

	<b>MANUAL DEL CONDUCTOR</b>	<b>MN_002</b>
		<b>Agosto de 2022</b>
		<b>Ver. 001</b>

<b>REGISTRO DE CAMBIOS</b>		
<b>VERSIÓN NO.</b>	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	<b>RESUMEN DE LOS CAMBIOS</b>
001	Agosto de 2022	Creación del Manual.

	<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
<b>Nombre y Apellidos</b>	Marcy Ortiz Riascos	Sixta López	Juan Carlos Romero
<b>Cargo</b>	Asesor SGC	Auxiliar operativo	Gerente

	<b>MANUAL DEL CONDUCTOR</b>	<b>MN_002</b>
		<b>Agosto de 2022</b>
		<b>Ver. 001</b>

## 1. OBJETIVO

El servicio de Magic Tour Expres S.A.S., está comprometido en satisfacer las necesidades de los usuarios asegurando la efectividad del proceso de prestación del servicio. Este manual está orientado a establecer la metodología del control de la prestación del servicio tomando como el máximo responsable al conductor.

## 2. ALCANCE

Este manual aplica a todos los conductores de Magic Tour Express S.A.S.

## 3. DEFINICIONES

- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

## 4. EL VEHÍCULO

### 4.1. REVISION DEL VEHICULO

- **Inspecciones generales.** Verificar diariamente, antes de iniciar la prestación del servicio, los indicadores más importantes del vehículo (nivel de aceite, agua y/o refrigerante, líquido de la dirección y de frenos, etc.).

Controlar los kilómetros establecidos para el cambio de líquidos, aceites, filtros, etc., y avisar de las revisiones y/o reparaciones derivadas de dicho kilometraje.

Comprobar que posee elementos de repuesto y el material necesario que le permita realizar reparaciones básicas que puedan surgir en el transcurso del servicio (bombillas, fusibles, caja de herramientas, gato hidráulico, llave de ruedas, etc.), asegurar que el vehículo no presente fugas de combustible, agua o aceites.

Comprobar el exterior del vehículo antes de prestar el servicio (por ejemplo, el labrado de las ruedas, existencia de manchas que indiquen pérdidas de aceite, etc.).

- **Limpieza del vehículo.** El conductor es el responsable del cuidado del vehículo y tiene que asegurarse de que esté en perfectas condiciones de estética, sin presentar elementos que puedan causar daños a los usuarios, con un aroma agradable y aseado tanto por dentro como por fuera mucho tiempo antes de ingresar a los usuarios.

	<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
<b>Nombre y Apellidos</b>	Marcy Ortiz Riascos	Sixta López	Juan Carlos Romero
<b>Cargo</b>	Asesor SGC	Auxiliar operativo	Gerente

	<b>MANUAL DEL CONDUCTOR</b>	<b>MN_002</b>
		<b>Agosto de 2022</b>
		<b>Ver. 001</b>

#### 4.2. CUADRO DE INSTRUMENTOS Y MECANISMO AUXILIARES DEL VEHÍCULO

- **Funcionamiento de los mandos.** El conductor debe conocer el funcionamiento de todos los mandos del vehículo. Dicha información la puede obtener leyendo el manual proporcionado por el fabricante del vehículo.
- **Funcionamiento del tablero de control.** Es necesario estar atentos a los mensajes que puedan venir de los indicadores ya que nos informarán o alertaran de cualquier problema que tenga el vehículo. Por esto resulta de vital importancia asegurarse de que su funcionamiento es correcto. En el caso de que se produjese una avería, se informara de inmediato a la Gerencia para enviar el vehículo a mantenimiento.
- **Elementos accesorios y de seguridad.** Comprobar elementos como el funcionamiento del aire acondicionado, el correcto estado del botiquín, la existencia de extintores (comprobando las fechas de revisión), martillos rompe-cristales, y en general el equipo de carretera solicitado por las autoridades de tránsito, etc.

#### 4.3. COMPROBACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DE VEHÍCULO

Antes de iniciar el servicio el conductor comprobará que la documentación del vehículo está en su sitio. La documentación estará recogida y ordenada en un lugar que permita su fácil consulta en caso de que sea requerida por una inspección. Además, comprobará y comunicará a la empresa la caducidad de los mismos.

Documentación de carácter general que deberá tener el vehículo:

- ✓ Licencia de conducción
- ✓ Tarjeta de operación
- ✓ Revisión técnico-mecánica
- ✓ SOAT
- ✓ Seguros de responsabilidad civil (contractual y extracontractual)
- ✓ Planilla de viaje
- ✓ Directorio de teléfonos de emergencia, abogados de la empresa y de talleres de soporte ubicados en la ruta

La empresa asegura que los vehículos cumplan con las especificaciones mínimas para viajar indicadas anteriormente haciendo una revisión de estos mismos antes de aprobar el despacho

	<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
<b>Nombre y Apellidos</b>	Marcy Ortiz Riascos	Sixta López	Juan Carlos Romero
<b>Cargo</b>	Asesor SGC	Auxiliar operativo	Gerente

	<b>MANUAL DEL CONDUCTOR</b>	<b>MN_002</b>
		<b>Agosto de 2022</b>
		<b>Ver. 001</b>

diario de cada vehículo. Todas las deficiencias observadas durante la revisión y comprobación del vehículo deberán ser informadas al Gerente para ser solucionadas de manera inmediata para iniciar el viaje.

## 5. EL SERVICIO DE TRANSPORTE

### 5.1. ANTES DE INICIAR EL SERVICIO

**Información del servicio.** El conductor debe solicitar la información necesaria para el desarrollo de su jornada laboral.

**Cambios en el servicio.** Durante la jornada de trabajo permanecerá atento de la información entregada por el auxiliar operativo de los cambios que puedan surgir mientras presta el servicio; durante el recorrido la persona que se encuentre manejando tiene prohibido contestar el celular, razón por la cual debe delegar esta función al acompañante (si aplica).

#### **Gastos de viaje**

Los gastos de viaje son autorizados por la Gerencia, la empresa ha establecido el valor correspondiente a los gastos de viaje teniendo en cuenta la ruta a cubrir, el auxiliar de operaciones no podrá entregar un monto diferente al asignado sin previa autorización de la Gerencia.

### 5.2. DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

**Número de usuarios.** No se permitirá el acceso al vehículo a más usuarios de los autorizados según el tipo de servicio y las especificaciones de cada vehículo, aceptar más usuarios de los autorizados puede suponer además de un riesgo para la seguridad de las personas una infracción que será sancionada por la empresa.

**Puntualidad.** Deberá iniciar el servicio puntualmente según el horario establecido, para lo cual deberá presentarse mínimo 30 minutos antes.

Las incidencias temporales que afecten al desarrollo normal del servicio, deberán ser informadas al auxiliar de operaciones/Gerencia para su seguimiento (congestión de tráfico, avería en el vehículo, accidente, obras, condiciones meteorológicas, etc.). Estas novedades son registradas por el auxiliar operativo e informadas a la Gerencia.

	<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
<b>Nombre y Apellidos</b>	Marcy Ortiz Riascos	Sixta López	Juan Carlos Romero
<b>Cargo</b>	Asesor SGC	Auxiliar operativo	Gerente

	<b>MANUAL DEL CONDUCTOR</b>	<b>MN_002</b>
		<b>Agosto de 2022</b>
		<b>Ver. 001</b>

### 5.3. CONDUCCIÓN DEL VEHICULO

**Conducción atenta y segura.** Deberá circular con atención permanente a la conducción, respetando las normas de tránsito.

Evitar situaciones (como discutir con otros usuarios de la vía, hablar con los usuarios, etc.) o actividades (comer, llamadas telefónicas, etc.) que puedan disminuir la atención sobre la conducción o perjudicar la imagen del servicio.

La conducción debe ser segura, tranquila y atenta, transmitiendo al usuario confianza y tranquilidad en el servicio. Se debe evitar las maniobras y virajes bruscos, frenazos, adelantamientos innecesarios, etc., que puedan poner en peligro la seguridad y tranquilidad de los usuarios.

Adecuar la conducción a la climatología, al tipo de vía por la que se circula, a la intensidad del tráfico, etc.

**Distancia de seguridad.** Guardar la distancia de seguridad reglamentaria con otros vehículos, sobre todo circulando en caravana (aproximadamente 0,5 metros por cada kilómetro/hora de velocidad).

**Conducción económica.** Realizar una conducción económica, manteniendo el régimen adecuado de revoluciones del motor en cada momento según lo estipulado por el fabricante.

**Estado físico del conductor.** En caso de sueño, fatiga o indisposición debe parar el vehículo hasta que se encuentre plenamente capacitado para conducir con total normalidad. En caso de enfermedad o indisposición debe notificarlo con urgencia a la Gerencia.

Conducir bajo los efectos del alcohol y fumar mientras conduce está prohibido por la ley. Conducir bajo estas condiciones pone en peligro su propia seguridad y la de los usuarios y supone una dura sanción por parte de la empresa.

### 5.4. VIGILANCIA DEL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS DEL VEHÍCULO

**Indicadores del vehículo.** Prestar atención a los indicadores de los mecanismos del vehículo, vigilando cualquier anomalía que señalen. En caso de detectar algún problema que pueda

	<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
<b>Nombre y Apellidos</b>	Marcy Ortiz Riascos	Sixta López	Juan Carlos Romero
<b>Cargo</b>	Asesor SGC	Auxiliar operativo	Gerente

	<b>MANUAL DEL CONDUCTOR</b>	<b>MN_002</b>
		<b>Agosto de 2022</b>
		<b>Ver. 001</b>

provocar Graves averías (agua, aceite temperatura,), se debe detener el vehículo y seguir el procedimiento para el caso de averías.

### **Elementos de confort:**

**La temperatura en el interior del vehículo.** El conductor prestará atención durante la conducción al correcto funcionamiento de los elementos de confort que afectan a los usuarios y, principalmente, al aire acondicionado. Deberá presentarse al inicio del servicio y antes de recoger a los usuarios con el vehículo climatizado a 16 grados (temperatura ideal recomendada en el interior del vehículo).

**Volumen del radio:** El conductor prestará atención al volumen y contenido de los programas radiales que se coloquen durante el recorrido y deberá corroborar que son del agrado de los usuarios.

**Mobiliario (Sillas):** Antes de iniciar el recorrido se debe verificar que las sillas estén en buenas condiciones de aseo y limpieza, durante el viaje el conductor debe anotar cualquier eventualidad para solucionarla una vez llega a su destino.

Cualquier avería en estos sistemas deberá ser solucionada a la mayor brevedad posible.

## **6. PROTOCOLO DE SERVICIO**

### **6.1. FORMA DE VESTIR**

Nuestros conductores son uno de los activos más valiosos de la organización, por lo tanto, deben tener una presentación impecable y agradable para generar confianza y seguridad en el viaje.

Los conductores deben utilizar el uniforme establecido por la empresa.

Es deseable mantener el cabello lo más corto y arreglado posible, el uso diario de desodorante y afeitarse permanentemente.

Es política de la empresa presentar un rostro agradable, afeitado y sin adornos, tatuajes visibles o cualquier otro tipo de accesorios.

	<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
<b>Nombre y Apellidos</b>	Marcy Ortiz Riascos	Sixta López	Juan Carlos Romero
<b>Cargo</b>	Asesor SGC	Auxiliar operativo	Gerente

	<b>MANUAL DEL CONDUCTOR</b>	<b>MN_002</b>
		<b>Agosto de 2022</b>
		<b>Ver. 001</b>

## 6.2. ¿QUE TIENEN QUE LLEVAR?

Antes de cada viaje debe asegurarse de llevar su maleta de viaje, debido a la longitud de las rutas y a la rotación de los horarios. Lo mínimo que deben llevar dentro de la maleta es:

- ✓ Mínimo un pantalón
- ✓ Dos (2) camisetas
- ✓ Dos pantaloncillos
- ✓ Dos (2) pares de medias
- ✓ Una pantaloneta
- ✓ Una cartuchera con útiles de aseo, como son: jabón de baño, crema de dientes, cepillo de dientes, peinilla o cepillo para el cabello, desodorante, máquina de afeitar o cuchilla, loción o perfume, entre otras.

## 6.3. FORMA DE ACTUAR FRENTE A UN CONTROL O RETEN DE POLICIA O EJERCITO.

- ✓ **Detención del vehículo.** Realizará el estacionamiento del vehículo en el lugar que le indique la autoridad competente
- ✓ **Trato con el agente.** Deberá ser amable y educado y colaborar en todo lo que le solicite. Es importante que nuestra actitud muestre tranquilidad hacia los agentes; no debemos olvidar que los clientes nos observan. Siempre se evitará discutir con el agente puesto que eso no nos beneficiará. Su obligación será la de seguir prestando el servicio y que la inspección tenga la menor duración posible.
- ✓ **Sanción.** En caso de un comparendo se debe asegurar de haber entendido porqué se le sanciona, para luego poder explicarlo al responsable en la empresa.

## 6.4. COMUNICACIÓN PRESENCIAL

Nuestra organización espera que nuestros conductores como responsables de transportar a nuestros usuarios y prestar el servicio, sean muy amables, prudentes y conserven un protocolo de atención que haga sentir bien a cada uno de los clientes.

### Abordaje del usuario al vehículo

	<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
<b>Nombre y Apellidos</b>	Marcy Ortiz Riascos	Sixta López	Juan Carlos Romero
<b>Cargo</b>	Asesor SGC	Auxiliar operativo	Gerente

	<b>MANUAL DEL CONDUCTOR</b>	<b>MN_002</b>
		<b>Agosto de 2022</b>
		<b>Ver. 001</b>

ACTIVIDAD	DETALLE
Saludo	Salude al cliente, "Muy buenos días, muy buenas tardes o muy buenas noches", según sea el caso.
Invita a acomodarse al usuario	Invite al usuario que siga y se acomode. Si lleva muchos paquetes y tiene la oportunidad ayúdele a acomodarlos.

### Antes de iniciar el viaje

CRITERIO	DETALLE
Saludo	Salude al cliente, "Muy buenos días, muy buenas tardes o muy buenas noches", según sea el caso.
Verifique que todos los usuarios se encuentren acomodados	Por ningún motivo ponga el vehículo en marcha si algún usuario no se ha terminado de acomodar. Verifique y observe por su espejo retrovisor, que todos los usuarios se encuentran sentados y acomodados. Luego si puede dar inicio al recorrido. Esto es necesario hacerlo por la seguridad de los usuarios y por la seguridad de la empresa.

### Durante el viaje:

CRITERIO	DETALLE
Cuide su vocabulario	Recuerde que está transportando varias personas durante cada recorrido, evite hacer comentarios mal intencionados acerca de la empresa, no utilice palabras groseras en su plática con compañeros de trabajo o terceras personas.
No discuta con sus Compañeros de viaje	Cuando aborde el vehículo algún compañero de trabajo para realizar los controles respectivos, por ningún motivo discuta con esta persona.
Conduzca con precaución	Utilice siempre el cinturón de seguridad recuerde que usted también tiene una familia que lo espera, acomode su silla desacomodado a su estatura y peso, si su médico le recomendó el uso de lentes o gafas utilícelas. Recuerde que lleva personas dentro del vehículo y que cada persona tiene una familia que lo espera, conduzca con precaución, conduzca a la defensiva. Realice pausas activas en los recorridos largos estas lo ayudan a evitar enfermedades profesionales y lo reactivan para continuar con su labor, Muchos accidentes ocurren por que los conductores son personas muy confiadas.
No conteste o realice llamadas por celular	No conteste o realice llamadas desde su celular mientras conduce así sea utilizando el "manos libres". Recuerde que usted debe estar muy

	<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
<b>Nombre y Apellidos</b>	Marcy Ortiz Riascos	Sixta López	Juan Carlos Romero
<b>Cargo</b>	Asesor SGC	Auxiliar operativo	Gerente

	<b>MANUAL DEL CONDUCTOR</b>	<b>MN_002</b>
		<b>Agosto de 2022</b>
		<b>Ver. 001</b>

mientras conduce	concentrado mientras conduce y el hablar por celular distrae; además que está prohibido por las normas de tránsito.
No transporte usuarios de sobrecupo	No transporte usuarios de sobrecupo, en ninguna ruta por más corta que parezca.

**En el momento de llegar a cada destino:**

CRITERIO	DETALLE
Sea cordial con el usuario	En el momento de culminar el recorrido, indíqueles que nos interesa conocer su opinión acerca de nuestro Servicio, por lo cual requerimos nos diligencie muy amablemente una Encuesta (envíe el link de la Encuesta al whatsapp) y de las gracias a todas las personas que viajaron con nosotros e invítelos a que sigan utilizando nuestro servicio. Si los usuarios dan las gracias contéstele, no importa que tenga que repetir para cada usuario: "A la orden" ó "Para servirle".

**Nota:** al dirigirnos al usuario lo debemos hacer con respeto, no se debe tutear al usuario y mucho menos utilizar palabras como: mi amor, mamita, reina, corazón, cielo, en fin, todas estas palabras que puedan ofender al usuario. Las palabras adecuadas a utilizar son: señora, señor, señorita, joven, niño, niña; según sea el caso.

## 7. SITUACIONES ESPORÁDICAS

### 7.1. RETENES DE POLICIA O EJÉRCITO

En caso de presentarse retenes de policía o ejército, el conductor debe:

- ✓ Si el televisor está en funcionamiento por favor, colóquelo en pause.
- ✓ Si lleva el radio encendido por favor apáguelo.
- ✓ Informe a los usuarios que deben tener la cédula en la mano.
- ✓ Una vez que las autoridades reciben las cédulas y se dirigen a revisarlas, este muy pendiente que no vayan a revolver las cédulas de su vehículo con las de otro.
- ✓ Verifique que la cantidad de cédulas entregadas a las autoridades sea la misma que ellos le regresan.
- ✓ No haga comentarios inadecuados que puedan afectar o incomodar a las autoridades, colabore con ellas para que pueda reanudar el viaje lo antes posible

	Elaboró	Revisó	Aprobó
<b>Nombre y Apellidos</b>	Marcy Ortiz Riascos	Sixta López	Juan Carlos Romero
<b>Cargo</b>	Asesor SGC	Auxiliar operativo	Gerente

	<b>MANUAL DEL CONDUCTOR</b>	<b>MN_002</b>
		<b>Agosto de 2022</b>
		<b>Ver. 001</b>

- ✓ En caso de que algún usuario sea detenido por parte de las autoridades, verifique si trae equipaje, devuélvalo y por ningún motivo intervenga, ni haga comentarios al respecto, recuerde que está en juego la imagen de la empresa.

## 7.2. VARADAS

En caso de una varada, se debe seguir el siguiente protocolo:

- ✓ Guarde la calma y la compostura.
- ✓ Coloque las luces estacionarias.
- ✓ Coloque las señales respectivas para evitar que otro vehículo colisione con el suyo.
- ✓ Bájese del vehículo, revise la posible causa de la varada. No tarde más de quince (15) minutos revisando el vehículo, recuerde que viajan varias personas en el vehículo y que esperan que usted pueda dar un informe exacto sobre la situación.
- ✓ Tome la decisión acertada; analice si es necesario transbordar o si la falla la puede solucionar rápidamente.
- ✓ Antes de tomar la decisión realice un programa o planificación de los materiales, herramientas, elementos de protección personal, tiempo que necesita para reparar la falla y sobre todo tome conciencia de los riesgos a los cuales se expone, ¿pregúntese si está capacitado para realizar dicha tarea? no se exponga piense primero en su seguridad.
- ✓ Si la falla tiene solución apague el vehículo y guarde las llaves en uno de sus bolsillos esto evitara que alguien lo prenda mientras usted realiza el mantenimiento
- ✓ Revise que la iluminación en el lugar de la falla sea la adecuada (mantenga siempre una linterna grande para varadas en la noche)
- ✓ No introduzca las manos ni otra parte del cuerpo cuando el vehículo se encuentre prendido
- ✓ No utilice las manos en lugar de las herramientas manuales.
- ✓ No remplace las piezas o dispositivos por otros impropios.
- ✓ Explique a los usuarios la causa exacta e infórmeles la acción a seguir y el tiempo aproximado que deberán esperar para poder continuar el recorrido ya sea en el mismo vehículo o en otro de transbordo.
- ✓ Sea cual sea la decisión tomada, pida excusas a los usuarios por los inconvenientes e incomodidades que pueda causar debido a la situación presentada.
- ✓ Si la decisión tomada, es que los usuarios deben esperar a que usted se desvare debido a que el tiempo que usted tardara en desvararse es muy corto y no vale la

	<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
<b>Nombre y Apellidos</b>	Marcy Ortiz Riascos	Sixta López	Juan Carlos Romero
<b>Cargo</b>	Asesor SGC	Auxiliar operativo	Gerente

	<b>MANUAL DEL CONDUCTOR</b>	<b>MN_002</b>
		<b>Agosto de 2022</b>
		<b>Ver. 001</b>

pena incomodarlos transbordándolos de vehículo; infórmele al usuario el tiempo exacto que tardara en realizar el desvare.

- ✓ Informe al usuario que en caso de descender del vehículo, no se aísle demasiado de este, debido a que la corrección tardara poco tiempo y en cualquier momento puede reiniciar el viaje.
- ✓ Avise a la Gerencia sobre la novedad.

## 8. PROBLEMAS FRECUENTES

Durante la prestación de un servicio es muy común que nuestro interlocutor haga comentarios muy fuertes contra nuestra empresa y critique su trabajo en forma agresiva y directa.

La empresa espera que usted sea muy calmado, LO ESCUCHE y no entre en controversia con el cliente.

### 8.1. QUEJA SOBRE EL SERVICIO

- ✓ Salude al cliente, sea cordial con él.
- ✓ Hágale entender que nuestro interés es servirle y cada día prestar un mejor servicio buscando la satisfacción de nuestros clientes.
- ✓ Explíquelo que es necesario que nos diligencia el link de sugerencias, quejas y reclamos especificando lo sucedido, a la vez el no. del vehículo, la fecha, el nombre del cliente y un teléfono donde lo podamos localizar o indíquelo la existencia de los números de atención.
- ✓ Pídale excusas en nombre de la empresa y agradézcale por lo que está haciendo, debido a que esto nos permite tomar correctivos y cada día lograr que prestemos un mejor servicio.
- ✓ Pregúntele que, si le puede colaborar en algo más, dele las gracias y recuérdelo que estamos para servirle.
- ✓ Deséele un excelente día.

### 8.2. CONFLICTOS PRESENCIALES

Cuando un cliente se le presente, fuera de su estado de control habitual. Tiene rabia y descarga su agresividad contra nosotros. ¿Que debemos hacer?

- ✓ No intervenga, espere a que se descargue su furia.

	<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
<b>Nombre y Apellidos</b>	Marcy Ortiz Riascos	Sixta López	Juan Carlos Romero
<b>Cargo</b>	Asesor SGC	Auxiliar operativo	Gerente

	<b>MANUAL DEL CONDUCTOR</b>	<b>MN_002</b>
		<b>Agosto de 2022</b>
		<b>Ver. 001</b>

- ✓ La persona agresora debe ver que a usted no le afecta su actitud agresiva, que permanece inalterable, eso calma rápido su actitud.
- ✓ Un agresor es sordo, no escucha, es inútil tratar de razonar contra él.
- ✓ No reflexione sobre las barbaridades que dice una persona con rabia. Si usted piensa en ese momento sobre el contenido, sus palabras llegaran a su corazón y usted se enfurece y entra a competir y pelear con el cliente agresivo.
- ✓ La paciencia y la comprensión hacen que la persona agresora se sienta mal, un poco enfadada pero apenada, en unos pocos segundos. En ese momento esta listo su nivel de atención para que usted intervenga.
- ✓ Diligencia en el link de sugerencias, quejas y reclamos el problema de la persona. Explique al cliente que la queja se remitirá a la Gerencia de la empresa, para que allí tomen los correctivos y las sanciones correspondientes, infórmele de la existencia de la línea de atención. No sea emotivo. Esté tranquilo, sea muy profesional en el trato con la otra persona para hacerle ver que a usted no lo pueden afectar con los gritos. Demuestra a la persona con su tranquilidad que no estuvo nada bien su comportamiento y sus gritos. Demuestre con sus gestos que usted no está afectado con los gritos.
- ✓ Asegure que el agresor entiende y asimila la situación explicada.
- ✓ Infórmele que es necesario que deje una dirección y un teléfono con el fin de hacerle llegar la decisión tomada por la Gerencia.
- ✓ Si solucionar el problema está en sus manos, proceda a localizarlo en un sitio donde pueda descansar el cliente mientras usted arregla la situación.
- ✓ Sea claro, hable despacio, pausado. No haga grandes críticas del comportamiento del cliente, explique que usted no va a realizar comentarios al respecto.

### 6.3 PÉRDIDA DE EQUIPAJE

Lo ideal es que no se presenten perdidas de equipaje. Si un conductor hace su trabajo con diligencia no debieran existir los cambios de equipaje o lo que es peor, la perdida de los mismos.

Para aprender a llevar estas situaciones se deben establecer los siguientes parámetros:

El subgerente, debe:

- ✓ Servir de conciliador en el acuerdo de indemnización del equipaje extraviado. El valor de la conciliación depende de los soportes del cliente para demostrar que el valor de la perdida, corresponde al valor que el solicita.

	<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
<b>Nombre y Apellidos</b>	Marcy Ortiz Riascos	Sixta López	Juan Carlos Romero
<b>Cargo</b>	Asesor SGC	Auxiliar operativo	Gerente

	<b>MANUAL DEL CONDUCTOR</b>	<b>MN_002</b>
		<b>Agosto de 2022</b>
		<b>Ver. 001</b>

- ✓ Realizar los trámites para diligenciar el paz y salvo por la pérdida de la maleta.

#### **6.4. PROCEDIMIENTO DE PÉRDIDAS DE MALETAS**

Una vez se identifica la pérdida de una maleta el conductor debe:

- ✓ Explique al cliente, de una manera muy diplomática que el equipaje se extravió. No intente evadir al cliente. Sea muy sincero con la persona afectada.
- ✓ Solicite en la agencia más cercana el link de quejas y reclamaciones para levantar el informe de lo sucedido.
- ✓ Solicite al cliente que indique en el link la lista de los artículos que llevaba en la maleta
- ✓ Póngase de acuerdo con el usuario para la fecha, hora y lugar de la conciliación
- ✓ Remita el informe sobre la pérdida del equipaje a la gerencia para que allí realicen los trámites pertinentes con el fin de continuar con el proceso disciplinario e intentar una conciliación con el usuario afectado.
- ✓ Se debe propender por hacer las investigaciones reales de los hechos y si bien es cierto existen unos valores máximos legales y definidos esto puede generar comportamientos mal intencionados al hacer perdediza equipajes de mayor valor.

	<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
<b>Nombre y Apellidos</b>	Marcy Ortiz Riascos	Sixta López	Juan Carlos Romero
<b>Cargo</b>	Asesor SGC	Auxiliar operativo	Gerente