

Kære vognmand i Cabonline Danmark / Taxi 4x27

En gang til, så alle er med: Vi er flyttet!

Der er en del der ikke har fået læst at vi er flyttet. Det er vi altså. Adressen er:

Cabonline Danmark / Taxi 4x27
Englandsvej 358, bygn. 6
DK-2770 Kastrup

Parkering på E358

Parkeringsforholdene kan også tåle at blive gentaget. Antallet af **Parkeringspladser** er meget begrænsede, så vi anbefaler at man parkerer ude på selve Englandsvej og går ind til receptionen, når man skal besøge Administrationen/kundeservice. Man bør kun tage bilen med ind, hvis man skal have besøg af IT eller den skal til kontrol. Man skal **ALTID** være opmærksom på at man kun må holde på vores egne parkeringspladser.

Vi har 2 gæste p-pladser lige foran vores indgang, det er ikke tilladt at holde andre steder.

El-biler til rådighed

Vi er i den heldige situation at have en masse el-biler til omgående levering. Der er mulighed for finansiering med 0 kr. I udbetaling. Kontakt Per på tlf. 21251332.

Workshops

Det første af forhåbentlig mange chauffør workshops er klargjort og præsenteret til en håndfuld vognmænd. Der blev taget godt imod workshopsene og der arbejdes nu på at implementere de nye workshops så de bliver en fast del af firmaet. Hensigten med disse workshops er at introducere de nye chauffører for hvad det indebærer at køre med vores kunder og give dem en introduktion til anlægget.

Callcenteret

Med hensyn til callcenteret er der en stigende kritik over de lange ventetider på telefonerne. Der arbejdes på at omstille telefonerne så numrene prioriteres på en anden måde. Derudover ansættes der en del nye for tiden, som selvfølgelig skal oplæres inden de kan forventes at tage fra på telefonerne. Oplever i usædvanlige lange ventetider på telefonerne ville det være en stor hjælp hvis i kunne tage et screenshot af opkaldet og sende det til Ikram.Ilyas@cabonline.com.

Kundeservice

Der er stadig rigtig mange der melder en tur forgæves, og måske bare fejlagtigt tænker at der så er en anden der får den tilbudt.

Det er der IKKE.

Centralen opdager det først når kunden rykker, og der er vi allerede bagud i forhold til den lovede tid vi har givet kunden. Hvis kunden ringer tilbage og rykker, kan vi måske redde den kunde. Men kunden ringer måske bare til et andet selskab, og er derved mistet.

Når man siger ja tak til en tur så kører man frem til kunden og venter i 5 minutter. Man kan forsøge at ringe til kunden, men kunden kan jo være på vej ud eller ned til bilen, og derfor ikke tage telefonen. Det kan også være en restaurant der bestiller, og de har også andet at lave end at tage telefonen, så der går man selvfølgelig ind og melder sin ankomst.

Der bliver sendt en del boder ud i øjeblikket, fordi man bare melder forgæves, og det skal vi have stoppet.

Derudover så skal vi have kunderne på Amager tilbage, og der er mange som må vente længe, fordi man hellere vil vente på en tur fra TMS.

I forhold til TMS har jeg lige haft en sag, hvor TMS havde spærret en chauffør i 6 mdr, fordi han havde parkeret på en busparkering. Chaufføren henvendte sig og sagde at han var punkteret.

Jeg kontakter TMS da ret skal være ret, men jeg kan kun sige at TMS har videoovervågning, og kan se alt der sker ved bilerne. Chauffør er stadig spærret og er heldig at han kommer i lufthavnen igen om et halvt år.

Tøj skal bestilles på www.Taxiservice.dk

Så pakker vi det eller bestiller det, og giver besked når det er klart til afhentning, eller bliver sendt.

Har man en chauffør som skal oprettes i systemet, så går man ind på vores hjemmeside www.taxi4x27.dk og opretter chaufføren der. Man skal ikke komme på kontoret for at blive oprettet.

Venlig hilsen

Thomas

Skal du i kontakt med os:

Område	Hvem	E-mail	Emne
Administrationen:	Lonni og Heidi	ekspedition@taxi4x27.dk	Alt om din afregning, boner o.l.
Bogholderiet:	Githa	bogholderi@taxi4x27.dk	Vognmandslån, depositum osv.
Kundeservice	Linda	kundeservice@taxi4x27.dk	Alt om klager over gennemførte ture, over centralen, Administrationen, kolleger osv.
Tøjkøb		www.taxiservice.dk	Her finder du vores Internetshop, hvor du kan bestille profiltøj mm.
Call centeret	Centralen	vagtchef@taxi4x27.dk	Spørgsmål angående ture/faste ture. Kørselsvejledning, Fundet hittegods.
IT	Magnus og Jonathan	IT@taxi4x27.dk	Alt om dit vognsystem og formidling.
Salg	Per og Jakob	salg@taxi4x27.dk	Henvendelse fra kunder om at blive kontaktet. Salg af din gamle bil, når du skal have ny eller stoppe. Nye vognmænd.
Vognmandsforeningen	Claus mfl.	formand@vognmandsforeningen.dk	Forslag til zoner, takster, klage over afgørelser fra kundeservice (fx boder, udelukkelse osv).