

## Taksi Helsingin laatutiedote joulukuu 2017

Taksi Helsingin helmikuinen laatutiedote käsiteltiin somessa ja mediassa kahteen otteeseen ja se sai kehuja reippaasta ja poikkeuksellisen rehellisestä yritystiedotuksesta.

Laatuasioiden avoin kuvaaminen on herättänyt taksialan sisällä ymmärrettävästi myös jonkin verran kritiikkiä, vaikkakin moni on asiakkaiden kanssa keskusteltuaan myös kiitellyt saamaamme hyvää julkisuutta. Asiakkaiden ja media-alan ammattilaisten mielipide onkin ollut yksiselitteisen positiivinen.

Koemme Taksi Helsingissä, että avoimuus on eduksi ja siksi julkaisemme laatutiedotteita myös jatkossa, muutaman kerran vuodessa.

Laatutoimikunta ja laatujärjestelmä ovat herättäneet paljon kiinnostusta. Siksi avaamme niiden toimintaa ja periaatteita tässä tiedotteessa hieman tarkemmin.

### Taksi Helsingin laatujärjestelmän periaatteista

Laatujärjestelmämme koostuu useasta eri osa-alueesta, kuten kuljettajaseurannasta, saaduista palautteista sekä kuljettaja- ja autoilijaviestinnästä.

Laatutoimikunta ottaa asian käsittelyyn, kun asiakkaalta, kollegalta tai taksikeskuksen työntekijältä tulee tieto poikkeamasta palvelussamme. Jos kyseessä on positiivinen palaute, kerromme siitä kuljettajalle, usein leffalippujen kanssa.

Jos kyseessä taas on kielteinen palaute, selvitetään tapauksen lähtötiedot välitysjärjestelmästä ja pyydetään kuljettajan vastine. Kerran viikossa kokoontuva laatutoimikunta käsittelee tapaukset, ja tekee vastineiden ja tiedossa olevien tosiasioiden perusteella päätöksen siitä, antaako tapaus aiheita jatkotoimiin.

Yleisin ratkaisu on ns. laatuattribuutin menetys määräajaksi. Laatuattribuutin menettäneelle kuljettajalle ei välitetä erikoistilauksiamme, kuten ennakkotilauksia tai Taksi Helsinki -sovelluksella tehtyjä tilauksia. Attribuutin menettämällä on paitsi henkisiä, myös taloudellisia vaikutuksia kuljettajalle, ja se on osoittautunut tehokkaaksi tavaksi puuttua ongelmiin.

Kuljettaja voidaan myös määrätä jatkokoulutukseen. Koulutuksessa käydään läpi paikalle kutsuttujen henkilöiden saamia reklamaatioita anonymisti ja pohditaan miten tilanteet olisi kannattanut hoitaa.

Jos ongelmat näistä toimenpiteistä huolimatta jatkuvat tai tapaukset ovat erityisen ikäviä, suljetaan kuljettaja kokonaan pois välitysjärjestelmästä. Vuoden 2017 aikana noin 20 kuljettajaa on menettänyt mahdollisuutensa palvella Taksi Helsingin asiakkaita. Kielto on voimassa aina vähintään vuoden, jonka jälkeen kuljettaja voi halutessaan pyytää ajo-oikeuden avaamista. Hakemus on perusteltava.

Usein toki todetaan myös, että asiakasvalitus antaa aiheita korkeintaan huomautukseen tai on kokonaan perätön. Kuljettajien oikeusturvasta pidetään huolta ja kuljettajan näkemykset tapahtuneesta huomioidaan aina.

Päätökset laatusanktioista tekee Taksi Helsingin taksitarkastajista ja hallinnon jäsenistä koostuva toimikunta viikoittain. Laaja kokemus taksiautoilusta on osoittautunut

hyödylliseksi tapausten kulkua arvioitaessa.

### **Rasismista ja tulevaisuudesta**

Taksi Helsingin laadunvalvonnassa kuullaan tasaisin väliajoin syytteitä rasismista. On totta, että enemmistö taksinajoluvan viranomaisilta ilman riittävää osaamistasoa saaneista kuljettajista on lähtöisin muualta kuin Suomesta. Tämä näkyy laatusanktioissa. Usein jo kielitaidon puute estää kohtuullisen tasoisen taksipalvelun tuottamisen.

Valitettavasti osa asiakkaistamme onkin päätenyt valikoimaan kuljettajia ihonvärin perusteella. Tällaisen syrjinnän estäminen edellyttää, että vaadimme tiukasti samaa perustasoa jokaiselta kuljettajaltamme.

Usein meiltä myös kysytään, emmekö ymmärrä laatusanktioitamme olevan aivan turhaa, sillä ongelma kuljettajathan pääsevät joka tapauksessa takaisin töihin ensi kerran taksijärjestelmän vapautuessa kahleista ja turhista säännöistä.

Tämä kehitys on varsin hyvin tiedossamme, ja juuri siksi onkin tärkeää saada kaikki laadukkaaseen asiakaspalveluun kykenemättömät kuljettajat pois Taksi Helsingistä. Tulevassa maailmassa taksinkäyttäjälle riittää, että hän osaa valita mustan tai valkoisen Taksi Helsingin auton. Kuljettajan väristä ei sen sijaan tarvitse huolta kantaa. Taksi Helsinki vastaa siitä, että osaaminen ja asenne ovat kohdallaan.

### **Laatujärjestelmä kohtaa myös kritiikkiä**

Melko usein laatujärjestelmään kohdistuvan kritiikin taustalta paljastuu täysin syytä saatu laatusanktio. Ylivoimainen enemmistö kuljettajista ei joudu koko uransa aikana antamaan ainuttakaan vastinetta, koska asiakaspalvelussa ei koskaan ole huomautettavaa. Rakentavalla asenteella toimiva kuljettaja jättää jälkeensä vain tyytyväisiä asiakkaita, vaikka joskus olisikin tilausruuhkaa ja asiakkaalla huono päivä, tai vaikka kuljettaja tekisikin inhimillisen virheen, kuten me kaikki joskus teemme.

Laatujärjestelmä on rakennettu ja sitä ylläpidetään asiakastyytyväisyyden takamiseksi, laadukkaana taksipalvelun tuottamiseksi sekä taksiammattilaisten omaksi eduksi.

Käymme seuraavassa jälleen läpi muutamia ongelmatilanteita yleisesti ja vähän yksityiskohtaisemminkin.

## **LAATUTOIMIKUNNASSA KÄSITELTYJÄ AIHEALUEITA**

### **Kyytien valikointi**

Muutama kuljettaja on päätenyt jatkamaan kyytien valikointia sairaala-alueilla, tavoitteena saada edes joskus se pitkä kyyti maakuntiin. Ääritapauksessa kuljettaja kieltäytyi tilauksesta 30 kertaa peräkkäin. Lopulta järki voitti, ja kuljettaja hyväksyi ihan tavallisen tilauksen. Kyllä kannatti kikkailla.

Kun kuljettajilta kysytään, ovatko he jotenkin muita parempia ja heille siksi kuuluvat pitkät kyydit ja muille ne lyhyemmät, on vastauksena hiljaisuus. Tarkemmin asiasta keskusteltaessa kuljettajat kertovat, että valikoinnista on itse asiassa heille itselleen enemmän haittaa kuin hyötyä. Tämä on melko uskottavaa myös tilaustietoja tutkimalla. Tavallaan nämä sankarit tekevätkin siis palveluksen työhaluisille kuljettajille kiertäessään karusellia taksiasemalla.

Tämä hölmöily aiheuttaa kuitenkin paljon harmaita hiuksia kollegoille, ja on asiakkaiden silminkin hyvin erikoista touhua. Kyytien valikointia pidetään merkinä siitä, että

menee liian hyvin, kun on "varaa valikoida" tilauksia. Tosiasiassahan tilanne on päinvastainen. Kun jokaista kyytiä joutuu odottelemaan kauan, tulee mieleen, josko sitä voisi saada edes yhden pitkän ja tuottoisan keikan. Toivossa on kuulemma hyvä elää.

Voimassa olevan lain ja omien sopimustemme mukaan kyydeistä ei kuitenkaan saa kieltäytyä ilman hyväksyttävää perustetta. Halu maakuntamatkailuun työajalla ei ole tällainen syy.

Kyytien valikoiminen onkin jälleen otettu tehotarkkailuun, ja ensimmäiset kahden viikon laatusanktiot annettu.

Jos toiminta ei tälläkään keinoin korjaannu, ovat seuraavat sanktiot pidempinä. Otamme mielellämme vastaan tietoja asiakkaita tai kollegoja häiritsevistä asiakkaiden valikoinnista. Emme tietenkään puutu esim. liikennetilanteesta aiheutuvaan kyydistä kieltäytymiseen ruuhka-aikana.

### **Asiakkaan nimen kysyminen**

Jos tilauksessa on mainittu asiakkaan nimi, on kyytiin pyrkivältä kysyttävä ystävällisesti *millä nimellä kyyti on tilattu*. Kyytiin ei saa ottaa väärää asiakasta, eikä kannata yrittää "päätellä", että kyseessä täytyy olla oikean asiakkaan, kun ei muitakaan näy ja on niin aikainen aamukin.

Varsinkin Taksi Helsinki -sovelluksen luottokorttilaskutuskyhydeissä nimen kysyminen on hyvin tärkeää, jotta lasku kyydistä ei vahingossakaan lähde väärälle asiakkaalle. Jos nimeä ei kysytä, lopulta kyytiin saattaa tulla väärä asiakas, vaikka sitä ei millään uskoisi.

Seurauksena oikean asiakkaan palvelematta jättämisestä on vähintään 30 vuorokauden laatusanktio.

Kysymystä ei kannata töksäyttää muodossa "Mikä teidän nimi on?", vaan paras tapa on tiedustella, millä nimellä kyyti on tilattu. Nimen kysymisestä ei myöskään käy mutina "olihan Nieminen", koska taksia tarvitsevalle asiakkaalle on suuri tarve vastata kyllä, vaikkei olisi ihan tarkalleen kysymystä kuullutkaan. Kysytään siis millä nimellä oli tilattu, ja kuunnellaan vastaus. Ei ole vaikeaa, eikä tarvitse murehtia seurauksista.

### **Oven avaaminen**

Parantaakseen sekä asiakkaan, että omaa päiväänsä, taksinkuljettajan kannattaa nousta ulos autosta avaamaan asiakkaalle ovi. Istumatyössä pitäisi muutenkin nousta tasaisin välein ylös ja jos tällä tavoin voi vielä saada tunnelman heti kohdalleen, mi- käsen parempaa. Kun matka alkaa hyvässä tunnelmassa, se myös luultavasti päättyy niin, vaikka reissun aikana sattuisikin jotain hankaluutta.

Etenkin väsyneenä tuntuu joskus haastavalta kammata penkiltä ylös, mutta juuri silloin se eniten piristäisi omaa oloa.

Kun noudetaan Premium-ennakkotilausta rauhalliselta rivitaloalueelta, ja asiakas joutuu itse avaamaan auton oven matkalaukku toisessa kädessä, ollaan aika kaukana tavoitteesta. Selitykseksi tarjottiin pihan pimeyttä, mutta kun kuljettajan katse on tiiviisti kännykässä kolme minuuttia ennen sovittua noutoaikaa, ei pihan lisävalaistukseen asiaa juuri auta.

**Hotellit** Hotellit ovat suurimpia asiakkaitamme ja niistä tulevista kyydeistä tullaan käymään kova kisa. Tässä kilpailussa on suurimmassa roolissa asiakaspalvelun onnistuminen. Hotellien antaman palautteen mukaan on toimintamme laatu järjestelmän myötä parantunut paljon, mutta valitettavasti edelleen löytyy kuljettajia jotka kiukuttelevat hotellille siitä, että asiakasta ei sieltä enää löytynytäkään. Näihin kiukuttelijoihin puutummme jatkossa entistä tiukemmin, jotta hotellit käyttäisivät palveluamme myös jatkossa.

## LAATUTOIMIKUNNAN KÄSITTELEMIÄ YKSITTÄISTAPAUKSIA

Käydään läpi muutamia tosielämän tapauksia. Tämä toivottavasti auttaa selvittämään miksi laadunvalvontaa tehdään ja edelleen lisätään. Mediaa erityisesti kiinnostaneita tarpeidentekojuttuja ei ole tänä vuonna tapahtunut ensimmäistäkään. Kehityksellä saattaa olla jotain tekemistä aikaisempien tapausten saaman julkisuuden kanssa.

1. Kuljettaja lähti hakemaan Kela-asiakkaita yrityksestä X. Ja kun ei pihassa ollut kuin yksi pariskunta kelakyytiä vailla, niin eihän silloin tarvitse nimeä kysyä, kun voi itse päätellä, että nämähän ne ovat.

Asiakkaat hermostuivat kuitenkin kohta, kun auto oli kääntymässä aivan väärään suuntaan. Hetken aikaa neuvoteltiin siitä, asuvatko asiakkaat tilauksen mukaisesti Espoossa, vai asiakkaiden oman näkemyksen mukaisesti Vantaalla.

Lopulta Hämeenlinnan väylällä kuljettajalle selvisi, että kyllä nyt sittenkin kaikista huolella tehdyistä todennäköisyyslaskelmista huolimatta taisi tulla otettua aivan väärät asiakkaat kyytiin. Alkoi melkoinen säätäminen, joka päättyi siihen, että kuljettaja palautti asiakkaat saamiensa ohjeiden mukaan takaisin lähtöpaikkaan.

Lopulta kaikki kotimatkalaiset saatiin oikeisiin takseihin. Omasta mielestään jo melkein kotiovelta takaisin palautetut asiakkaat olivat kuitenkin tyytymättömiä toimintaan, ja ihan hyvästä syystä.

Kuljettaja vietti 30 vuorokautta ilman kela- ja laatukyytejä. Asiakkaan nimen kysyminen silloin, kun se tilauksessa lukee, on paitsi kaupunkilaisjärkeä, myös varsin fiksumaa oman liiketoiminnan kannalta.

2. Kuljettaja sai kyydittäväkseen nuoren naisen, joka piti viedä pikkukadulle Espoossa. Perillä nainen huomasi, että ollaan ihan tuntemattomassa paikassa. Taksi oli ajanut lähes samannimiselle kadulle, joka sijaitsee samassa kaupungissa, mutta noin 20 kilometrin päässä.

Kuljettaja vei toki asiakkaan protestoinnin jälkeen oikeaan paikkaan ja laskutti tästä uuden kyytimaksun 30 euroa. Kielivaikeudet hankaloittivat asian selvittelyä taksissa, ja asiakas oli peloissaan, kun ei ollut varma mitä tapahtuu.

Kuljettajan kertoi vastineessaan, että asiakas itse halusi ensin paikkaan A, ja siellä sitten vasta päätti, että ei jäädäkään tällä kertaa tänne vaan mennään lähes saman nimiselle kadulle toiseen lähiöön. Turha valitus siis jälleen kerran, kuljettajan mielestä.

Laatutoimielin arvostaa hyviä selityksiä, mutta tässä kohtaa harrastettiin taas todennäköisyyslaskentaa. Pidettiin hyvin uskottavana asiakkaan näkemystä, että kuljettaja oli kirjoittanut osoitteen navigaattoriin väärin.

Tällaisia virheitä tapahtuu, mutta niitä ei voi veloittaa asiakkaalta. Jos asiakas sa-noo osoitteen, ja kuljettaja siihen tyytyy, perille pääsy on kuljettajan vastuulla. Kannattaakin aina mainita asiakkaalle ainakin se määränpäälähiö selkeästi, vaikka olisi melko varmakin asiasta. Selvästi vaan tyyliin ”Kiitos, siis Koivukylään”. Tähän asiakkaan on sitten helppo todeta, että no ei.

Jos asiakas ei tunnu itsekään olevan aivan varma asioistaan, kannattaa lisätietoja kysellä heti matkan alussa. On paljon mukavampi, että virhe selviää lähtöpaikalla, kuin että se selviää perillä. Jos asiakas ei osaa sanoa muuta kuin että Espoo-seen, ei kannata lähteä matkaan ollenkaan.

Seurauksena 60 vuorokauden laatusanktio, jossa on huomioitu myös kuljettajan aiempi varsin runsas historia.

3. Kuljettaja oli ystävällisesti neuvonut asiakkaalle taksia edullisempia tapoja päästä Vikingin terminaalista keskustaan. Asiakas totesi kuljettajalle, ettei ollut liikuntarajoitteisena säästöneuvojen tarpeessa, mutta kuljettaja katsoi viisaaksi silti jankata, että kannattaisi mennä tällaiset matkat julkisilla. Kuljettaja oli myös syönyt ja juonut jotain kyydin aikana.

Joillakin, onneksi harvoilla, kuljettajilla on käsittämätön tapa valittaa asiakkaille heidän matkoistaan. Jos on hiljaista, valitetaan liian lyhyistä kyydeistä. Ja jos taas on vilkas viikonlopun aamuyö, valitetaan liian pitkistä. Maksavien asiakkaiden kulkemisten arvosteleminen on aika lähelle fiksuinta, mitä voimme tehdä, jos haluamme ihan omin käsin kaivaa maata jalkojemme alta.

Ja ne eväät pidetään piilossa, kun asiakas on kyydissä. Kahvit juodaan tauon aikana, kuten kaikilla muillakin palvelualoilla.

4. Laatukiellossa oleva kuljettaja oli kirjautuneena toisen kuljettajan kortilla. Saahan sillä tavoin paljon enemmän kyytejäkin.

Lopputuloksena molemmat kuljettajat laatukiellossa hyvä aikaa, joten kaikilta osin tavoite ei siis nyt toteutunut. Järjestelmään saa kirjautua vain omalla kortillaan, se on koko luotettavan taksipalvelun perusta. Omaa kallisarvoista kuljettajakorttia ei saa jättää autoon tai tallin kaappiin odottelemaan seuraavaa vuoroa.

5. Tilataksin kuljettaja sai hyvän ennakkotilauksen Helsingin keskustasta. Kuljettaja soitti asiakkaalle hieman ennen tilausaikaa, mutta asiakas ei pystynyt sillä hetkellä vastaamaan puheluun. Hetken kuluttua asiakas soitti takaisin, ja kuljettaja kertoi jo poistuneensa paikalta, eikä voi tulla enää takaisin. Asiakas soitti kilpailevaan firmaan ja sai pyytämänsä palvelun kohtuullisessa ajassa.

Kuljettajan vastinetta oli hieman hankala tulkita, mutta ruuhkaa oli ja osoitteesta oli lähtenyt muutama taksi, kun kuljettaja odotteli asiakasta. Tilausjärjestelmästä saadut tiedot eivät tue edes tätä tarinaa, vaan tosiasiasa kuljettaja tyytyi vain soittelemaan asiakkaalle käymättä paikalla.

Tämä tapaus päätti kuljettajan varsin vaiherikkaan uran Taksi Helsingin tilausten parissa. Epäonnistuminen yksinkertaisessa palvelutehtävässä ei valitettavasti ollut kuljettajan ensimmäinen, mutta oli kuitenkin viimeinen.

6. Muutamassa tapauksessa kuljettaja on perinyt lähtömaksun kahteen kertaan, jos kyydissä on ollut seurue josta osa jää ensin pois ja maksaa oman osuutensa matkasta. Kyseessä on melko selkeä taksarike, josta normaali sanktio on 60 vuorokautta ilman laatuattribuuttia, ja tietysti rahojen palautus. Taksamittarin perustoinnallisuudet pitää hallita.
7. Taksi Helsinki -teipeillä varustetun taksin kokenut ammattikuljettaja kiilasi toista autoilijaa Eduskuntatalon edessä. Kiilattu päätti osoittaa mieltään soittamalla torvea. Ammatilainen päätti osoittaa mieltään tekemällä äkkijarrutuksen. Molemmat katsoivat järkeväksi esitellä osaamiaan sormimerkkejä. Perusmeininkiä ja arvokasta maineenhallintaa tähän asti.

Pientä lisäväriä tarinaan tuli siinä kohtaa, kun ammatilainen pitkän harkinnan jälkeen lähestyi toista osapuolta tekstiviestillä (numeron hän haki autorekisteristä). Markkinointiviesti oli muotoiltu: ”Jos osamaksuautolla ajaminen on noin hankalaa, niin suosittelimme käyttämään julkisia. Niissä on rauhalliset kuljettajat ;)”

Kuljettajan vastineen perusteella voitiin arvioida, että kehittämisen varaa olisi ollut myös vastapuolen toiminnassa, kuten liikennekiistoissa usein on. Viikko katsottiin lieventävien asianhaarojen vallitessa sopivaksi sanktioksi. Ei saisi provosoitua, vaikka provosoidaan, etenkin jos lumipallo lähtee vyörymään omasta kaahailusta.

Liikenteessä syntyvät erimielisyydet on mahdollista selvittää myös ammattimaisesti. Ja jos ei ole omastakaan mielestä ammattikuljettaja, aina voi näytellä selaista, ja jättää mielenosoitukselliset jarrutukset ja sormieleet amatööreille.

8. Kuljettaja sai Länsiterminaalilta kyytiinsä asiakkaat, jotka halusivat kotiinsa Itä-Helsinkiin. Kello oli jo yli yhdeksän illalla, mutta satamasta poistuva liikenne silti ruuhkautunut pahasti. Kuljettaja ehdotti, että koska keskustassakin on liikennevaloja ja Mechelininkadulla jopa tietöitä, kierrettäisiin ruuhka Kehä I:n kautta. Se olisi kyllä pidempi ja kalliimpikin reitti. Asiakkaat hyväksyivät ammattimiehen ehdotuksen, joskin hieman ihmetellen.

Reklamaatio tehtiin seuraavana päivänä, kun oli hämmästeltä yli 60 euron kyytihintaa, ja tutkittu karttaohjelmasta eri reittejä. Kiertoreitti teki 15 kilometrin matkasta tuplasti pidemmän.

Mielenkiintoista on, että kuljettaja ei kokenut toimineensa kovinkaan väärin. Olihan hän maininnut, että matka on pidempi mutta ruuhkaton, ja asiakkaat olivat tämän hyväksyneet.

Tällä keinolla ei voi kuitenkaan siirtää vastuuta reittivalinnasta asiakkaille. Heillä on oikeus luottaa kuljettajan ammattitaitoon, ja suostua kuljettajan ehdotukseen järkevästä reitistä. Eipä asiakkaalla ole oikein muuta vaihtoehtoa kuin hyväksyä, jos hän ei tarkkaan tunne kaikkia vaihtoehtoja.

Vastuu jollain tavoin tolkullisesta reitistä on siis kuljettajalla, ellei asiakas nimenomaan vaadi jotain tiettyä reittiä. Silloinkin ammattilainen kommentoi asiaa tyyliin, ”Tämä onnistuu toki hyvin, mutta tiedättehän, että matka tulee sitä kautta selvästi kalliimmaksi”.

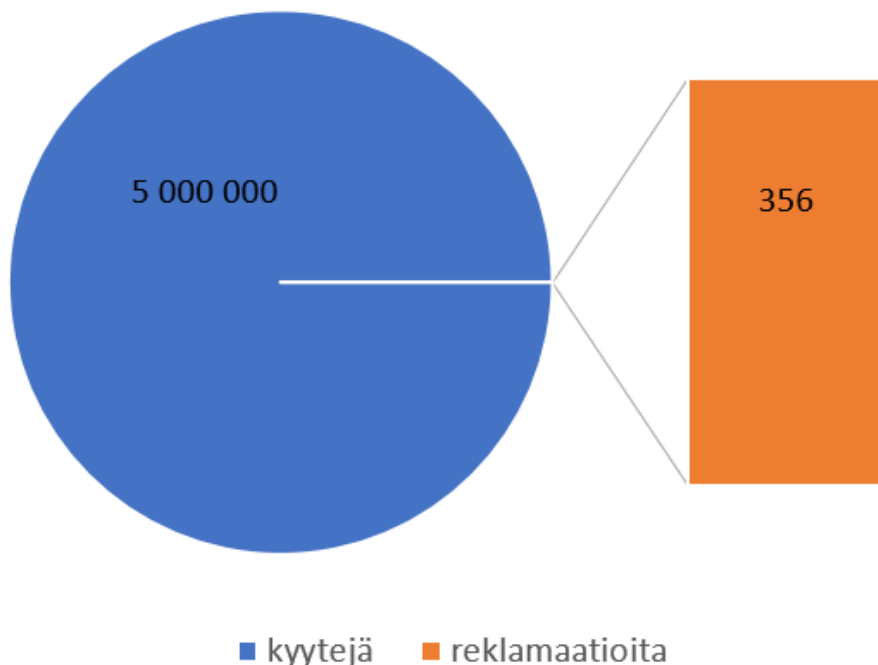
Yliveloitettu summa palautettiin asiakkaalle, ja kuljettaja sai 60 vuorokauden laatusanktion. Asiaa käsiteltiin vielä uudestaan kuljettajan pidettyä sanktiota kohtuuttomana, koska kyseessä ei hänen mukaansa ollut tahallinen rahastus, vaan yritys palvella asiakkaita hyvin. Hyvien vastineiden perusteella sanktiota lyhennettiin jonkin verran.

9. Asiakkaan palaute: ”Taksikuski epämiellyttävä, epäsiisti. Taksikuskia joutui pyytämään avustamaan oven avaamisessa ja tavaroiden kanssa. Kuljettajan vastine: ”En muista ajosta mitään.” Laaturatkaisu: 15 vrk laatusanktio, ja kuljettajan osallistuttava jatkokoulutukseen. Jotain kannattaisi yrittää muistaa.

Tämänkaltaisten ja lievempien reklamaatioiden määrä vuodelta 2017 on tähän mennessä 356 kappaletta.

Saman aikana Taksi Helsingin autoilla ajettiin noin viisi miljoonaa kyytiä. Suhdetta on vaikea havainnollistaa graafisesti, mutta yritetään:

Taksi Helsingin laatureklamaatiot ja ajettujen kyytien määrä  
tammikuu - lokakuu 2017



Yleisilmeemme on siis erinomainen, eikä vähiten laadun ylläpitämiseksi tehdyn pitkäjänteisen työn ansiosta. Tulevassa maailmassa palvelun laatu muuttuu entistä tärkeämmäksi kilpailutekijäksi. Tarjolle tulee kalliiden Premium-firmojen lisäksi mm. taksi-palveluita, joiden suuristakaan ongelmista ei voi tosiasiaassa valittaa kenellekään.

Laadukkaalle, ammattimaiselle taksiliikenteelle on aina kysyntää. Taksi Helsinki on Suomen johtava taksitalo, ja tulee olemaan sitä yhä enemmän tulevaisuudessa.

### Asiakkaiden antamia positiivisia palautteita

Sitten niitä positiivisia asioita. Jotta emme keskittyisi laatumiedotteessa pelkästään negatiivisiin asioihin, haluamme tuoda esille myös kiitoksemme kuljettajille, joiden laadukkaan asiakaspalvelun myötä saamme positiivista palautetta.

1. Olin ison laukun, turvaistuimen ja reilu 3-vuotiaan tyttöni kanssa menossa Pasi-laan junalle ja kun saavuimme, kuski sanoi heti, että jättää auton tähän ja ottaa isommat kantamukset, että minä saan hyvin tytön, joka on se tärkein. Kuski auttoi kantamalla kantamukset laiturille ja olisi ollut valmis auttamaan ne myös junaan asti, kerroin pärjääväni lopun yksin. Yritin antaa vielä tässä vaiheessa tippiä, josta hän kieltäytyi sanomalla, että ei tarvitse, tämä kuuluu hintaan. Toivon mukaan kiitokset menevät tätä kautta kuskille, todella hienoa ja ammattimaista palvelua. Tuli todella hyvä mieli, joka varmasti jatkuu loppupäivän.
2. Hei! Halusin antaa palautetta erittäin hyvästä palvelusta. Lompakko kun oli taksiin jäänyt perjantai yönä. Kuljettaja toimitti sen lauantai-illalla kotiosoitteeseen. Sydämelliset kiitokset Helsingin taksille, hyväsydämissä ihmisiä on vielä olemassa.
3. Kuljettaja hoiti hommansa esimerkillisesti. Kuljettaja ei epäröinyt auttaa huonovointista ystäväni takaisin miehensä hoiviin, vaikka matkaakin oli Kalliosta Espooseen saakka. Kunto oli sen mukainen, että en olisi ihmetellyt, jos kukaan ei olisi halunnut kyyditä meitä ja yllätyin todella positiivisesti kuljettajan auttavasta asenteesta. Pakko arvostaa ja tulee ikävä Taksi Helsingin kuljettajia, kun ala avataan jokaiselle suhailijalle.
4. Hei! Sain erinomaista asiakaspalvelua kuljettajalta. En löytänyt hakemaani konditoriaa, joten otin epätoivoisena taksin. Minulta oli siinä vaiheessa akku loppu puhelimesta, joten Nesteeltä soitettiin taksi paikalle. Sanoin kuljettajalle väärän osoitteen. Hän kuitenkin tiesi heti, mikä oikea osoite on, ja hän vei minut suoraan sinne.

Kuljettaja sai kuulla melkoisen vuodatuksen siitä, ettei mikään ollut mennyt putkeen. Hän kuunteli ja oli ystävällinen. Tuskailin vielä, että myöhästyn kakun kanssa hoivakodista. Hän tuumasi hyväntuulisena, että pistä taksin syyksi. Vastasin, etten varmasti pistä. Hän lyhyesti sanottuna pelasti päiväni. Ja myöhästymme lopulta hoivakodista vain pari minuuttia. Paljon kiitoksia :)

Asiakkaan ilahduttaminen ei aina vaadi näin suuria mainetekoja. Jos asiakkaalla on huono päivä, voi pelkkä ovien avaaminen ja kuljettajan mukavan käyttäytyminen vaikuttaa asiakkaaseen niin paljon, että hyvästä palvelusta halutaan kiittää vielä jälkikäteenkin.

Kirjoitimme tästä aiheesta myös uuteen ”Tutustutaan taksialaan” -blogiimme. Kirjoituksessa jututetaan Kennethiä, joka palkittiin lahjakortilla positiivista palautetta saaneena kuljettajana.



*Yritys on juuri niin hyvä kuin on sen työntekijätkin. Kiitokset siis kaikille huippuluokan kuljettajillemme!*

Lisätietoa Laatutoimikunnasta sekä sen toiminnasta:

Palvelupäällikkö MTDData / Laatuvaastaava  
Teemu Niemelä, p. 040 515 8533  
teemu.niemela@taksihelsinki.fi