

Kære vognmand i Cabonline Danmark / Taxi 4x27

Vi har haft en del turbulens i forbindelse med udskiftningen til Frogne, men den er nu stabiliseret og selvom der stadig er en del mangler, så fungerer systemet stabilt. Det betyder også at de gamle problemer/udfordringer vender tilbage. Der kan stadig være ventetid både for kunder og for chauffører når de skal igennem på centralen og vi har alt for ofte problemer med at få afsat ture, selvom vi har biler i nærheden. Når en bil ikke kommer frem til kunden, får vi et rykkeropkald fra kunden, der spærrer telefonen for andre kunder. For hvert minut der går, øges risikoen for at en kunde finder en anden løsning, hvilket ofte resulterer i et opkald fra chaufføren, hvilket også spærrer for at andre kan komme igennem.

## **Nu skal der fokus på at passe kunderne!**

### **JA i distrikt**

For at sikre den bedste kundebetjening, og dermed øge muligheden for at fastholde gamle og tiltrække nye kunder, er der aftalt nye procedurer med Vognmandsforeningen, når det drejer sig om turudsendelsen i de enkelte distrikter. Derfor SKAL man fra 1. november 2022 sige JA til de ture man tilbydes i det distrikt man befinder sig i og – mindst lige så vigtigt – man SKAL køre frem til kunden.

#### *Ture i det distrikt man befinder sig*

Konkret betyder det at når en tur kommer på skærmen har du 30 sekunder til at bekræfte at du kører turen (at svare JA). Du må ikke svare NEJ! Undlader du at svare bliver systemet sat i tvungen pause i 30 minutter og du kan ikke tage andre ture – heller ikke gadeture!

Siger du JA, men ikke kører frem, så udløser det en bod på 500,- pr. gang og du risikerer at blive udelukket fra en manuel spærring på 30 min.

### **Ture udenfor det distrikt man befinder sig i**

Når du får tilbud om en tur UDENFOR det distrikt du befinder dig i, er det tilladt at svare NEJ til turen, men undlader du at svare sættes du i tvungen pause i 30 min. Hvilket betyder at du ikke kan tage andre ture – heller ikke gadeture!

**Kører man ikke frem til kunden, så udløser det en bod på 500,- pr. gang. Dette gælder uanset om det er i eller udenfor distrikt. Vi skal betjene kunderne!**

Ovenstående gælder i hele landet!

#### *Distrikter*

Der vil formentlig være distrikter der skal tilpasses ovenstående og har du input til det, skal du sende dine forslag til Vognmandsforeningen (cc på denne mail) og den lokale talsmand (Jylland/Fyn). Så vil vi optimere distrikter i dialog med Vognmandsforeningen/talsmændene.

### **Andre tiltag**

#### *Uddannelse*

Det er aftalt med Vognmandsforeningen at vi genoptager "HORESTA" kurserne, og at ALLE skal igennem dem (igen for nogle). Herudover kommer vi også til at tilbyde et Førstehjælpskursus så vi er sikre på at alle chauffører har et max. 2 år gammelt kursusbevis.

*App'en*

Vi kommer til at intensivere markedsføringen af App'en i løbet af november måned og planlægger kampagner der skal løbe i 1. halvår af 2023.

### **Nyt om salg og onboarding**

Klokken slår og tiden går meget stærkt, der er mange opgaver som hele tiden lander på vores bord og nye kunder der selv kontakter os og nogle vi opsøger.

### **Tættere samarbejde med Rambøll**

Som nogen af jer ved har vi fået Rambøll ind på nordisk plan og det er en meget stor kunde selv for Cabonline. Her har vi lavet en aftale hvor vi rammer 8000-9000 medarbejdere på nordisk plan. Det betyder at de skal benytte vores app ved bestilling af taxi når de skal køre firmarelateret, men de kan bruge den privat og opnå samme rabat.

Det er et skridt i den rigtige retning i at skabe mere B2B kørsel, da Rambøll også vil bruge deres netværk og hjælpe os med at formidle til deres samarbejdspartnere hvor nemt det kan være at bestille en vogn.

Sammen med Rambøll får vi også Henning Larsen Arkitekterne (tilbage) som holder til på Vesterbrogade. Her er de omkring 500-700 medarbejdere.

Jeg holder øje med hvor mange der opretter en profil i vores app så vi kan måle hvor mange "nye" kunder der kommer til.

Vi får også alle receptionerne rundt om i landet så der vil ske en stor tilstrømning uden for København da vi ikke har haft disse kunder før.

Der er også kommet andre kunder til i København, PLH-arkitekterne er kommet hjem til os igen efter at have benyttet Taxa 4x35 i en periode, men vi har vundet dem tilbage og de er begyndt at bruge os til alt deres kørsel.

### **FLEX-kørsel**

Vi arbejder for tiden også med Flex uden for København. Der har lige været udbud på garantikørsel på Fyn og i Jylland hvor vi har budt ind på flere vognløb, her afventer vi svar på hvad vi har vundet. Dernæst kommer der Flex Variable i udbud her i midten af november. Der arbejdes for tiden også med nye B2B kunder der kan have betydning for hele landet og lokalt.

Onboarding sker der også nye ting, hvor Per hele tiden er i kontakt med nye vognmænd og vi har en støt tilgang af biler, godt hjulpet af muligheden for at finansiere nye elbiler uden udbetaling.

### **Hoteller i København**

Som mange nok er klar over, har vi mistet flere hoteller i Københavns området. Dels var der utilfredshed fra receptionerne over leveringstider, mangel på elbiler, og sidste hug kom pga. ustabiliteten i forbindelse med overgangen til Frogne system og nedbruddene.

Vores konkurrenter har været hurtige til at tilbyde dem endnu højere rabatter de tilbyder på fx fastpriser og den bonus de udbetaler til Hotellerne.

Trods den generelle krise i levering af biler, efterspørger hotellerne stadig grønne biler og storvogne, hvilket vi ikke kan levere et stort antal af i øjeblikket. Ca. 20% af flåden i København er på el, men det er ikke nok. Hotellerne vil også have hurtig levering så det er meget vigtigt at vi prøver at levere vogne og specielt mellem kl. 7-9 hvor de fleste tjekker ud af deres hoteller.

Vi arbejder hele tiden på at skaffe flere kunder, men vi kan på ingen måde hæve den i forvejen alt for store bonus vi udbetaler til hotellerne for at de bestiller hos os.

Alle kunder er velkomne, og hører i om nogen der kunne tænke sig at bruge os som deres primære taxi selskab kan de kontakte Jakob på mail eller pr. telefon. Jakob har [Jakob.kaspersen@cabonline.com](mailto:Jakob.kaspersen@cabonline.com) og +45 27 27 27 17.

### **Nyt system til Cabonline**

Forhandlingerne mellem iCabbi og Cabonline skrider frem af. Man håber på at kunne underskrive en aftale inden nytår, så man kan komme i gang med udviklingen og tilpasningen til de enkelte lande. Den endelige tidsplan er endnu ikke på plads, men kommer det kort efter at aftalen er underskrevet.

### **Juletravlhed?**

Juletravlheden sætter forhåbentlig snart ind og opvejer noget af den tilbageholdenhed vi har oplevet fra kunderne i kølvandet af eksorbitante priser på gas og el. Folk holder på pengene for at være sikre på at kunne betale deres el- og gasregninger.

Vi skal derfor gøre en ekstra indsats når vi får kunden ind i bilen, så det at tage en taxi ikke er surt, men en hjælp. Forleden så jeg en klassisk taxi service – eller mangel på samme. Bilen ankom, kunderne kom ud tasker og blomster og chaufføren sad på sin flade r., og åbnede bagagerummet indefra... vi skal gøre det bedre og gøre taxikørslen til en god oplevelse for kunden. Så vil de blive meget mere tilbøjelige til at tage en taxi næste gang.

Sig ja til alle ture, vær glad for alle ture – også de korte – kør frem, stig ud og åbn dør og bagagerummet for kunden, smil, kør den bedste vej for kunden, tilbyd en kvittering hold bilen ren og pæn – og sørg for selv at være det.

Venlig hilsen  
Thomas

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