

Kære vognmand i Cabonline Danmark/Taxi 4x27

Vognmandsforeningen har afholdt Generalforsamling i den gøregående uge. I den forbindelse var Magnus, Ikram og jeg forbi for at modtage spørgsmål fra salen, herudover informerede jeg omkring at vi har vundet 4 deludbud af Københavns Kommunes kørsel.

Københavns Kommune

Cabonline bød på de 4 delaftaler vi havde mulighed for at byde på. Det var den del af Københavns Kommunes udbud, der ikke krævede Liftbiler... og vi vandt alle 4.

Udbuddet har – som alle udbud har i dag – fokus på at vi leverer NUL-EMISSIONSBILER og ikke diesel/benzin biler for at dække kørslen. Udbuddet er skruet sådan sammen at køres turene i en ”sort” bil, så er der et bodssystem. Den omkostning er tænkt ind i vores bud, så derfor så vil de der kører i en el/brint bil, få en bonus. Størrelsen af bonussen kan først beregne når vi ser hvor meget der ender i at køre ”bodsbelagt”. Men det er endnu en god grund til at få skiftet til elbil.

Kontrakt om at skifte til elbil

Et af de spørgsmål der blev stillet under Generalforsamlingen var tvunget skift til el/brint bil. Jeg oplyste at det kun er de der har det specifikt indskrevet i deres kontrakt der SKAL skifte. Øvrige vognmænd anbefales at skifte, men jeg kan ikke henholde mig til en kontrakt om det. Det var sådan at det blev besluttet at man kun kunne optages hvis man havde en el/brintbil – eller at man skiftede til en sådan inden 31.12.2023. Det var altså en betingelse for overhovedet at komme ind hos os. Herudover er alle blevet opfordret til at købe en elbil, men mange valgte at købe en billigere bil så omkostningen ved at starte op blev lavere. Det accepterede vi, da det var en del af aftalen at man skiftede til el senest den 31.12.2023. Det forventer vi naturligvis at man gør. Jeg forventer naturligvis at alle overholder deres kontrakt, så jeg kan ikke – for nuværende – fortælle hvad konsekvensen er. Vi tager det op når tiden nærmer sig, men man skal huske at det er ikke billigt at bryde en kontrakt.

Hvis din leasingkontrakt løber længere end 31.12.2023 kan du kontakte dit leasingselskab og høre om muligheden for at bytte bilen ud med en (eller brint) bil.

Priser i App'en

Der var også flere spørgsmål til priserne i App'en. Der var flere der sagde at prisen var for lav, men der var også de der sagde at den var for høj og den var ”god nok”. Magnus gennemgik den tekniske forklaring på hvordan priserne blev beregnet og medgav at der kunne være priser der var for lave, men der er også priser der er (alt) for høje! Gennemsnitligt er priserne i App'en lidt højere end hvad de ville være kørt til på taximeteret.

Jeg gjorde opmærksom på at der er en tendens i branchen til kun at se hullerne i osten. Man overser de ture der er for dyre, fordi man kun har fokus på prisen, når man føler at den er for lav. Herudover fik vi udleveret et eksempel, hvor prisen var lidt for lav, men vognmanden havde kørt en kæmpe omvej, så den var ikke så lav, som han selv troede. Havde turen været kørt på taxameter, ville kunden være blevet snydt.

Helt overordnet gælder det at en **Fastpris** betyder at prisen er fast og det koncept kan ikke ændres i App'en. Det er det kunderne vil have og de har også en forventning om at det ikke er dyrere at avende App'en end at bestille den på telefonen.

Når vi konstaterer en **reel systemisk fejl** i opsætningen af App'en, kompenserer vi naturligvis for fejlen. Der har fx været nogle ture over til Malmø, hvor App'en ikke får indregnet broafgiften. Der er det naturligvis Cabonline og ikke vognen, der skal bære omkostningen. Men det er ikke en systemisk fejl at tiden på en tur trafikken er værre en forudset i prisberegningen. Prisberegningen har en tidsfaktor, der gør at prisen varierer med den forventede ekstratid. Ikke den reale, men den forventede. Det er ikke anderledes end når vi giver faste priser til hoteller og andre kunder. Der er enkelte kunder der får rabat i App'en. Det er kun de virksomheder der har egentlig rabataftale der får turene billigere (fx Rambøl) i App'en og disse følger de aftaler der er mellem Foreningen og Cabonline omkring rabatter.

Man kan godt slippe for at køre til faste priser og rabatture.

Ønsker en vognmand ikke at køre ture med rabatter og fastpris meddeler man dette skriftligt til kundeservice@taxi4x27.dk og så fjerner vi naturligvis kendetegn mm. så bilen slipper for denne type kørsel. Dette sker på Vognmandsniveau og ikke på bil/chaufførniveau. Så det er en beslutning den enkelte vognmand tager for sin bil/er. Der kan ikke "Cherry pickes" så enter kører man det eller ej. Vi kan spærrer med 2-3 hverdages varsel, mens en genåbning sker tidligst efter 90 dage og administrativt udføres åbningen én gang om måneden. Forudsat at vognmanden skriftligt anmoder om dette og samtidigt erklærer at vognen vil køre de tilbudte rabat- og fastpristure. Der kan dog kun åbnes én gang om året.

Send en mail!

Skal man have hjælp fra administrationen, IT eller klage over en tur, skal man sende en MAIL. Man ikke ringer op og klager over priser oa, men kører turen og efterfølgende sender en mail til kundeservice@taxi4x27.dk. Dels skal medarbejderne have lov til at holde fri, dels så skal vi kunne tage os af klagen ordentligt og fx tjekke hvorvidt der er kørt en "omvej" (i citation, for chaufføren bestemmer jo selv ruten, når det er en fastpris) eller om der er en systemisk fejl eller andet. At skrive en mail betyder også at klageren får tænkt over hvad det egentlig er der skal klages over. Dette gælder også alle andre klager. De skal sendes skriftligt. Alle klager prioriteres løbende og behandles hurtigst muligt.

Andet fra kundeservice

Det er utroligt, men der er åbenbart stadig chauffører der tror at man godt må ryge e-cigaretter i bilen. Det må man ikke. Hverken damp eller e-cigaretter. Man må heller ikke sidde i bilen og ryge med armen ud ad vinduet.

Generelt må ikke være kraftige lugte eller dufte i bilen, og når nu vejret er så fint efterhånden. SÅ gå ud og stræk benene og få lidt frisk luft udenfor bilen og hold en "rygepause".

Ros fra kunder:

Det er ikke kun klager vi modtager. Vi får faktisk også ros ind imellem fra kunderne til chaufførerne. Disse bliver sendt videre til vognmand og chauffør. Det er dog desværre stadig mest klager vi får, og det er vel nok fordi man forventer som kunde at blive behandlet ordentligt, når man tager en taxi.

De fleste klager går ud på at vognen ikke kører den korteste rute eller at chaufføren ikke selv kan betjene GPS'en, men smider telefonen i hånden på kunden og beder dem taste adressen ind. Det skal vi ud over. Det er ikke godt nok.

Gebyr for oppebæring og hjælp

Der er nogle fører der, fejlagtigt, har troet at man må tage 30 kroner for at hjælpe kunden med at tage kufferter ud af bilen. Det må man ikke. Man tager kundens bagage ud af bilen (så sikrer man sig også at alt er

kommet med ud) og sætter den på fortovs-kanten. Man kan tilbyde at bære kundens kuffert på f.eks. et hotel, og vil man tage penge for det, så skal kunden informeres om at det koster penge. Man er derefter berettiget til at slå gebyret ind på turen, men man er ikke berettiget til at afkræve dem som drikkepenge. Man kan ikke bare give dem en service, og så sætte gebyr på, uden at de selv har bedt om service eller er informeret om prisen!

Cykler

Der er stadig en del der ikke har cykelstativ på bilen. Dette skal bringes i orden. Når vi konstaterer at en bil mangler cykelstativ, vil den blive spærret for at kunne modtage ture, herunder at komme i lufthavnen indtil problemet er rettet.

Tænk dig om og giv god service

Hvis vi skal være det bedste selskab, skal alle yde en god service lige fra første kontakt med kunden, til man sætter kunden af og ønsker dem en god dag. Når man ringer til kunden og siger man er på vej, eller holder foran kundens adresse og ikke kan få kontakt. Så siger man ikke bare "Hvor er du?"

Man fortæller at man er fra taxi og at man holder på adressen og er klar. Ringer man op FØR man er på adressen, så er man ikke berettiget til ikke at køre frem, hvis kunden ikke tager telefonen. Man skal stadig køre frem, ellers sidestilles det med kørselskvægring.

Det er småting som alt sammen kan gøre en kunde endnu gladere for at køre med os. Husk også at give gadekunder vores visitkort og en god service. Det er vejen til at få flere kunder!

Tøj:

Der er kommet poloshirts og kortærmede skjorter på lager. Det skal bestilles på taxiservice.dk

Vh

Thomas

Kontaktliste

Hvis du har brug for at komme i kontakt med os, er det mest hensigtsmæssigt at skrive på en af de nedenstående mailadresser.

Område	Hvem	E-mail	Emne
Administrationen:	Lonni og Heidi	ekspedition@taxi4x27.dk	Alt om din afregning, boner o.l.
Bogholderiet:	Githa	bogholderi@taxi4x27.dk	Depositum ol.
Kundeservice	Linda	kundeservice@taxi4x27.dk	Alt om klager over gennemførte ture, over centralen, Administrationen, kolleger osv.
Tøj køb		www.taxiser-vice.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.
Ny vognmand, formidling af nye og brugte biler.	Per	ph@taxi4x27.dk	Salg af din gamle bil, når du skal have ny eller stoppe. Nye vognmænd.
Salg	Linda, Per og Thomas	salg@taxi4x27.dk	Henvendelse fra kunder om at blive kontaktet.
Vognmandsforeningen	Claus mfl.	formand@vognmandsforeningen.dk	Forslag til zoner, takster, klage over afgørelser fra kundeservice (fx boder, udelukkelse osv.).
Forsikring	Northrisk	info@mintaxi.dk	Hvis du vil have et tilbud på dine forsikringer? Du kan kontakte Northrisk, så hjælper de dig med at få et tilbud. Gå evt. ind på www.mintaxi.dk så kan du med nogle ganske få klik selv rekvirere et tilbud.