



Проект Яндекс. Такси Яндекс. Таксометр

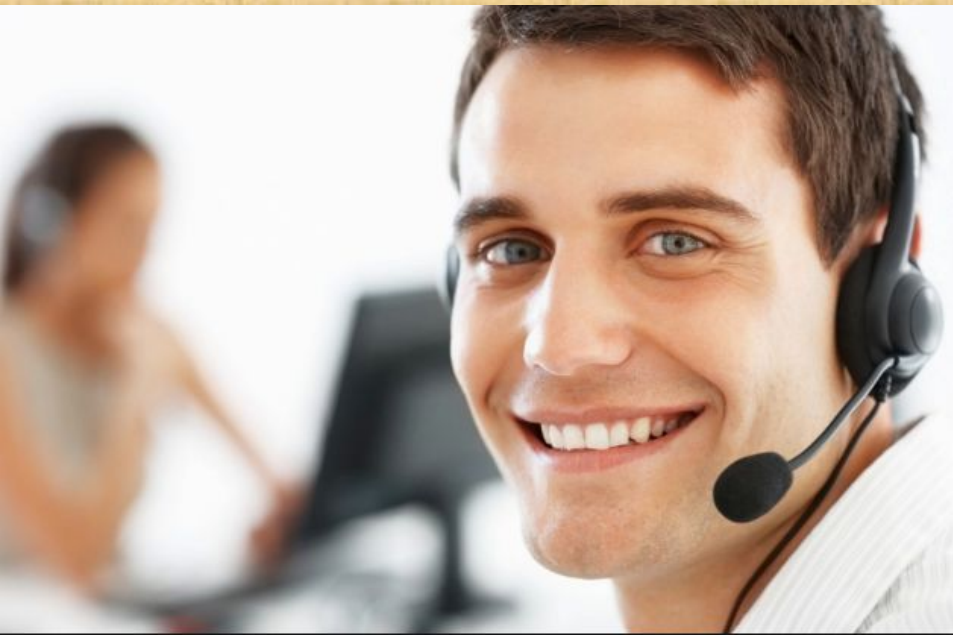
Команда проекта Яндекс. Такси/Яндекс. Таксометр

- Проект Яндекс. Такси работает в компании «Телеком – Экспресс» с 13 октября 2015 года.
- На проекте работает команда профессионалов:
- Операторы – более 30 человек
 - Сотрудники письменной поддержки – более 50 человек.
 - Ежедневно принимается более 1000 звонков и обрабатывается более 2000 тысяч обращений от клиентов, водителей и партнеров сервиса



Оператор проекта «Яндекс. Такси»

**Настоящий профессионал, который поможет клиенту в любом вопросе по сервису.
Успокоит клиента. Проявит понимание и сочувствие, если у клиента что-то случилось.
Оставит положительное и лояльное**



Яндекс. Такси?

Яндекс. Такси — это сервис, который позволяет вызвать официальное такси по выгодным тарифам без звонка диспетчеру. Заказать такси можно [на сайте](#) и через [приложение](#) Яндекс.Такси для iOS (в том числе в Apple Watch), Android и Windows Phone.

Преимущества сервиса:

- Удобный способ вызова такси.
- Выгодные [тарифы](#).
- Фиксированная стоимость поездки.
- Оплата банковской картой, наличными, Apple Pay.
- Среднее время подачи машины — 7 минут.

Каналы обращений клиентов/партнеров/водителей

- Контактный центр;
- Раздел «Техподдержка» в ПО: «Таксометр», «Электронная диспетчерская», клиентское приложение Яндекс. Такси;
- Форма обратной связи на сайтах:
<https://taxi.yandex.ru/> и <https://driver.yandex.ru/>



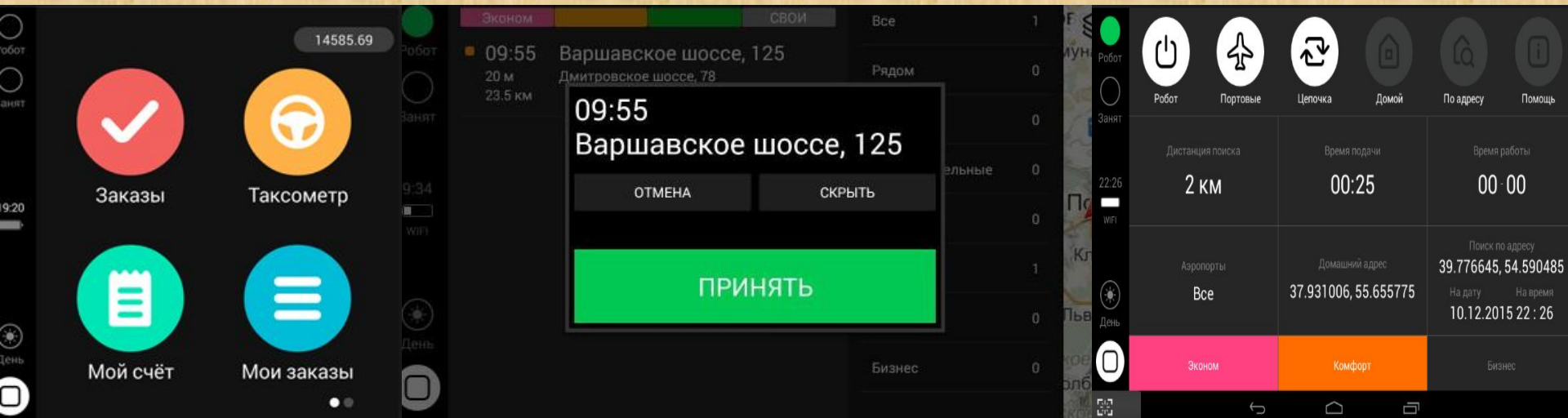
С какими вопросами обращаются клиенты на горячую линию?

- Забыли вещи в автомобиле;
- Финансовые вопросы;
- Вопросы про автомобили, дополнительные услуги;
- Вопросы про акции, промокоды, скидки, бонусы.



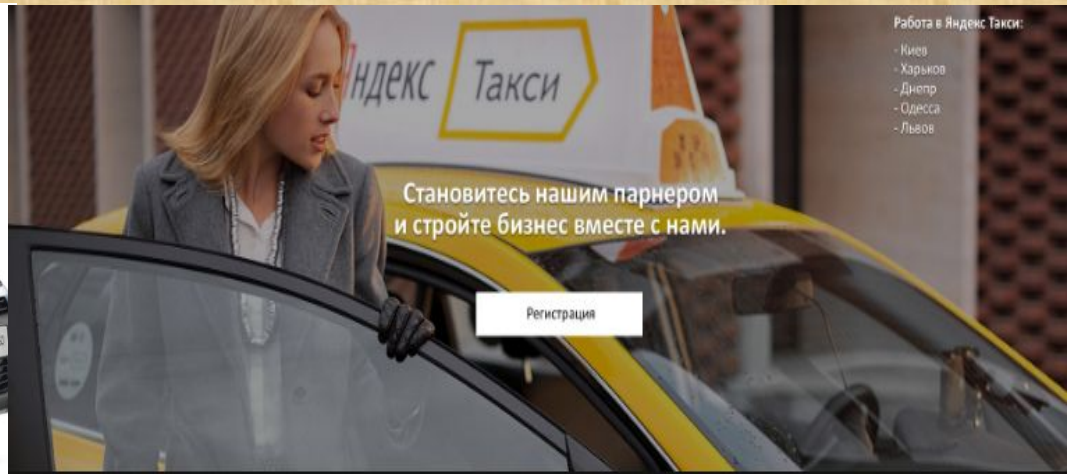
С какими вопросами обращаются водители на горячую линию?

- Что такое - Яндекс. Таксометр?
- Какие показатели влияют на распределение заказов?
- Как получать заказы от Яндекса?



С какими вопросами обращаются партнеры на горячую линию?

- Как подключиться к сервису?
- Какие автомобили подходят для работы в сервисе?
- Как записать водителя на экзамен?



Сервис работает для своих клиентов, и всегда старается уливать и радовать



Что тебя ждет впереди?

- 3 дня «увлекательного путешествия» в проект Яндекс. Такси и Яндекс. Таксометр.
- Теоретическая информация
- Практические занятия
- Игра «Звонок»
- Новые знания
- Помощь клиентам



**Добро пожаловать в
команду проекта «Яндекс.
Такси»!!!!**



Поехали!!!!