



PROTOCOLO DE SERVICIO CONDUCTORES

REGLAS

La información destacada en **ROJO** es OBLIGATORIA y su contenido debe ser escrito o leído textualmente al cliente.

La información destacada en **NEGRITAS** resalta títulos o hace referencia a alguna indicación.

La información destacada en **AZUL** deberá ser mencionada obligatoriamente pero su contenido puede indicarse de manera natural y no textual

1. INICIO DE JORNADA LABORAL

- Reportar a la empresa la disponibilidad
- Enviar ubicación en tiempo real por 8 horas y si se agota volver a enviarla
- Portar la dotación de manera adecuada

2. RESERVA DEL SERVICIO GRUPO “LOS ELEGIDOS”

- Leer atentamente los ofertamientos
- Para reservar deben responder el mensaje con la palabra “Yo” o “👉”
- Si el servicio es para “Lo más pronto posible” responder el mensaje con el tiempo en minutos de múltiplos de 5 “5 min, 15 min, 20 min”
- Reservar según disposición y tiempos

Nota: Tomar los servicios con al menos una hora de diferencia

3. LLEGADA AL PUNTO DE PARTIDA / CONTACTO CON EL USUARIO

- Reportar el momento en el que se están dirigiendo al servicio
- Reportar con la central la llegada al punto de partida
- Comunicarse con el usuario

Nota: Si el usuario no contesta la llamada, se sigue el debido proceso de llamar mediante Whatsapp y/o escribirle al chat o comunicarse con el número opcional (en caso de tenerlo)

- Comunicar a la central la respuesta obtenida por parte del usuario.



Si el usuario responde a la comunicación:

Muy buenos días/tardes/noches hablas con **NOMBRE Y APELLIDO CONDUCTOR (A)** de Mi Elegido VIP. ¿Tengo el gusto de comunicarme con el Sr.(a)?

Respuesta

Mucho gusto, el día de hoy seré Tu Elegido, me identifico con el **# DE CÓDIGO** y estoy listo en el punto de partida para iniciar **EL SERVICIO DE CONDUCTOR ELEGIDO (TRANSPORTE)**

Respuesta

Estaré atento a tu salida, recuerda que tienes 15 minutos de espera gratis.

Nota: Recordar que todos los usuarios tienen 15 minutos de espera gratis.

USUARIO PRIVADO:

-De ser el caso se valida tiempo de espera adicional informando personalmente los costos y confirmarlo con la central.

-En dado caso de que el tiempo de espera afecte la prestación puntual de un servicio posterior, informar con antelación a la central para darle el respectivo manejo.

USUARIO DE ASEGURADORA

-Si este usuario solicita tiempo de espera adicional informar que lo deben validar con su aseguradora ya que solo tiene 15 minutos. Además debe informar a la central para validar desde ambas partes la aprobación del tiempo de espera.

-En caso de ser aprobado el tiempo de espera y este afecte la prestación puntual de un servicio posterior, informar con antelación a la central para darle el respectivo manejo.

-Si no es aprobado, tomar las evidencias con la ubicación exacta para validar el fallido y retirarse.



4. INICIO DEL SERVICIO

Sr (a) **NOMBRE DEL USUARIO** voy a tomar fotos a tu vehículo como protocolo de seguridad, con el fin de que puedas quedar con la tranquilidad de que así como recibimos tu vehículo será entregado.

TOMA DE FOTOS

- Foto legible, con iluminación adecuada.
 - Una toma por cada perfil del vehículo (frontal, laterales y trasero)
 - Cada evidencia debe llevar la marca de agua de la ubicación, hora, fecha y logo de la empresa: app TIMESTAMPCAMERA
 - Diligenciar el formato de inventario y hacerlo firmar por los usuarios
- Nota: Si el vehículo presenta alguna novedad (rayón, golpe, defecto, etc.) tomar la foto legible y en detalle de esta y reportarlo a la operación.
- Reportar cualquier tipo de novedad que surja durante el trayecto

5. FINALIZACIÓN DEL SERVICIO

USUARIO PRIVADO

- Confirmar el pago del servicio con la central en caso de ser por transferencia y/o recaudar el dinero en efectivo.
- Hacer firmar la planilla de Satisfacción y calificarnos

USUARIO DE ASEGURADORA

- Validar si hay que hacer alguna recaudación de dinero en efectivo al usuario.
- Proceder a tomar las debidas fotos por cada perfil del vehículo (frontal, laterales y trasero) con la respectiva marca de agua.
- Hacer firmar la planilla de Satisfacción y calificarnos

Sr (a) **NOMBRE Y APELLIDO DEL USUARIO** recuerda que viajaste con Mi Elegido



VIP, estaremos atentos para servirte.

5.FALLIDOS

USUARIO DE ASEGURADORAS

- Todo Fallido que inicie en Bogotá se pagará un valor de \$20.000**
- Todo Fallido que inicie por fuera de la ciudad (Bogotá) se paga el 50% del valor asignado.**

USUARIO PRIVADO

- Todo Fallido que inicie en Bogotá se pagará un valor de \$20.000**
- Todo Fallido que inicie por fuera de la ciudad (Bogotá) se para el 50% del valor asignado**

NOTA: Estos fallidos se pagarán siempre y cuando el usuario genere el pago a Mi Elegido VIP.

6.TIEMPO DE ESPERA

El usuario tiene 15 minutos totalmente gratis, a partir de ese momento se cobrará \$20.000 por cada 15 minutos de espera, cuando el servicio es de transporte el tiempo de espera se paga hasta el momento que llega la grúa al sitio puesto que en ese momento el usuario debe iniciar el desplazamiento.

- El tiempo de espera es de acuerdo al porcentaje que se haya asignado el servicio, si este es al 100% o de aseguradora se pagará al 50%.**



Pasos Servicio al Cliente

Para atender a un cliente de Mi Elegido VIP es importante seguir algunos pasos para asegurar una experiencia satisfactoria:

- 1.Saludo:** al entrar al vehículo, el conductor debe saludar al cliente de manera cortés y amable.
- 2.Identificación:** el conductor debe presentarse y mostrar su identificación con el fin de generar confianza en el cliente.
- 3.Preguntar sobre las preferencias del cliente:** es importante que el conductor pregunte al cliente si tiene alguna preferencia en cuanto a la ruta a seguir o a la temperatura dentro del vehículo.
- 4.Seguridad:** el conductor debe asegurarse de que el cliente utilice correctamente el cinturón de seguridad y de que se cumplan todas las normas de seguridad vial.
- 5.Comunicación:** durante el trayecto, el conductor debe estar atento a las necesidades del cliente y ser amable en todo momento. Si el cliente tiene alguna pregunta, el conductor debe estar dispuesto a responder de manera clara y concisa.
- 6.Llegada al destino:** al llegar al destino, el conductor debe ayudar al cliente con sus pertenencias y despedirse de manera cordial.
- 7.Retroalimentación:** después del servicio, es recomendable que la empresa Mi Elegido VIP solicite una retroalimentación del servicio por parte del cliente para conocer su opinión y mejorar en los aspectos necesarios.

En resumen, atender a un cliente de Mi Elegido VIP implica ofrecer un servicio personalizado, seguro y eficiente, en el que el conductor esté atento a las necesidades y preferencias del cliente en todo momento.

LOS BONOS SERÁN A PARTIR DEL MOMENTO SEMANALES, Y PARA MEJORAR LA ARMONÍA DEL GRUPO Y AL REVISAR QUE A PESAR DE LAS SANCIONES NO SE MEJORA EL TEMA DE LAS RESERVAS Y SIGUEN RESERVANDO SIN TENER EN CUENTA EL TIEMPO QUE TARDAN Y ASÍ PODER CUMPLIR CON LO QUE SE LES ASIGNA, SE EMPEZARAN A TOCAR LAS FINANZAS CON LA ESPERANZA DE QUE ESTO LOS MOTIVE A SER MÁS CONSCIENTES DE LO QUE RESERVAN Y ASÍ NO TENER ACAPARADORES Y SEA MÁS JUSTA LA ASIGNACIÓN CON TODOS, RECUERDEN QUE EL TEMA DE LAS SANCIONES ECONÓMICAS ESTÁN PLANTEADAS EN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES QUE CADA UNO DE USTEDES LEYÓ Y ACEPTÓ ANTES DE INGRESAR AL GRUPO, PERO NUNCA HABÍA QUERIDO TOCARLES ESE TEMA, PERO ES NECESARIO PARA MEJORAR EL ÁREA LOGÍSTICA.....



COMUNICADO MI ELEGIDO VIP

- 1) Temas que se tratarán en el grupo: oferta de servicios, reserva de los mismos, asignación de los mismos.
- 2) Temas que no se tratan en este grupo: Política, religión, quejas sobre procesos organizacionales y cualquier tema diferente al punto uno.

NUEVOS INCENTIVOS PARA NUESTROS SOCIOS CONDUCTORES:

BONO REFERIDO DE LA SEMANA \$50.000: pesos por referido que logre hacer 10 servicios en su primera semana

BONO METAMOSLE LA FICHA 1ER PUESTO \$80.000: A la pareja que le genere más ganancias a la empresa en la semana.

METAMOSLE LA FICHA 2DO PUESTO: \$40.000: A la segunda pareja que le genere más ganancias a la empresa en la semana.

METAMOSLE LA FICHA 3ER PUESTO: \$20.000: A la tercera pareja que le genere más ganancias a la empresa en la semana.

BONO REFERIDOS PLUS: \$30.000 A la pareja con más referidos activos en la semana.

BONO TRABAJANDO EN EQUIPO \$40.000: A la pareja mejor calificada por el área de operaciones, esto implica la colaboración mutua entre ambas partes.

BONO VIRAL \$20.000: Al mejor material gráfico (fotos con los usuarios, lugares, vehículos utilizando las prendas de la empresa para redes y páginas).

BONO COMERCIAL \$100.000: A la pareja que más clientes nuevos atraiga a la empresa, con su dotación pueden entrar a cualquiera de nuestras alianzas ubicadas a nivel nacional.

4) La entrega de los bonos ``METAMOSLE LA FICHA`` se redimirá a los conductores que en la semana trabajada realicen **mínimo 7 servicios**.

Recuerden que se entregan en el momento en que el equipo esté al día con toda la documentación esto incluye las capacitaciones.

Descalificados SIN EXCEPCIÓN.

- * Quienes reserven e incumplan por cualquier motivo el servicio reservado con antelación sin justificación, además de una multa de \$15.000
- * Quienes reserven y borren el servicio reservado con antelación, además de una multa de \$5.000
- * Por mala conducta en el grupo de trabajo o con los usuarios, Armonía del grupo: No hacer comentarios que generen polémica en el grupo, es muy importante ser ASERTIVOS y



EMPÁTICOS con los demás miembros del grupo. El incumplimiento de esta norma es suficiente para ser expulsado o expulsada del grupo (NO STICKERS, MEMES O COMENTARIOS QUE SEAN DE TEMAS DIFERENTES A LOS LABORALES).

* Por llegadas tarde a los servicios sin justificación clara, multa de \$5.000

*Por no llegar a cumplir el servicio sin justificación clara, multa de \$15.000

*Quien no envíe el inventario o planilla de satisfacción cuando finalice el servicio , multa de \$5.000 por servicio. En caso tal de que la aseguradora lo solicite y no se cuente con ella, no se le pagará el servicio.

* Quienes no tengan saldos y documentación a tiempo, recuerden que el cruce de cuentas se hará semanalmente, por tal motivo estos deberán de entregarse a más tardar el día siguiente de efectuado el cruce, el incumplimiento generará una multa de \$5.000 por día de demora.. Recuerde que si no está al día con el saldo en la empresa, no podrá asignar servicios en efectivo.

* Quienes no tomen las 8 fotos como mínimo durante cada servicio (4 fotos del vehículo al iniciar una por cada costado y 4 fotos al finalizar también por cada costado), sin las evidencias completas no se pagará el servicio prestado.

* Quienes no informen las novedades del servicio, incluye enviar ubicación en tiempo real por 8 horas antes de salir, informar cuando se comunican, informar cuando salen, informar novedades durante el trayecto e informar finalización del servicio.

* No tener durante los servicios la dotación completa.

* Hacer mal uso de los datos suministrados por la empresa será motivo de expulsión e incurrirá en sanciones legales fuertes.

6) Sugerencias o reclamos con la interacción del grupo lo haces **POR PRIVADO** a los administradores del grupo.

7) Jueves a domingo los servicios incrementaron a un porcentaje máximo del 70%.

8) Tenemos vacantes disponibles en Medellín, Cali, Barranquilla y Villavicencio, si tienes referidos aplican las mismas condiciones para los bonos.