

# DECÀLEG DEL TAXI DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA



## DÈCALEG PROFESSIONAL

Com en qualsevol altra professió, el taxista ha de desenvolupar la seva activitat seguint un protocol d'actuació que li permetrà oferir un servei de qualitat, però també treballar amb totes les garanties de seguretat, tant des del punt de vista personal com professional.

Els elements que formen el decàleg professional del taxista tenen a veure amb la forma com es presta el servei, amb la manera com es tracta el vehicle, amb la relació que s'estableix amb el client del taxi, amb les mesures de seguretat que s'adopten a l'hora d'exercir l'activitat i, en definitiva, amb el respecte rigorós a la normativa que regula el servei.

***La imatge, la rendibilitat i la competitivitat del taxi depèn en gran manera del compliment o no d'aquest protocol professional.***

### Sobre el servei

- Abans de començar el servei s'ha de revisar el correcte funcionament dels aparells: (taxímetre, impressora, mòdul...)
- Porteu en el vehicle aquella documentació que us acredita com a taxista.
- Porteu sempre la llicència, el llibre d'inspecció, juntament amb la documentació del vehicle i el rebut que garanteix el pagament de la pòlissa d'assegurança del vehicle.
- No oblideu renovar el carnet de conduir quan caduqui.
- Vigileu que la indumentària, mentre es realitza el servei, sigui l'adequada a les normes socials.
- Recordeu que està prohibida expressament la prestació del servei amb samarretes o pantalons esportius curts, o amb un calçat que

pugui suposar un problema per a la seguretat vial durant la conducció.

- Utilitzeu la xarxa de parades que hi ha a Barcelona i als municipis de l'àrea metropolitana de Barcelona.
- Respecteu el torn d'encotxament de les paredes tenint en compte l'ordre de preferència dels usuaris.
- No deixeu el vostre taxi a la parada de manera que impedeixi la seva normal activitat. Les parades de taxi no han estat establertes per ser un estacionament.
- No avanceu mai un company amb el **LLIURE**, si sense adonar-vos es dona aquesta circumstància procureu desviar-vos o cedir el pas el més aviat possible.
- No circuleu amb el **LLIURE** a una velocitat lenta, si veieu companys a darrera vostre; amb el **LLIURE** circuleu d'una forma dinàmica.
- En tot moment es donarà suport als companys que es puguin trobar en qualsevol dificultat.
- Respecteu l'ordre en que esteu circulant a l'hora d'encotxar i no avanceu un company que també va amb el **LLIURE** per posar-vos davant seu.
- Cedi sempre el pas al companys que van **ocupats**, d'aquesta forma millorareu la velocitat comercial d'aquests vehicles i la imatge del sector.
- Quan finalitzeu un servei i a darrere circula un company amb el **LLIURE** cedi el pas al reiniciar la marxa.

## La vostra seguretat

El Reglament Metropolità del Taxi estableix que el sistema de localització del vehicle per a emergències serà obligatori en tots els vehicles aplicats a llicències metropolitanas de taxi –nous i de segona mà- a partir del dia 1 de gener de 2008.

Quan s'utilitza el sistema de seguretat del vehicle mitjançant el polsador, automàticament el CAT-112 rep una trucada d'emergència.

En aquesta trucada el gestor escolta el que està passant a l'interior del taxi a la vegada que obté la posició del vehicle, (encara que per motius de seguretat no respongui a la seva trucada).

El CAT112 està coordinat amb la Sala de Coordinació de la Policia de la Generalitat – Mossos d'Esquadra, que observa el seguiment del vehicle i envia el recurs necessari.

Per garantir el correcte funcionament del sistema i evitar activacions errònies, és imprescindible seguir les directrius marcades.

- Cal utilitzar el polsador exclusivament quan vostè cregui que té una emergència contra la seva seguretat. Si vol informar de qualsevol altre tipus de situació, ha d'utilitzar el sistema de trucada habitual.
- Si s'equivoca i efectua una trucada mitjançant el polsador i no té cap emergència, ha de comunicar en veu alta que s'ha equivocat, ja que el 112 restarà escoltant la seva trucada.
- Si el conductor d'un taxi polsa, sense causa justificada aquest polsador de forma continuada ha de saber que serà responsable dels costos produïts al CAP-112 per les seves trucades, i pot ser sancionat per aquest motiu.
- I, com en tots els aparells i elements del taxi, és responsabilitat del taxista el manteniment del sistema de seguretat instal·lat al vehicle.

## Consells Generals

- En cas d'atracament: no oposeu resistència, el més important és la vostra integritat física.
- Intenteu memoritzar el màxim de detalls possibles sobre la persona que us agredeix, això facilitarà la seva localització i detenció.
- Denuncieu qualsevol fet delictiu que pugueu patir en l'entorn laboral, per insignificant que sembli. Aquesta informació és de cabdal importància per establir mesures de prevenció per a aquests tipus de delictes.
- Potencieu el cobrament amb diner electrònic en la mesura que sigui possible. No oblideu demanar sempre el DNI per comprovar la identitat del titular de la targeta.
- Ingresseu a les entitats bancàries la recaptació diària durant el mateix torn.
- Eviteu situacions de risc.
- Disposeu d'una farmaciola per a primers auxilis.

## Mesures de prevenció

- Eviteu que els clients que viatgen sols seguin al seient de davant.
- Tanqueu les portes del vehicle mentre circuleu, per evitar sostraccions d'equipatges o abordatges sobtats en aturades obligatòries (semàfors, passos de vianants, invasió sobtada de la via, etc.).
- Tanqueu el vehicle i retireu les claus de contacte sempre que baixeu, encara que sigui per poc temps o a la parada de taxis.

- Activeu el sistema de seguretat instal·lat en el vehicle per facilitar la vostra localització i advertir altres observadors si patiu una agressió.
- Si veieu una situació d'alarma en un altre taxi assegureu-vos que sigui cert. Manteniu la calma i comuniquen-ho immediatament al telèfon 112 o a la vostra central, perquè alertin la policia
- No intervingueu de manera aïllada per resoldre directament una situació perillosa.
  - Comuniquen amb el màxim detall possible **les dades del taxi que està patint el delicte: posició, direcció que pren i totes les dades d'interès que puguin facilitar la tasca policial, nombre de passatgers, característiques, etc.**
  - Actueu amb normalitat, sense apropar-vos al taxi que mostra el senyal d'alarma.
  - No emeteu cap senyal lluminós o acústic que pugui alertar el delinqüent o confondre la víctima.
  - Tracteu de recordar la direcció de fugida.

***Truqueu al telèfon 112 si sou testimoni o víctima de qualsevol fet delictiu.***

## **Denuncieu**

Si sou testimoni o víctima d'un fet delictiu, és important que ho denuncieu adreçant-vos als Mossos d'Esquadra, ja sigui personalment, trucant al telèfon 112 o per internet, a través de la pàgina web [www.mossos.net](http://www.mossos.net).

Proporcioneu el màxim de dades possibles dels autors (edat, aparença, alçada, marques distintives, mitjà de fugida, etc.). Això facilita la tasca policial.

Si presenteu denúncia a les dependències policials, heu de saber el següent:

- Les oficines d'atenció al ciutadà (OAC) dels Mossos d'Esquadra presten servei les 24 hores del dia durant els 365 dies de l'any.
- Podeu presentar denúncies per escrit.
- És obligatori que porteu un document d'identificació personal (DNI, NIE, permís de conduir, passaport).
- Si heu patit un robatori, porteu una llista dels efectes sostrets amb el màxim de dades significatives que us sigui possible (inscripcions, números, fotografies i d'altres singularitats que en facilitin la identificació).

## **ATENCIÓ A L'USUARI**

- Doneu la benvinguda i acomiadeu el vostre client, sempre amb correcció.
- Avanceu-vos a estendre el rebut del taxi després d'un servei, abans que l'usuari us el demani. Comproveu si la impressió de les dades del rebut és llegible.
- Recordeu que s'ha de transportar gratuïtament el gos pigall o altres gossos d'assistència a persones amb problemes de mobilitat reduïda.
- Ateneu les demandes dels usuaris quan aquests requereixin l'obertura o el tancament dels sistemes de climatització o la posada en marxa del sistema d'aire condicionat.
- Truqueu immediatament al Servei d'Objectes Perduts (902 101 564) si trobeu un objecte oblidat per l'usuari en el taxi.

### ***LES 10 REGLES PRINCIPALS d'atenció al client en taxis***

1. Esforça't en conèixer al client i les seves necessitats. Sigues capaç de posar-te en el seu lloc.

2. Considera la teva imatge personal com una part del servei.
3. Mostra disponibilitat per atendre i ajudar els clients.
4. Tingues una actitud positiva i mostra't cortès.
5. No diguis 'NO'. Busca una solució.
6. Escolta amb atenció i expressa't amb claredat.
7. Converteix les queixes en oportunitats per millorar.
8. Respecta els teus companys i treballa en equip.
9. Interessa't en aprendre i millorar habilitats i coneixements.
10. Coneix bé la destinació que et demanen.

## **Normes Generals**

- Sempre es faran servir normes bàsiques de relació entre persones: saludar (bon dia; bona tarda; etc.); oferir ajuda (què desitja); al acomiadar-se (que tingui un bon dia, bona nit; etc.).
- El taxista tindrà un tracte amable amb els usuaris; la tolerància i l'educació són bàsiques en les relacions amb els clients.

L'amabilitat la reflecteix:

- La predisposició en atendre de manera immediata a l'usuari.
- El to de veu i el ritme de transmissió (relaxat i amb un ritme suficient que no reflecteixi presses ni ansietat).
- La capacitat per escoltar (es tracta que l'usuari pugui expressar tot allò que desitja i que es realitzi un esforç de comprensió).



- La capacitat per realitzar preguntes que facilitin allò que l'usuari vol comunicar.
- La capacitat de controlar l'agressivitat.
- La capacitat de somriure.
- La capacitat de fer servir l'idioma de l'usuari. El personal que es relaciona directament amb els usuaris coneix, com a mínim, els idiomes oficials de Catalunya i és capaç de transmetre informació pertinent al servei en un idioma estranger entre els més utilitzats pels turistes de la zona.

### ***L'amabilitat reflecteix la predisposició en atendre de manera immediata el client***

- Imatge personal cuidada. El taxista acudeix al seu lloc de treball sedenc, traslladant una imatge de professionalitat, ordre i pulcritud en el servei.
- S'ha de mantenir una imatge d'interès cap a l'usuari que es fomenti en:
  - Mantenir un control visual en la zona de contacte amb l'usuari.
  - Assentir regularment quan l'usuari parla.
  - Contestar les preguntes i en cas de no saber-ne les respostes realitzar l'esforç de recerca d'informació.
  - Anotar les dades proporcionades per l'usuari quan la complexitat (per exemple un cognom, una adreça, una hora,...) o la importància (sempre en el cas d'una queixa real) ho aconselli.

### ***El taxista trasllada una imatge de professionalitat i pulcritud***

## **Relació amb el client**

- En cas d'estar atenent el telèfon o l'emissora, si es presenta un usuari, es posposarà la trucada o es mantindrà en espera.
- Si atenent a un usuari es produeix una trucada telefònica, es sol·licitarà la seva autorització per contestar-la, i en el cas que es tracti de trucades que no són d'altres usuaris, es deixaran en espera o es posposaran.
- El personal haurà de prioritzar la discreció i evitarà converses o trucades personals que puguin ser escoltades per l'usuari.
- Qualsevol problema de treball entre el personal, o d'aquest amb altres usuaris de la via pública, haurà de ser resolt sense perdre el componiment i mantenint un to de veu i un vocabulari correctes.
- La relació amb els clients serà sempre de "Vostè".
- Es coneixen exhaustivament els principals esdeveniments (Fires, Congressos, etc.) que es celebren en la destinació: així es pot proporcionar informació completa (dates, situació i horaris).

### ***La relació amb els usuaris serà sempre de "Vostè"***

- Es verificarà de manera regular la Identificació visual de disponibilitat (lliure/ocupat).
- Es disposa d'un coneixement exhaustiu dels vials de la destinació.
- Previ a l'inici del servei s'acordarà amb el client el recorregut.
- Es verificarà amb el client la correcció de la temperatura interior.
- Es mantindrà un nivell sonor acceptable. En cas de connectar la ràdio es sintonitzaran canals de música ambiental o canals de notícies generalistes i amb baixa càrrega ideològica.

- Les converses informals només es produeixen per iniciativa del client. Durant el transport s'atendran educadament les sol·licituds del client, i es realitzaran les indicacions que poguessin afectar al diligent desenvolupament del servei. S'evitarà oferir conversa no sol·licitada pel client.
- Es facilitarà sempre l'accés al vehicle a les persones de la tercera edat, als pares acompanyats amb nens menors i a les persones amb paquets i maletes.

### **El personal ha de conèixer la ubicació de les oficines de turisme del destí**

## **Gestió de queixes i suggeriments**

Les queixes dels usuaris es recolliran per escrit i es realitzarà a la seva vista. Davant d'una queixa s'ha de donar total atenció a allò que l'usuari comunica, escoltant els detalls per extraure'n la màxima informació.

S'ha de deixar parlar a l'usuari fins que hagi acabat d'exposar el seu problema, sense interrompre'l en cap cas.

Encara que l'usuari no tingui raó no se'l discuteix, s'argumenta que hi ha hagut un problema de comunicació, un malentès, una disfunció del servei,... Se'l presenta una disculpa i se'l comunica que es prendran les mesures oportunes.

***En cas de queixes del client s'anotaran per reflexionar què es pot fer perquè no torni a passar***

## **Seguretat del client**

- Es manté una atenció especial en els llocs de descàrrega de passatgers en llocs no reservats. Es prioritzarà en tots els casos la seguretat de l'usuari. S'avisarà el client dels riscos durant les operacions de càrrega i descàrrega.

- Es respecten exhaustivament les normes de trànsit.

## **Neteja de manteniment en horaris de servei**

- Es verificarà regularment la neteja interna i externa del vehicle i sempre que resulti necessari (l'interior després de cada un dels serveis) evitant les olors o taques a l'interior i l'aspecte descuidat de l'exterior.
- Quan es finalitza un servei s'ha de revisar i/o netejar l'espai interior del vehicle, i comprovar que no ha quedat cap pertinença del client que aquest pugui haver oblidat en el vehicle; i si fos així, tramitar la seva devolució o dipositar-ho en les oficines d'objectes perduts.
- Cada hora s'obrirà la finestra per ventilar i evitar un ambient carregat a l'interior del taxi.

### ***El taxi es manté ventilat tot el dia***

Complir aquest protocol, aquest decàleg professional dóna les garanties als clients que el taxi és una activitat de transport organitzada i eficaç i en la qual es poden sentir còmodes si han d'utilitzar-la.

Barcelona, octubre de 2013