

MANUAL DE EMPLEADO

Sistema de Renta de Vehículos

1. Bienvenida al Equipo

Como empleado del Sistema de Renta de Vehículos, usted es un elemento fundamental para garantizar la satisfacción de nuestros clientes. Este manual le guiará en sus responsabilidades diarias y le ayudará a utilizar eficientemente las herramientas del sistema.

2. Acceso al Sistema

2.1 Inicio de sesión: Utilice las credenciales proporcionadas por su supervisor para acceder al sistema. Su cuenta de empleado le da acceso a las funciones necesarias para realizar su trabajo diario.

2.2 Interfaz de empleado: La interfaz está diseñada para facilitar sus tareas más comunes: registro de entregas, recepciones, consulta de reservas y comunicación con clientes.

3. Proceso de Entrega de Vehículos

3.1 Preparación: Antes de la llegada del cliente, verifique que el vehículo esté limpio, con el tanque lleno y en perfectas condiciones mecánicas. Revise que todos los accesorios estén presentes (gato, llave de ruedas, documentos, etc.).

3.2 Inspección con el cliente: Realice una inspección visual completa del vehículo junto con el cliente. Documente cualquier daño existente tomando fotografías y registrándolo en el sistema. El cliente debe firmar el reporte de inspección.

3.3 Documentación: Verifique que el cliente presente identificación oficial vigente, licencia de conducir válida y tarjeta de crédito para el depósito de seguridad. Escanee todos los documentos en el sistema.

3.4 Explicación al cliente: Explique las características del vehículo, controles básicos, política de combustible, números de emergencia y procedimiento en caso de accidente. Entregue las llaves y la documentación del vehículo.

4. Proceso de Recepción de Vehículos

4.1 Inspección de retorno: Al recibir el vehículo, realice una inspección completa comparando con el reporte de entrega. Verifique nivel de combustible, limpieza, daños nuevos y funcionamiento de todos los sistemas.

4.2 Registro en el sistema: Registre la devolución en el sistema indicando el kilometraje final, estado del vehículo y cualquier cargo adicional (combustible faltante, limpieza, daños). El sistema calculará automáticamente los cargos.

4.3 Cierre de la renta: Procese el pago de cargos adicionales si los hay, libere el depósito de seguridad y proporcione al cliente el recibo final. Solicite feedback sobre su experiencia.

5. Lista de Verificación

Item	Entrega	Recepción
Limpieza exterior	✓	✓
Limpieza interior	✓	✓
Nivel de combustible	Lleno	Verificar
Documentos del vehículo	✓	✓
Llanta de refacción	✓	✓
Herramientas	✓	✓
Fotografías	✓	✓
Firma del cliente	✓	✓

6. Atención al Cliente

6.1 Comunicación profesional: Mantenga siempre una actitud profesional, amable y servicial. Escuche atentamente las necesidades del cliente y responda sus preguntas con claridad.

6.2 Resolución de problemas: Si un cliente reporta un problema, documente todos los detalles en el sistema y notifique inmediatamente a su supervisor. No prometa soluciones que excedan su autoridad.

7. Seguridad y Procedimientos

7.1 Manejo de efectivo: Todo pago en efectivo debe registrarse inmediatamente en el sistema y depositarse en la caja fuerte siguiendo el protocolo establecido.

7.2 Seguridad de las llaves: Las llaves de los vehículos deben almacenarse en el tablero de llaves cuando no estén en uso. Nunca deje llaves sin supervisión.

7.3 Emergencias: En caso de emergencia, siga el protocolo de evacuación y notifique al gerente inmediatamente. Los números de emergencia están disponibles en el sistema.