

¡Hola Taxista!

Todos los que estamos en la calle conocemos los problemas y dificultades a los que nos estamos enfrentando últimamente. Esto lo superaremos con la mejora del servicio.

Cada uno de nosotros somos el Taxi y el Taxi somos todos.

Detectar nuestros errores, analizarlos, y buscar la solución, será el principio para hacer de nuestra profesión, algo de lo que podamos sentirnos orgullosos.

Juntos somos más y mejores. Trabajemos en equipo para hacer del Taxi la marca de Madrid. Esta ciudad y sus ciudadanos se lo merecen.

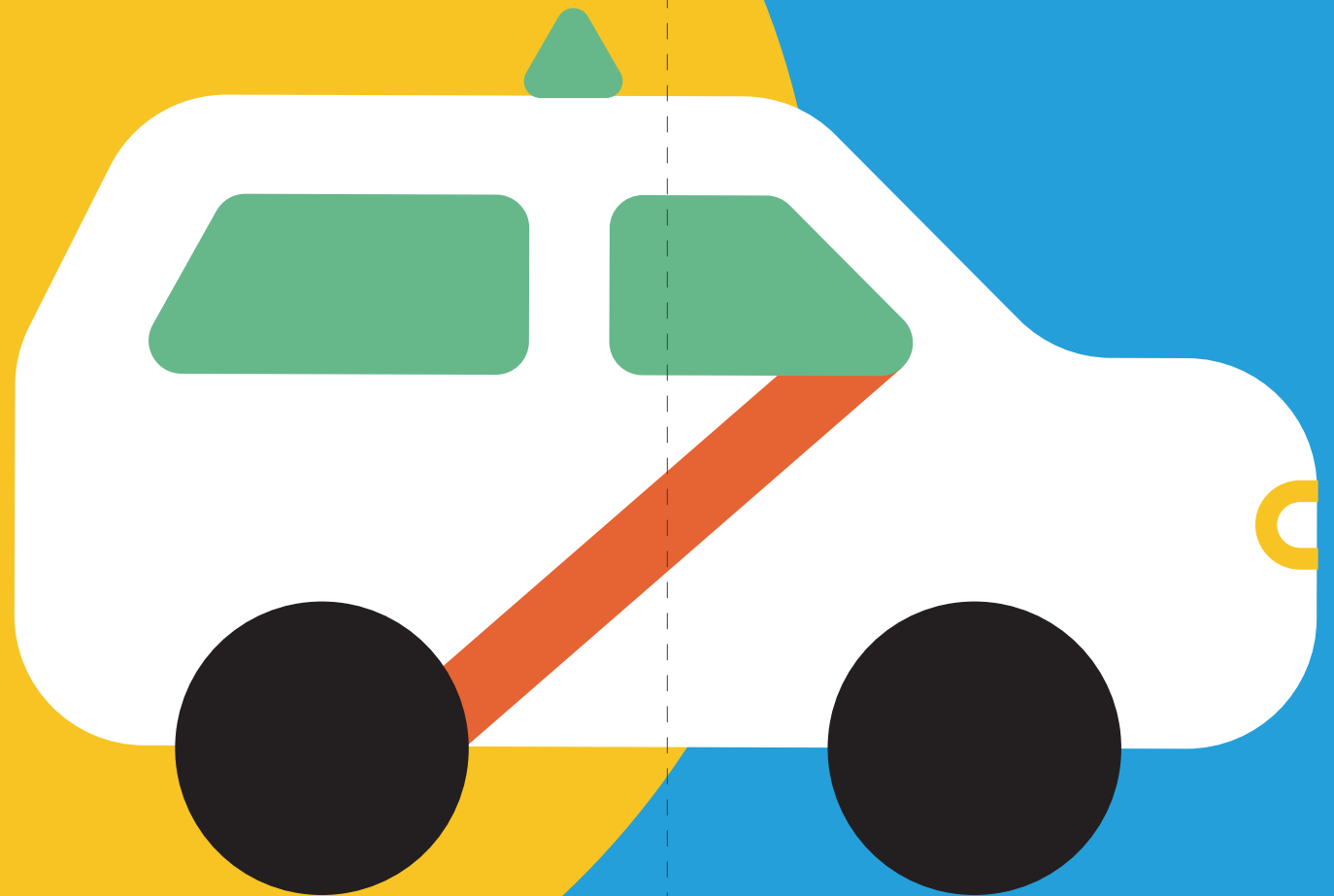
Esperamos que este manual nos inspire a seguir el camino común hacia Taxi Excelente.

Colabora:

**MEDIALAB
PRADO**

 **MADRID**

GUÍA DEL BUEN TAXISTA



MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS

Sé amable

Realiza la acogida al usuario con **educación**. Salúdalo amablemente, y demuéstrale que va a ser atendido de la **mejor manera posible**. Utiliza un tono educado y cortés. **Sonríe**, es un idioma global.

Cuida tus formas

Cuida tu **vestimenta**, tu **higiene personal**, **no fumes** en tu vehículo y muestra un carácter que transmita tranquilidad al usuario.

Mantén tu coche a punto

Tu **coche** es tu **herramienta de trabajo** y la primera impresión del usuario. Presta atención a su cuidado, tanto por **dentro** como por **fuera**.

Sé un profesional honesto

Actúa con **transparencia** con el usuario respecto de las tarifas y el recorrido. Mantén informado al cliente sobre la **ruta más rápida y económica** posible. Pon a su disposición **hojas de reclamaciones** si este lo demanda.

Muestra discreción y respeto

Evita **posicionarte** ante temas políticos, religiosos o sociales. Recuerda que el **Taxi** es un **Servicio Público de Interés General**.

Practica una conducción segura y eficiente

Demuestra **profesionalidad** adecuándote a las necesidades del cliente, respetando las normas de circulación. **Evita una conducción brusca** y el **uso de dispositivos móviles** mientras conduces. Cuida los modales hacia los demás usuarios de la vía.

Haz del Taxi el mejor refugio

Ofrece al usuario un **lugar agradable** en el que desplazarse, una **temperatura a su gusto**, o la **elección de la música**.

Ponte siempre a disposición del cliente

Pon a disposición del usuario **todas las alternativas de pago** posibles con **independencia de la duración e importe** del trayecto. **Expresa agradecimiento** a todos los clientes por elegir el servicio del Taxi.

Mantente informado

Proporciona al usuario una **información actualizada** sobre lo que está ocurriendo en Madrid: **ferias**, **cortes de tráfico**, **eventos deportivos...**, tú eres **parte de la imagen de la ciudad**.

Ten conciencia de grupo

Sé **solidario** con tus compañeros de profesión, **tú como taxista representas a todo el colectivo**. Siéntete con la **responsabilidad de denunciar malas conductas** que afectan a la imagen del sector.

Demuestra tu compromiso con la ciudad

Eres un **elemento más del tráfico** de la ciudad. Aprovecha tus conocimientos de la misma para **hacer de Madrid un lugar mejor**, mantente siempre a disposición del ciudadano y **evita situaciones de crispación** con otros conductores y usuarios de la vía.

Sé solidario

Muestra tu **compromiso** como **Servicio Público de Interés General** poniéndote a disposición de los cuerpos de seguridad del estado ante **catástrofes**, **accidentes**, **atentados**, etc. Demuestra ese compromiso con la ciudad y **actúa con sensibilidad** ante actos de **violencia de género**, **robos**, etc.