

The logo for 'Avant' is written in a white, elegant, cursive script font against a dark blue rectangular background.

La solución mexicana
en transporte privado de calidad

MANUAL DE OPERACIÓN PARA CONDUCTORES

Antes de comenzar con este manual de operación, queremos darte la bienvenida por formar parte de nuestro equipo de conductores AVANT, y de igual forma felicitarte por haber aprobado los exámenes correspondientes.

AVANT es una organización mexicana de transporte privado de calidad. Nuestra misión es conectar pasajeros y choferes, asegurándonos de que tengan una experiencia de viaje fácil, rápida y confiable. Estamos conformados por un equipo administrativo y tecnológico mexicano que brinda el servicio de más alta calidad.

Somos Pasajeros que quieren viajar con eficiencia y seguridad, Conductores confiables que brindan un buen servicio, atención y confort, Inversionistas que fomentan el crecimiento de la economía mexicana y Universitarios envueltos en el desarrollo económico y social del país.

AVANT es una aplicación mexicana que nos llena de orgullo, ya que entramos al mercado de transporte privado compitiendo con empresas de nivel mundial, al llevar la ventaja a nuestro favor al recibir pagos en efectivo y con tarjeta, lo que hace que más usuarios nos den preferencia por la forma de pago y excelente servicio.

En este manual explicaremos los pasos a seguir como conductor en AVANT; en donde podrás encontrar cómo utilizar la aplicación como conductor y cómo comportarte con el usuario para ofrecer un servicio de calidad.

Recuerda que AVANT funciona a través de una aplicación en tu dispositivo inteligente, así que sólo se puede trabajar con la aplicación y nunca fuera de ella.

REVISIÓN DE VEHÍCULO

Para poder comenzar a trabajar con AVANT, deberás seguir los siguientes pasos en la revisión del vehículo asignado:

1. Revisar a detalle la carrocería y verificar que no tenga rayones ni abolladuras.
2. Revisar el interior del vehículo ya que debe estar sin ningún desperfecto y limpio.
3. Revisar el motor, el nivel de aceite, el líquido de frenos y el anticongelante, esto para evitar algún problema durante tu labor de trabajo con el vehículo.
4. Herramienta y artículos obligatorios como botiquín y señalamientos.
5. Tener un dispositivo para colocar el celular, para que tú y el cliente vean la ruta y el pago.
6. Auxiliar para conectar el dispositivo del cliente para escuchar música.
7. Cable para cargar la batería del teléfono.

Es importante que el vehículo siempre se encuentre limpio, para brindar un mejor servicio a nuestros usuarios.

PREPARACIÓN DE MI PERSONA

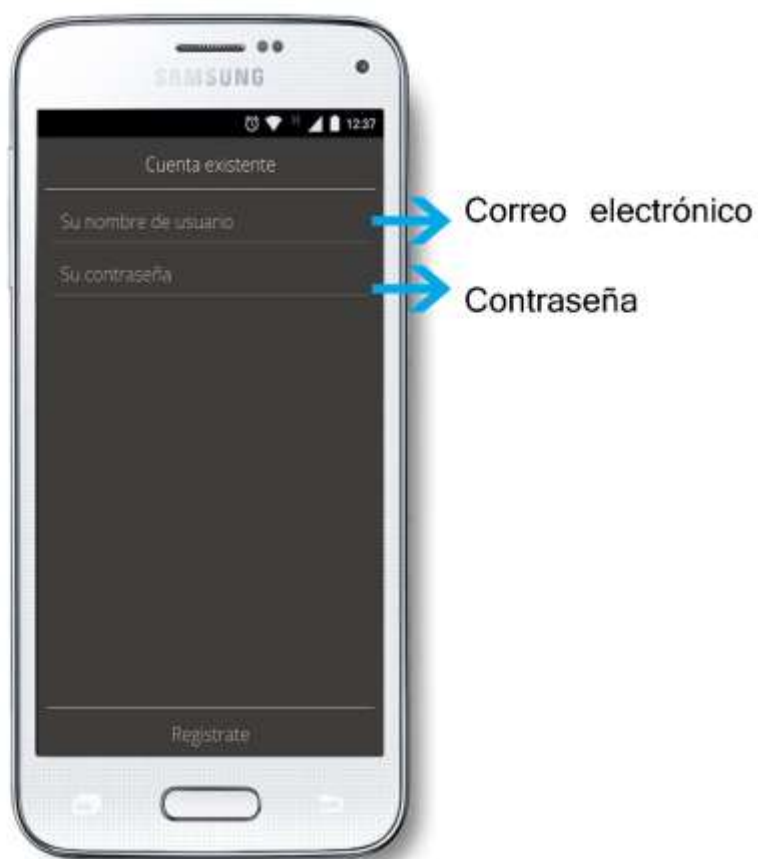
De aspecto limpio, agradable, educado y tranquilo, eso se obtiene - con un baño diario, de preferencia con camisa, saco y corbata, con un loción ligera, cuidar no generar olores desagradables, bien rasurados, bien peinados, - Siempre con una sonrisa, manos limpias. Hablar de manera clara despacio y de bajo volumen.

BASES AL INICIAR UN SERVICIO

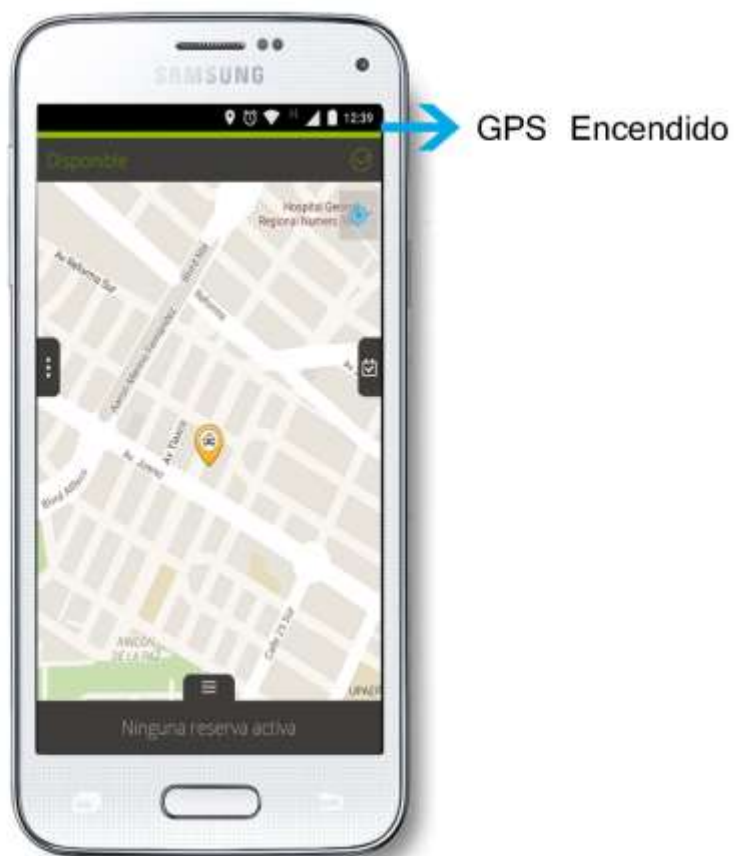
- Bajarse a abrir la puerta, para subir, asegurar que quedo bien cerrada, Subirse (no azotar las Puertas)
- Ofrecer al Pasajero(s) una botella de agua, pastillas bucales (Husher)
- y/o alguna revista (Rostros etc.).
- Ofrecer el cable para cargar el celular asi como el de sonido, para que el pasajero escuche su música.
- Preguntar al Pasajero(a) si ya podemos iniciar su viaje.
- El cliente no espera un Taxi, o la Combi, espera su auto nuevo y sobre todo a su chofer.

INICIO DE SESIÓN

Iniciar sesión es muy sencillo, debes ingresar el usuario y contraseña con el que fuiste dado de alta. Es recomendable que te encuentres en el vehículo cuando conectes la aplicación para poder llegar a tiempo a la ubicación del usuario.



Una vez conectado a la aplicación verifica la conexión en tu sesión, posteriormente se detectará tu ubicación a través del GPS (debe estar configurado en tu celular con la opción de precisión alta) y estarás listo para recibir un servicio.



SOLICITUD DE SERVICIO

Los servicios se asignan automáticamente al conductor más cercano, al cual le llegará una alerta de 40 segundos a su celular para aceptar el viaje. Una vez aceptado, se indicará el tiempo aproximado y la ubicación del usuario, por lo que es importante el conocimiento de la ciudad para llegar en el tiempo indicado.



En las opciones se puede observar la información del usuario; nombre y número de teléfono, que se podrá utilizar cuando se tenga alguna duda sobre su ubicación.

Es indispensable que cuando llegues al destino presiones 1. LLEGUÉ Y ESPERANDO para que le mande la alerta al pasajero de que estás en la ubicación, si tienes dudas con la ubicación puedes realizar una llamada al usuario 2. NOMBRE Y TELÉFONO DEL USUARIO. Es importante que esperes al pasajero fuera del vehículo y le abras la puerta, una vez el pasajero abordo presionar 3. PASAJERO ABORDO.



INICIAR VIAJE

Recuerda que es muy importante que antes de que el usuario ingrese al vehículo preguntarle su nombre: “¿Cuál es su nombre?” ya que así verificarás que es la persona correcta porque si sólo dices “José ¿Verdad?” das oportunidad a que la persona te responda “Si” y te lleves a la persona incorrecta y si se realiza el pago con cargo a tarjeta pagara por un viaje que no realizó y esto nos afectará.

Cuando hayas identificado al usuario, le abrirás la puerta y le informarás que vas a iniciar el viaje, para que este enterado que se comenzará a cobrar, porque recuerda que se cobra por kilómetro y por minuto.

Una vez que ya iniciaste el viaje en tu celular porque ya te lo autorizó el usuario, confirma la dirección de destino que te indica la aplicación con el usuario, esto para evitar un mal entendido y que el usuario llegue a tiempo a su destino.

Recuerda siempre ofrecerles a los usuarios una botella de agua, pastillas o dulces, si desean escuchar alguna estación de radio en especial, conectar o cargar su celular, si desean que pongas el aire acondicionado, ya que aunque es algo muy simple, a los usuarios les encanta; por lo que siempre recomendamos que sirva el aire acondicionado y que traigas botellas de agua.

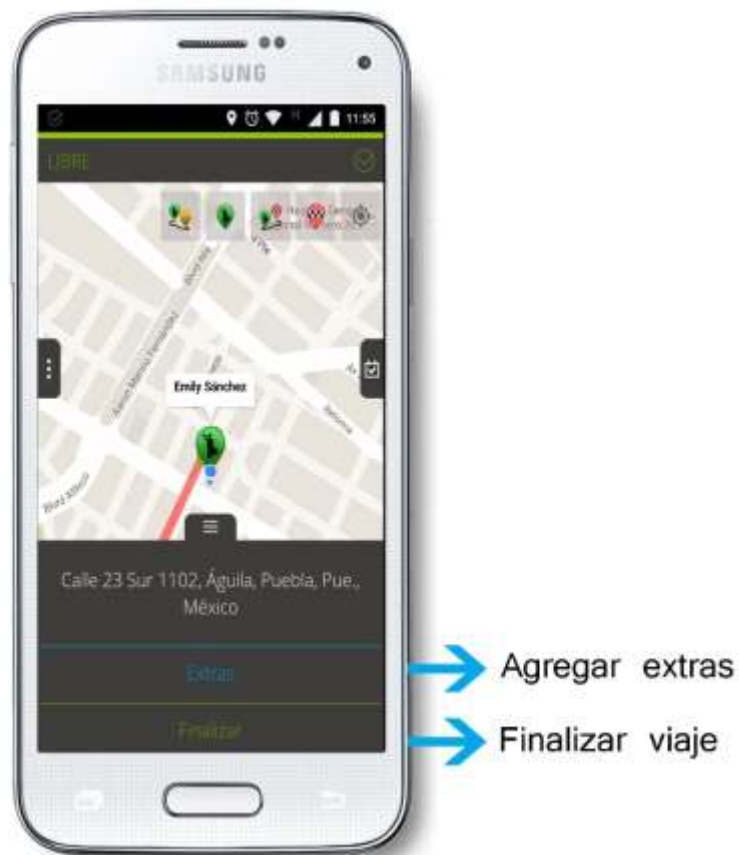
Si durante el viaje el usuario comienza a platicar contigo, habla siempre con respeto, pero si el usuario no platica nada, no es necesario que intentes iniciar una conversación si él no lo desea.

Te recomendamos no contestar tu teléfono celular si un usuario viene contigo, ya que esto le puede causar miedo ya que no estas concentrado al 100% en conducir, de igual forma no des acelerones y no manejes rápido, ya que el usuario lo que desea es llegar con bien a su destino, por lo que te recomendamos conducir en base al reglamento de tránsito de la ciudad.

FINALIZAR VIAJE

Una vez que llegas al destino es importante bajarte del automóvil y abrirle la puerta al usuario, ya que esto le agradará mucho y te calificará muy bien; recuerda siempre en finalizar el viaje en tu teléfono celular y de inmediato te aparecerá en la pantalla la cantidad que se le fue cobrada.

Ya finalizado el viaje, estarás listo para recibir otro servicio.



También tienes la opción de editar la duración, distancia y precio del viaje en caso de que no haya una buena recepción de internet en el teléfono o haya un problema con el sistema. En caso de marcar 0 km se cobrará el costo estimado que apareció en un principio.



Una vez que verifiquemos que el precio es correcto, Confirmamos con Ok. Automáticamente se finalizará el viaje y te pondrá en disponible para hacer un nuevo servicio.



VIAJES REALIZADOS Y CANCELADOS

En la parte derecha de la aplicación podemos encontrar los datos de los viajes cancelados X, realizados V y actuales ↓.



REGLAMENTO DEL CONDUCTOR

En AVANT contamos con un reglamento que consta de puntos muy fáciles y simples de aplicar:

- No realizar servicios de conductor fuera de AVANT, como por ejemplo ponerte de acuerdo con un usuario decirle que lo llevas a su destino sin utilizar la aplicación, o subir dos clientes distintos en un solo viaje.
- No ponerse en contacto con los usuarios después de haber finalizado el viaje.
- No fumar dentro del vehículo ni usuario ni conductor.
- No dejar que otras personas usen tu cuenta de conductor.
- No manejar con aliento alcohólico ni estado de ebriedad ya que la empresa se deslinda de cualquier responsabilidad en caso de accidente.
- Realizar chequeos médicos frecuentes.

*Si se sorprende realizando uno de los puntos, se te dará de baja inmediatamente de la aplicación.

Cuidado del automóvil:

- El automóvil siempre debe estar perfectamente limpio, excepto si está lloviendo o acaba de llover.
- Interiores siempre limpios.
- Nunca cargar gasolina con el pasajero a bordo, salvo en viajes de más de 2 horas.
- El auto siempre debe estar en perfecto estado mecánico.

EMPRESAS CON CRÉDITO

Tenemos convenio con empresas con las cuales se maneja crédito, se les informará mediante comunicados quienes son.

La cuenta puede estar a nombre de la empresa o de una persona física.

Pueden verificar las empresas con las que se tienen convenio en la siguiente página de internet: www.avantapp.mx/convenios_empresas

REPORTE SEMANAL

Los cortes se hacen los domingos a las 24:00 hrs, los reportes se emiten el día lunes y martes, los pagos se realizan entre martes y miércoles.

MANEJO DE EFECTIVO

De acuerdo a las leyes de las ciudades en las que Avant opera, se manejará efectivo, tarjeta de crédito, débito o paypal.

En caso de Efectivo el procedimiento de la entrega del efectivo lo deberán acordar con el socio dueño del automóvil, tomando en cuenta tratar de manejar el menor efectivo posible con ustedes por cuestiones de seguridad.

RECUERDA

Es importante que te mantengas en DESCANSO o FIN DE TURNO si necesitas realizar actividades que te impidan llegar a tiempo por un usuario.



Opciones de la
disposición
del conductor

CONDUCTORES AVANT

Recuerda siempre vestir profesional (con traje y corbata dependiendo la ciudad) al igual que mantener una rutina de higiene estricta. De aspecto limpio, agradable, educado y siempre con una sonrisa.

En ocasiones habrá usuarios que suban con comida o bebidas dentro del vehículo, sólo recuérdales que si lo llegan a ensuciar se les cobrará un cargo extra por la limpieza del mismo.

Los animales pequeños si pueden subir al vehículo, por lo que te recomendamos contar una pequeña toalla para que la mascota se pueda sentar ahí y que no te ensucie las vestiduras.

Al ser un servicio de transporte privado, habrá en muchas ocasiones que los usuarios se suban en estado de ebriedad por lo que si no deseas subirlo, no hay problema sólo coméntale al usuario que solicite otro conductor y repórtanos al usuario.

En caso de un Accidente, avisar al seguro y al Call center para que les ayuden a buscar un auto que los apoye. En caso de ponerse mal de Salud un Cliente, llevarlo a un hospital cercano o a donde le indique el pasajero, y avisar al Call center. En caso de un Objeto Olvidado, avisar al Call center, dando el número viaje. En caso de una descompostura del Auto, avisar al seguro y al Call center para que les ayuden a buscar un auto que los apoye.

Es importante que el vehículo siempre esté 100% mecánica y estéticamente, por lo que recomendamos realizar sus servicios correspondientes de acuerdo con el propietario del vehículo.

Recuerda siempre ser amable con los usuarios, y nunca formar parte de alguna discusión o algo por el estilo, ya que si nos enteramos que formas parte de esto, se te dará de baja de inmediato.