação é breve, concreta, objetiva e correta;
- Garantir elevação na comunicação;
- Usar o substantivo "Colega" para abordar o operador;
- Solicitar a Supervisão do Call Center para assuntos que exijam maior disponibilidade.



Coop táxis

cooptaxis.pt



AUTOCOOPE
Cooperativa de Táxis de Lisboa

Cooptáxis é uma marca Aucoope - Cooperativa de Táxis de Lisboa, CRL.
Documento elaborado pelo departamento de Comunicação - Fora da Caixa em Abril de 2021.