



SERVIÇO DE TÁXI ATUAL



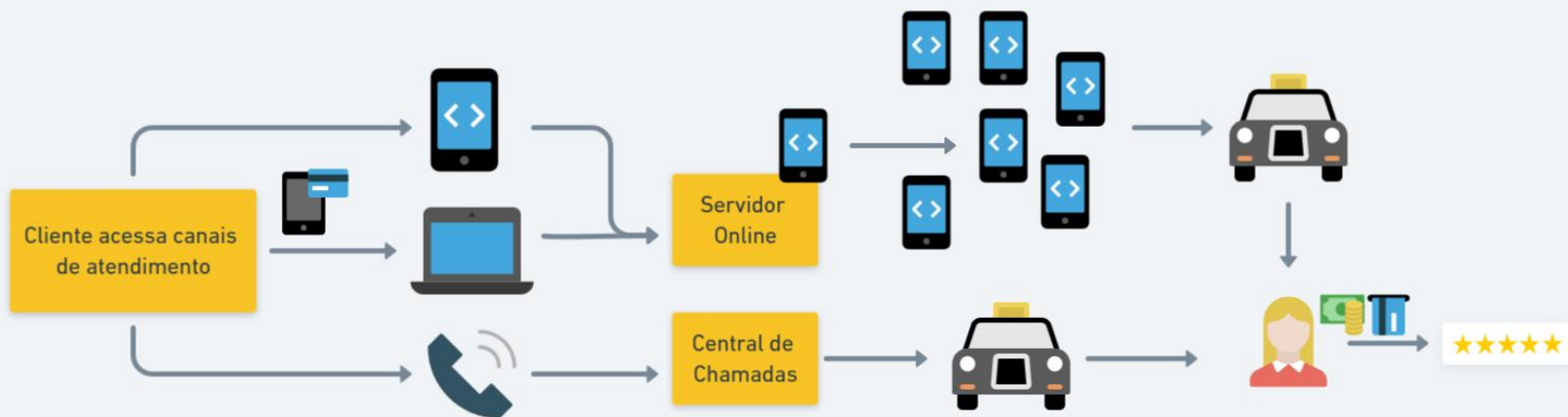
Principais Gargalos no atendimento atual:

1. Forma de solicitação: tradicional;
2. A falta de acompanhamento da chegada do táxi;
3. Falta de cordialidade do taxista;
4. Relacionamento frio com o cliente;
5. Forma de pagamento engessada;
6. Falta de avaliação do cliente do serviço;
7. Falta de um CRM dos usuários o que dificulta uma Pesquisa de satisfação;
8. Motoristas imprudentes;
9. Falta de identificação do motorista e dificuldade de rastreamento para localização de itens perdidos.

APLICAÇÃO DE PESQUISA:
Durante o percurso da viagem.



SERVIÇO DE TÁXI - PROPOSTO



Melhorias propostas:

1. Abrir mais canais de atendimento, incluindo serviço de chamada online por site, aplicativo;
2. Maior independência do motorista para o atendimento por App;
3. Cadastro (CRM) de usuários, possibilidade de Feedbacks, pesquisa, avaliação, promoções, indicações;
4. Treinamento e capacitação de motoristas atualizando-os sobre o comportamento do consumidor atual;
5. Ampliação do meio de pagamento para o "online" via aplicativo/site.