



# Taxiprofi

## Vermittlung

- Erhöhung der Anfahrtszeit um 25 %
- Auftragsweitergabe unter 5 Minuten
- Anfahrtsinweise
- SIXT
- Rechnungsfahrten

## Reklamationen

- Was tun, wenn es zum Streit mit dem Kunden kommt?

## Kunden

- Neukunde: Hotel Andaz
- Wiedereröffnung: Hyperion Hotel

## IF-News

- Sichere Wiesen

## Erhöhung Anfahrtszeit um 25%

Zu viele Baustellen und zu viel Verkehr – immer wieder erreichen uns Beschwerden von Fahrern zum Thema „Anfahrtszeit“ zum Kunden. Die Zeiten sind oft viel zu kurz angegeben. Aufträge mit einer Anfahrtszeit von unter fünf Minuten können nicht weitergegeben werden. Aufträge mit einer längeren Anfahrtszeit werden oft aus Angst vor einer schlechten Benotung nicht weitergegeben. Wir wurden aufgefordert, die Anfahrtszeiten zu prüfen und anzupassen.

Das möchten wir jetzt tun.

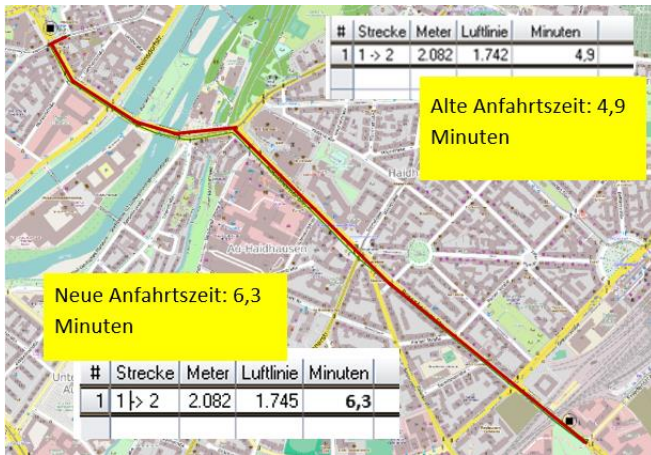
Ab dem 15.10.19 werden die Anfahrtszeiten um 25% erhöht.

Was bedeutet das?

Der Auftrag, der am 14.10.19 noch mit fünf Minuten Anfahrtszeit vermittelt wurde, wird am 15.10.19 mit sechs bis sieben Minuten vermittelt.

Diesen Auftrag kann man jetzt auch weitergeben.

Ein weiterer Vorteil ist, dass die Wahrscheinlichkeit, pünktlich beim Kunden anzukommen, steigt. Dadurch verbessern wir ihre Zufriedenheit.



## Auftragsweitergabe unter 5 Minuten

Ein weiteres Problem ist die Vermittlung an Fahrzeuge in der Umgebung. Steht ein Fahrzeug am Standplatz, wissen wir genau, wie die Anfahrtsroute ist. So können wir die Anfahrtszeit berechnen. Wenn ein Fahrzeug in der Umgebung ist, fällt es uns schwer, die Anfahrtszeit zu bestimmen. Durch eine Einbahnstraße / gesperrte Straße oder ähnliches, kann die Anfahrtszeit zunehmen.

Auch hier kommen wir Euch entgegen.

Ab dem 15.10.19 kann ein Auftrag unter fünf Minuten weitergegeben werden – sofern man nicht am Standplatz positioniert ist.

Wichtig! Er kann zwar weitergegeben werden, wird aber bei der Weitergabebenotung berücksichtigt, da die Anfahrtszeit unter sieben Minuten liegt.

## Sixt-Aufträge

Unsere Kooperation mit Sixt nimmt immer mehr Fahrt auf. Die Auftragszahlen steigen stetig an. Ein Hinweis für den Umgang mit Sixt-Aufträgen:

Bestellungen über Sixt werden immer als Rechnungsfahrten abgerechnet.

Trotzdem kommt es manchmal vor, dass der Fahrpreis bar kassiert wird. Das darf nicht passieren.

Bei Rückfragen: 089 / 45054 - 125

## Anfahrtshinweise

In vielen Aufträgen findet ihr Anfahrtsinweise. Diese sind grundsätzlich wichtig und können Eure Arbeit erleichtern.

Wir möchten deshalb die **Abkürzungen** und die Bedeutung der Hinweise genauer erklären.

/	Ecke
->	Verlängerung
Afh.	Anfahrtsinweis
Anf.	Anfahrt = über welche Straße fahre ich an, um an die Hausnummer zu kommen
ausw.	(stadt-) auswärts
einw.	(stadt-) einwärts
bzw.	beziehungsweise
Eing.	Eingang = in welcher Straße befindet sich der Eingang zum Gebäude
ggüb.	gegenüber
zw.	zwischen
hi.	hinten / hinter
üb.	über
o.	oder
Hsnr.	Hausnummer
li.	links
re.	rechts
MR	mittlerer Ring
Nr.	Nummer
RGB	Rückgebäude, Hinter- bzw. Gartenhaus
Rtg.	Richtung
Zuf.	Zufahrt = über welche Straße fahre ich an, um möglichst nah an meine Abholadresse zu kommen

## Beispiele:

Dachauer Straße 169, zw. Funker & Lazarett.



Margarethe-Selenka-Str. 6, Anf. Hochäcker ggüb. neuer Südfriedhof.





## Was tun, wenn es zum Streit mit dem Kunden kommt?

Stress, ein schlechter Tag, Du hast eine Vorbestellung nicht bekommen oder eine ärgerliche Fehlfahrt gehabt? Und jetzt kommt ein Kunde, der vielleicht lange auf sein Taxi warten musste. Er ist spät dran und lässt seinen Frust an Dir aus. Es kommt zu einer Diskussion – vielleicht sogar zum Streit. Im Nachhinein merkst Du, dass Du nicht optimal reagiert hast. Du willst möglicherweise Deinen Fehler wiedergutmachen und zum Kunden fahren, um Dich zu entschuldigen?



### Stopp – keine gute Idee!

Der Kunde kann nicht einschätzen warum der Taxifahrer, mit dem er gerade eine Diskussion hatte, vor seiner Tür steht.

Wir hatten solch eine Situation vor wenigen Wochen. Der Fahrer kam zu spät zum Kunden. Der war dann für seinen Termin spät dran und machte den Fahrer dafür verantwortlich. Die Situation geriet außer Kontrolle und die Fahrt wurde abgebrochen.

### Der Kunde ist verunsichert und verängstigt

Wenig später wollte sich der Fahrer entschuldigen und fuhr zum Kunden. Der war allerdings sehr verunsichert, als der Fahrer auf einmal vor seiner Tür stand. Der Kunde rief sofort bei uns in der Zentrale an. Die gut gemeinte Geste des Fahrers ging leider nach hinten los. Der Kunde war nun nicht nur verärgert, sondern auch noch verunsichert – und ein wenig verängstigt.

### Wie gehe ich richtig mit einer solchen Situation um?

Geht bitte immer den Weg über uns. Wir haben für solche Angelegenheiten unsere Kundenbetreuung. Die Mitarbeiter wissen wie man in solchen Situationen am Besten reagiert. Sie werden dafür sorgen, dass der Kunde wieder zufrieden ist – und sich in Deinem Namen entschuldigen, wenn Du das möchtest.

#### Wichtig!

Die Vergabe von Debits hat keine negative Auswirkung auf die Weitergabe-Note.

Bei Rückfragen: 089 / 45054 - 124

## Neukunde – Hotel Andaz Schwabing

Wie viele von Euch schon bemerkt haben, konnten wir mit dem Hotel Andaz einen großen Kunden für uns gewinnen.



Quelle: [https://www.tripadvisor.com.br/Hotel\\_Review-g187309-d1555300-Reviews-Andaz\\_Munich\\_Schwabinger\\_Tor-Munich\\_Upper\\_Bavaria\\_Bavaria.html](https://www.tripadvisor.com.br/Hotel_Review-g187309-d1555300-Reviews-Andaz_Munich_Schwabinger_Tor-Munich_Upper_Bavaria_Bavaria.html)

Die Anfahrtssituation sorgt immer wieder für Probleme. Deshalb wollen wir sie nochmal erklären. Die Zufahrt erfolgt über die Leopoldstr. 158 (Jaadin Grillhouse). Die Verkehrsfläche direkt vor dem Hoteleingang ist nur als Ausfahrt nutzbar. Wir bitten Euch, hier nicht einzufahren.



## Wiedereröffnung – Hyperion Hotel

Im März konnten wir das Hyperion Hotel in der Truderinger Straße als Kunden gewinnen.



Quelle: <https://www.h-hotels.com/de/hyperion/hotels/hyperion-hotel-muenchen/hotel>

Seit Juni sind die Bestellzahlen jedoch weniger geworden.

Grund für sinkende Bestellzahlen:  
Das Hotel war seit Anfang Juni aufgrund eines Wasserschadens geschlossen. Taxis wurden nur benötigt, wenn Gäste in andere Hotels gefahren werden mussten.

Das wird sich nun wieder ändern.

Pünktlich zum Oktoberfest hat das Hyperion Hotel seine Türen wieder geöffnet.

Bei Rückfragen: 089 / 45054 - 124

## Sichere Wiesn für Frauen und Mädchen / Frauennotruf

### Was ist das?

Die Aktion "Sichere Wiesn für Mädchen und Frauen" hat es sich zur Aufgabe gemacht, die Wiesn für Mädchen und Frauen sicherer zu machen. Jedes Jahr wieder kommt es auf dem größten Volksfest der Welt auch zu sexuellen Übergriffen und Belästigungen. Die Aktion möchte dies im besten Fall verhindern, bietet aber auch Hilfe vor Ort an, sollte es zu einem Übergriff auf dem Oktoberfest kommen. Die Aktion sichere Wiesn erhält von uns einen Autobooker. Über diesen Autobooker werden Taxis für Frauen und Mädchen bestellt, damit diese sicher nach Hause kommen.



### Was gibt es für uns zu beachten?

Wenn du einen Auftrag von „Sichere Wiesn/ Frauennotruf“ erhältst, fährst du zum vereinbarten Treffpunkt. Dieser ist Hans-Fischer-Straße Ecke Theresienhöhe. Dort angekommen wartest du in deinem Taxi und loggst dich „Bei Kunde“ ein.



Anschließend wird dein Fahrgast zu dir ans Taxi gebracht.

### Wichtig!

Wenn du dich nicht „Bei Kunde“ einloggst, weiß unser Ansprechpartner nicht, dass Du da bist.

Das Taxiprofi-Lexikon enthält alle relevanten Inhalte auf einen Blick. Mit einem Klick auf die Bezeichnung werdet ihr zum Artikel weitergeleitet.

## B

Bayernatlas [0](#)

Belohnungssystem [1](#) [2](#)

## E

Einsteigermeldung [0](#)

## F

Fahrzieleingabe [0](#)

## L

Lob von Kunden [0](#)

## N

Nachträgliche Rückgaben [0](#)

Neue Straßen [19](#) [18](#) [17](#)

## S

SMS verschicken [0](#)

Sprachwünsche [0](#)

Stadterfassung [0](#)

## T

Time-Out [0](#)

## V

Vermittlung verständlich [0](#)

## Z

Zeitstrafen [0](#)

Isarfunk GmbH & Co. KG  
Rosenheimer Str. 139 / 12  
81671 München

Geschäftsführer:  
Christian Hess  
Hermann Waldner

Telefon: 089 / 45054110 & Fax: 089 / 49001086  
E-Mail: [taxiprofi@isarfunk.de](mailto:taxiprofi@isarfunk.de)

Registergericht: Amtsgericht München  
Registernummer: HRA 71920  
Umsatzsteuer-Identifikationsnummer gem. § 27a UStG: DE 812282297

Inhaltlich Verantwortliche gem. § 55 II RStV:

Eric Graubner  
Susanne Roth  
Levent Yerdekalmaz