	PROTOCOLO DE SERVICIO DE MOTORISTA	CÓDIGO:	PT-AG-004
		VERSIÓN:	01
	PROCESO: AGENCIA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

1. OBJETIVO

Implementar un protocolo de servicio a cargo de los motoristas, con el fin de darle información clara al pasajero y un mejor servicio al momento de realizar el viaje.

2. ALCANCE

Esta guía de protocolo tiene alcance para todos los motoristas, abarcando desde que el motorista recibe el vehículo para cumplir el turno en la terminal, hasta iniciar su recorrido en la terminal.

3. DEFINICIÓN

N.A

4. CONTENIDO

4.1. Asignación de rodamiento

4.2. Realizar el protocolo de alistamiento

El conductor debe diligenciar el formato de pre alistamiento.

Antes de salir el vehículo de la empresa el conductor debe revisar las funcionalidades del vehículo como son: baño, Televisión, memoria USB para las películas, aire acondicionado, wifi, conectores, botiquín, equipo de carreteras, avantel y demás verificaciones técnicas.


EL conductor debe recordar que si alguno de estos elementos no se encuentra apto para la prestación del servicio, debe reportarlo a control y calidad inmediatamente antes de salir a turno.

4.3. Solicitud planilla de viaje

El conductor verifica que la planilla tenga los datos de nombre, número de bus, cedula, origen, destino, bus, placa del bus, rodamiento, fecha y hora del viaje, servicio

4.4. Llegada a la terminal

El vehículo es enviado por Transportes/Terminal con un tiempo de anticipación, de tal manera que al momento del despacho ya se encuentre en rampa:

	PROTOCOLO DE SERVICIO DE MOTORISTA	CÓDIGO:	PT-AG-004
		VERSIÓN:	01
	PROCESO: AGENCIA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

Ruta larga: 1 hora

Ruta media: 1 hora

Ruta corta: 30 minutos

El conductor se presenta al auxiliar de despacho con el tiempo de anticipación mencionado antes del turno para reclamar viáticos y realizar la prueba de alcoholimetría.

Nota: Siempre y cuando se presente una novedad debe reportarse con el coordinador operativo.

El conductor al momento del abordaje debe estar pendiente de las maletas de los pasajeros al lado de la puerta del vehículo, asignando a cada maleta su respectiva ficha y posterior entregarle el desprendible de la ficha al usuario **(obligatorio)**.


Para el despacho de encomiendas que es realizada después del abordaje de los pasajeros y las maletas, el operador de servicios informa al motorista sobre el despacho de encomiendas en el vehículo, las encomiendas son llevadas y entregadas al conductor, donde el conductor sube dentro del vehículo las encomiendas y le firma el recibido de ellas.

Después que los pasajeros hayan abordado el vehículo y la auxiliar haya realizado el respectivo protocolo de despacho, esta revisa el vehículo, la planilla y le entrega al conductor donde este debe constatar con la auxiliar que los pasajeros consignados en la planilla correspondan a la cantidad de tiquetes de acuerdo al destino.

4.1 Imagen y presentación del motorista.

UNIFORME COMPLETO DE EXPRESO PALMIRA

- Pantalón sin arrugas, del color establecido.
- Camisa preestablecida con su corbata y con charretera establecidas por la empresa
- Calzado de material color negro y cerrado.
- Carnet de la empresa.

	PROTOCOLO DE SERVICIO DE MOTORISTA	CÓDIGO:	PT-AG-004
		VERSIÓN:	01
	PROCESO: AGENCIA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

PRESENTACIÓN PERSONAL

- Sin aretes.
- Uñas: cortas y debidamente limpias.
- Cabello: corto.
- Barba: con un aspecto presentable e higiénico
- Está prohibido tener piercing que sean visibles.

PROTOCOLO MOTORISTAS

Saludo

Cuando el pasajero inicie el abordaje al vehículo el motorista debe de saludar al pasajero y recibirlo con una sonrisa mirándolo a los ojos.

Presentación


El protocolo se realiza una vez se realice el cierre de la planilla de viaje.

Señores pasajeros, buenos (días, tardes o noches) Mi nombre es _____y el de mi compañero es _____) (*si se requiere*), la ruta que cubrimos es _____.
Gracias.

Atención al cliente

El motorista debe tener en cuenta que es importante la atención amable y cálida al pasajero, donde siempre debe referirse a él con una sonrisa y un trato agradable, colaborándole con manejo del equipaje ya que es responsabilidad del conductor la entrega de la ficha y demás solicitudes que este tenga en sus viaje, en aras de prestar un excelente servicio al pasajero, mientras dura su viaje.

Recomendaciones: No tutear al cliente, nada de expresiones como reina, mami, mamita, príncipe, gordita,

	PROTOCOLO DE SERVICIO DE MOTORISTA	CÓDIGO:	PT-AG-004
		VERSIÓN:	01
	PROCESO: AGENCIA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

Al pasajero deben referirse como Sr., Sra.

Identificación y organización del equipaje del cliente en la bodega de acuerdo del descenso del pasajero en el destino.

Revisar la acomodación de las maletas de acuerdo a las bajadas de los pasajeros en los orígenes.

PARADAS AUTORIZADA PARA EL DESCENSO DE PASAJEROS EN EL DESTINO.

Ver procedimiento de despacho.

DESPACHOS

Mascotas y Equipaje

Ver políticas para la prestación del servicio

PROCEDIMIENTO EN CASO DE PERDIDA DE EQUIPAJE

Ver procedimiento de inconvenientes con el equipaje

PROCEDIMIENTO EN CASO DE QUE SE ENCUENTRE EQUIPAJE DE MANO O EN BODEGAS DEJADO POR EL PASAJERO:


Ver procedimiento de inconvenientes con el equipaje

5. RESPONSABILIDAD

Monitoreo: asegurar que los motoristas lleven el equipo de comunicación y se realice un acompañamiento en tiempo de llegada de la empresa a la terminal, además de estar pendiente de la velocidad permitida durante el recorrido.

Motorista: Cumplir los parámetros establecidos en este procedimiento.

Coordinador operativo: velar por el cumplimiento y despacho adecuado de los vehículos

	PROTOCOLO DE SERVICIO DE MOTORISTA	CÓDIGO:	PT-AG-004
		VERSIÓN:	01
	PROCESO: AGENCIA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

Operador de encomiendas: realizar la entrega al motorista de las encomiendas asignadas a los vehículos y verificar el recibido de las mismas.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

Procedimiento de despacho.

Políticas para la prestación del servicio

Procedimiento de inconvenientes con el equipaje

CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	SECCIÓN CAMBIADA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
01	Todo el documento	Emisión de documento	16/05/2016

APROBACIÓN

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	Olga Lucia Sánchez	Andrés Peña	Alejandra Jaramillo
CARGO:	Gerente comercial y de mercadeo	Coordinador de calidad	Gerente administrativa