

ZAKRES OBOWIĄZKÓW I PROCEDUR AGENTA



Spis treści

- I. Obsługa floty
- II. Obowiązki
- III. Wynagrodzenia i kary
- IV. Standard zdjęć
- V. Szkody

SŁOWNICZEK:

KO - Koordynator oddziału; KZR - Kierownik regionu;

I. Obsługa floty

Zasady ogólne:

- Po otrzymaniu zlecenia wydania/odbioru pojazdu agent niezwłocznie kontaktuje się z klientem w celu potwierdzenia danych zawartych w zadaniu.
- W przypadku opóźnienia, agent odpowiednio wcześniej informuje klienta, że nie dotrze na czas. Przykład:

„Dzień dobry, Jan Nowak wypożyczalnia One Rent. Panie Kamile ze względu na korki/wypadek mam opóźnienie w podstawieniu pojazdu dla Pana. Na ten moment ok. 30 min wg nawigacji. Gdyby opóźnienie się powiększyło będę Pana informować. Postaram się dotrzeć do Pana tak szybko jak pozwolą mi na to warunki drogowe.”

- Za każdym razem, gdy agent pobiera i zdaje pojazd weryfikuje jego stan czystości, uszkodzeń i wyposażenia, a o wszelkich nieprawidłowościach informuje na grupie
- Agent wykonuje zadania ubrany w strój firmowy oraz identyfikator.

Wydanie pojazdu:

- Wszelkie nieprawidłowości związane z pojazdem agent zgłasza na grupie przed zakończeniem zadania „Podstaw pojazd”. W przypadku zadania na biurze przed rozpoczęciem wszelkich czynności związanych z przygotowaniem pojazdu do wydania.
- Agent wydaje pojazd czysty, z uzupełnionymi płynami (spryskiwacze, chłodniczy, olej) oraz min. 25% paliwa. Gdy wiadomym jest, że zwrot pojazdu będzie w innym oddziale, poza naszym partnerem poziom paliwa min. 50%, w przypadku wydania auta za granicę 100% paliwa.
- **WAŻNE!** Podczas wypełniania dokumentacji agent weryfikuje dane w SoRent z dokumentami otrzymanymi od klienta pod względem ortograficznym i wizualnym (np. Jeśli klient ma na sobie czarne okulary i czapkę Agent ma prawo prosić o zdjęcie tych akcesoriów w celu upewnienia się, że dokumenty należą do tej osoby). Przykład:
„Szanowny Panie Adamie, uprzejmie proszę o ściągnięcie okularów i czapki w celu weryfikacji dokumentów. Chciałbym potwierdzić, że należą one do Pana.”
- W przypadku zlecenia z OC - agent wypełnia ankietę zgodnie z przesłaną tabelą przez KO.
- Wykonuje dokumentację zdjęciową zgodną z rozdziałem 4 - brak zdjęcia będzie rozumiany jako zatajenie szkody/braków w wyposażeniu.
- Wykonywanie zdjęć prywatnym telefonem może odbyć się tylko i wyłącznie po uzyskaniu zgody KO.
- Po wydaniu agent informuje KO na grupie o wykonanym zadaniu.

Odbiór pojazdu:

- Podczas odbioru pojazdu agent uzupełnia protokół stanu pojazdu wg stanu faktycznego, a wszelkie nieprawidłowości (np. szkoda, zapach tytoniu, brudna tapicerka itd.) zapisuje w uwagach do zwrotu oraz przekazuje informację do KO na grupie
- W przypadku wystąpienia szkody Agent sporządza dokumentację szkodową zgodną ze standardami opisanymi w rozdziale 5 - odstępstwa tylko i wyłącznie po pisemnej akceptacji KO.
- Wykonuje dokumentację zdjęciową zgodną z rozdziałem 4 - brak zdjęcia będzie rozumiany jako zatajenie szkody/braków w wyposażeniu.
- Jeśli stan pojazdu nie pozwala wykonać dokładnych oględzin, agent musi uwzględnić to w uwagach do zwrotu i udać się na najbliższą myjnię, wyczyścić pojazd, ponownie sprawdzić jego stan i poinformować KO. Następnie ponownie wykonuje dokumentację zdjęciową telefonem lub tabletem.
- Agent po odebraniu pojazdu ma obowiązek go posprzątać i przygotować do następnego wydania, a dopiero po tym odstawić auto na parking oddziału, będzie to wrywkowo kontrolowane przez KO.

Akcje serwisowe:

- Agent wykonuje zadanie w SoRent weryfikując stan pojazdu i zgłaszając wszelkie nieprawidłowości na grupie
- Wykonuje dokumentację zdjęciową zgodną z rozdziałem 4 i wstawia je na grupę

Relokacje:

- Agent wykonuje zadanie relokacji na tablecie a zdjęcia umieszcza na wskazanej grupie

Zdania/pobrania pojazdów:

- Agent sporządza protokół odbiorczy/zdawczy zgodny ze standardem weryfikując stan pojazdu i zgłaszając wszelkie nieprawidłowości na grupie
- Wykonuje dokumentację zdjęciową zgodną z rozdziałem 4 i wstawia je na grupę wraz z protokołem.
- Agent zdając pojazd ma obowiązek zwrócić je w stanie „salonowym”.
- Agent sprowadzając nowy pojazd od dealera ma obowiązek odstawić je czyste i gotowe do wydania.

II. Obowiązki

Ogólne:

- Wszelkie zadania, akcje i czynności Agent ma obowiązek wykonywać jako zadania w So-Rent. W przypadku braku możliwości dodania zgłasza się do KO o utworzenie zadania.
- Na podstawie zadań odbywa się weryfikacja godzin i zasadności wypłaty wynagrodzenia.
- Agent ma obowiązek odłożyć sprzęt i narzędzia, których używał do wykonania pracy w wyznaczonym do tego miejscu.
- Po otrzymaniu gotówki od klienta, Agent ma obowiązek dostarczyć ją do biura oddziału w terminie 24H od momentu otrzymania.

Zaliczki:

- Agent ma obowiązek na bieżąco uzupełniać stan FV w arkuszu, aby KO mógł kontrolować jego bieżący stan gotówki flotowej.
- W przypadku kończenia się zaliczki, Agent zgłasza na grupie potrzebę i składa rozliczenie obecnych FV. Po spełnieniu tych dwóch warunków KO/KZR ma obowiązek w ciągu 24H wyposażyć Agentą w kolejną zaliczkę.

Godziny pracy:

- Agent ma obowiązek na bieżąco uzupełniać arkusz godzinowy, zadania muszą być uzupełnione nie później niż 24H od zakończenia dnia.
- Każdego 3 dnia miesiąca KZR pobiera arkusz godzinowy i od tego momentu nie ma możliwości edycji ani ingerencji w zestawienie.
- Zadania muszą być opisane szczegółowo, chronologicznie i bez żadnych niejasności.

III. Wynagrodzenie bazowe, premie i obciążenia

Wynagrodzenie:

- Agent rozliczany jest godzinowo z wykonywanych prac na podstawie zestawienia czasu zadań z SoRent zgodnie ze stawką zawartą w umowie.
- W godzinach 23:00 - 07:00 od poniedziałku do soboty oraz całodobowo w niedziele i święta, agent otrzymuje dodatek za wydanie/zwrot wg poniższej tabeli. Przy zadaniach wykonywanych przez dwóch agentów dodatek jest dzielony na pół, opis zasadności dodatku wg wzoru: „wydanie CHR ZS123XX Stargard (2, EAP 00:30)”

Wynagrodzenie premiowe:

Premie sprzedażowe:

1. Każdy agent który pozostanie aktywny sprzedażowo i sfinalizuje sprzedaż do Klienta Własnego otrzyma prowizję od przychodu od wystawionej i opłaconej FV w zakresie wartości DNI NAJMU.
 2. Dodatki typu: podstawienie, odbiór, wydanie poza godzinami, STC itd - **nie** wyliczają się do prowizji sprzedażowej.
 3. Prowizja sprzedażowa nie wyklucza otrzymania osobnej prowizji za STC oraz bonusów poza godzinami.
 4. Prowizja wypłacana od kwoty netto w kwocie brutto.
 5. Klient pozyskany przez pracownika nie może być w bazie Klientów ONE RENT.
 6. Klient powracający pozyskany przez pracownika jest obarczany stale prowizją jeśli jest aktywnie obsługiwany przez pracownika.
- ♦ Zamknieta, opłacona zafakturowana sprzedaż 0 - 1500 PLN netto - 3% premii brutto.
 - ♦ Zamknieta, opłacona zafakturowana sprzedaż 1501 - 2800 PLN netto - 5% premii brutto.
 - ♦ Zamknieta, opłacona zafakturowana sprzedaż 2801 - 4000 PLN netto - 7,5% premii brutto.
 - ♦ Zamknieta, opłacona zafakturowana sprzedaż 4001 PLN netto i więcej - 10% premii brutto.

Premie za dyspozycyjność:

USŁUGODAWCA	WYSOKOŚĆ
PZU / EAP / WARTA / HESTIA / LINK4 / PROMESA	15,00 zł
AWP / MONDIAL / STARTER / PZMOT / WTW / APRIL / GLOBAL / VIG / IPA / COMPENSA / AL-PHABET	23,80 zł
INDYWIDUALNY / BROKER / WWW	38,00 zł

Premie upsell:

- Agentowi przysługuje premia za sprzedaż dodatków (STC i FCS) od kwoty netto za miesiąc poprzedzający wynagrodzenie. Do rozliczenia jest brana pod uwagę data zakończenia wynajmu.
- Tabela prowizyjna STC:
 - ✦ 0 - 500 -> 10%
 - ✦ 501 - 1000 -> 15%
 - ✦ 1001 - 1500 -> 20%
 - ✦ 1501 - 2000 -> 25%
 - ✦ 2001 - 2500 -> 30%
 - ✦ 2501 - 3000 -> 35%
 - ✦ 3000+ -> 40%
- Każdy agent, który uzyska przy obsłudze Mystery Shopper ocenę powyżej 85% otrzymuje dodatkowo 500 zł premii jednorazowo.

Premie uznaniowe:

Agentowi przysługuje premia uznaniowa nieobligatoryjna którą przyznaje KZR w ramach dodatkowych działań. Wymaga ona akceptacji Zarządu z uzasadnieniem.

Obciążenia:

- Nieprawidłowe wykonanie zadania:
 - Opóźnienie w realizacji zadania powyżej 30 min z winy/niedbalstwa zleceniobiorcy ze szczególnym uwzględnieniem pierwszego przypisanego zadania w danym dniu pracy (np. Wydanie o 7.30, przez zaspanie Agent wyjechał za późno i spóźnił się do Klienta); brak kontaktu z klientem przed planowanym wydaniem/odbiozem (1 - 1,5h przed zadaniem) - **kara umowna 200 zł za każde zdarzenie**
 - Wydanie pojazdu poza standardem czystości w wyniku zaniedbania zleceniobiorcy - **kara umowna 200 zł za każde zdarzenie**
- Za uszkodzenie samochodu w interwale 3 miesięcznym
- Pierwsze uszkodzenie pojazdu w klasie A-C z winy pracownika 500 zł na podstawie wystawionej noty, w klasie D i wyżej 800 zł
- Drugie uszkodzenie pojazdu w klasie A-C z winy pracownika 900 zł na podstawie wystawionej noty, w klasie D i wyżej 1500 zł
- Za odbiór pojazdu bez wyposażenia, bez zaznaczenia na umowie - refaktura kosztów na pracownika wg kosztów naprawy lub zakupu brakującego akcesorium (np. gaśnica trójkąt, apteczka, dywanik itd.)
- Za wykorzystanie samochodu do celów prywatnych bez uprzedniej zgody przełożonego - koszt wg cennika za dobę pojazdu ze strony www.onerent.pl
- Za zniszczenie powierzonego mienia firmowego w wysokości 100% ceny zakupu danego mienia (wyłączając samochody)
- Za odbiór uszkodzonego pojazdu od klienta bez odpowiedniego udokumentowania tego faktu
- Pobranie sprzedaży zamiast preautoryzacji środków - **kara umowna 50 zł za każde zdarzenie**

Brak premii:

- Brak brandu i identyfikatora podczas pracy
- Uzasadniona reklamacja klienta - np. pojazd wydany poza standardami naszej sieci - brudny, bez płynów itd.
- Rażącego zaniedbania przez pracownika np. narażenie spółki na koszty przez brak dokumentacji szkodowej sporządzanej przy odbiorze, zagubienie dokumentacji dotyczącej wynajmu lub jej niedostarczenie do biura w terminie 24H od wydania/odbioru pojazdu od klienta

IV. Standard zdjęć

Samochody osobowe:

- Dowód rejestracyjny
- Zegary: przebieg i stan paliwa
- Cztery narożniki
- Cztery felgi
- Przód i tył pojazdu
- Szyba czołowa
- Przednie fotele
- Tylna kanapa
- Podsufitka
- Cztery boczki drzwi (wewnątrz)
- Wyposażenie pojazdu (gaśnica, trójkąt, koło zapasowe, lewarek itd.)

Dostawcze/użytkowe:

- Dowód rejestracyjny
- Zegary: przebieg i stan paliwa
- Cztery narożniki
- Cztery felgi
- Przód i tył pojazdu
- Szyba czołowa
- Przednie fotele
- Podsufitka
- Przestrzeń ładunkowa + ściana grodziowa
- Boczki drzwi wewnątrz (kabina + przestrzeni ładunkowej)
- Wyposażenie pojazdu (gaśnica, trójkąt, koło zapasowe, lewarek itd.)

V. Szkody

Zdjęcia:

- Oprócz standardowych zdjęć dodatkowo należy wykonać:
 - ✦ Zdjęcie szkody z widocznym całym pojazdem wraz z tablicą rejestracyjną
 - ✦ Zdjęcie szkody z bliska z widoczną tablicą rejestracyjną
 - ✦ Zdjęcie szkody z bliska bez widocznej tablicy, umożliwiające ocenę zakresu uszkodzeń
 - ✦ Protokół szkodowy:
- Agent notuje w uwagach do zwrotu informacje o szkodzie np. „Nowa uszkodzenie: pęknięty zderzak przedni z prawej strony”
- Poprawny protokół musi zawierać poniższe informacje:
 - ✦ Data i miejsce zdarzenia
 - ✦ Szczegółowy opis sytuacji oraz uszkodzeń - przykłady punkt niżej
- **NIEDOPUSZCZALNYM** jest opisywanie szkody w stylu: „Klient nie wie gdzie powstała szkoda”
- Przykład **POPRAWNYCH** opisów na protokołach:

» Szczegółowy opis przebiegu zdarzenia

Detailed situation description

Kradzież: opis sposobu dokonania włamania, opis okoliczności w jakich pozostawiono pojazd oraz w jakich stwierdzono włamanie do pojazdu (lub jego kradzież)

Kolizja: przyczyna, przebieg (zachowanie uczestników)

Klient odstawił auto wieczorem w dniu 4 kwietnia 2023r około godziny 18:30 pod adresem Cegielskiego 5 w Szczecinie, gdy przyszedł drugiego dnia rano do auta, na pojeździe zauważył otarcie zderzaka przedniego w lewej jego części, szkoda najprawdopodobniej powstała podczas manewru parkowania pojazdu, gdy klient zahaczył o krawężnik, lecz nie jest całkowicie pewny tych okoliczności.

» Szczegółowy opis przebiegu zdarzenia

Detailed situation description

Kradzież: opis sposobu dokonania włamania, opis okoliczności w jakich pozostawiono pojazd oraz w jakich stwierdzono włamanie do pojazdu (lub jego kradzież)

Kolizja: przyczyna, przebieg (zachowanie uczestników)

Klient dnia 14.08.2022 o godzinie 14:30 na parkingu przy ul. Seledynowej 36 w Szczecinie cofając pojazdem uderzył w słupek przydrożny tworząc uszkodzenie w postaci wgniecionego i pękniętego zderzaka tylnego w środkowej jego części.

» Szczegółowy opis przebiegu zdarzenia

Detailed situation description

Kradzież: opis sposobu dokonania włamania, opis okoliczności w jakich pozostawiono pojazd oraz w jakich stwierdzono włamanie do pojazdu (lub jego kradzież)

Kolizja: przyczyna, przebieg (zachowanie uczestników)

Dnia 17.03.2023r. Klient poruszając się ulicą zbożowa w Szczecinie wjeżdżając w zakręt najechał prawym przednim kołem na krawężnik powodując przy tym odkształcenie i otarcie prawego przedniego kołpaka

» *Szczegółowy opis przebiegu zdarzenia***Detailed situation description**

Kradzież: opis sposobu dokonania włamania, opis okoliczności w jakich pozostawiono pojazd oraz w jakich stwierdzono włamanie do pojazdu (lub jego kradzież)

Kolizja: przyczyna, przebieg (zachowanie uczestników)

Dnia 24 maja 2023 auto stało zaparkowane na ul. Kurpiów 2 pod blokiem. Dnia 25 maja rano gdy pani Henryka udała się do auta zauważyła szkodę w postaci wgniecenia tablicy rejestracyjnej na zderzaku z przodu.

» *Szczegółowy opis przebiegu zdarzenia***Detailed situation description**

Kradzież: opis sposobu dokonania włamania, opis okoliczności w jakich pozostawiono pojazd oraz w jakich stwierdzono włamanie do pojazdu (lub jego kradzież)

Kolizja: przyczyna, przebieg (zachowanie uczestników)

Podczas parkowania przy ulicy Flaminga w dniu 30.05.2023 o Godz 14:20 klient zahaczył rantem lewej tylnej felgi o krawężnik po czym powstała szkoda.

- W przypadku, gdy szkody powstały w różnych zdarzeniach w opisie należy zawrzeć opis każdej z nich. Np. Uszkodzenie felgi LT (lewy tył) i felgi PP (prawy przód):

„Uszkodzenie felgi LT powstało w dn. 04.06.2023 o godz. 23:30 podczas równoległego parkowania przy krawężniku. Klient najechał krawędzią opony na krawężnik i auto zsunęło się powodując ubytek na feldze.

Uszkodzenie felgi PP powstało w dn. 01.06.2023 o godz. 14:50. Klient poruszając się drogą krajową 10 nie zdążył wyminąć dziury na drodze wpadając w nią prawym kołem. W wyniku wjechania na dziurę uszkodziła się felga.”