



FAAT 

Federación Andaluza
de Autónomos del Taxi

**FEDETAXI**

LA BUSQUEDA DE LA EXCELENCIA

Manual de buenas prácticas ante el usuario

“CÓDIGO ÉTICO POR LA EXCELENCIA”



Federación Andaluza
de Autónomos del Taxi



Vivimos una época difícil de gran **incertidumbre** para nuestra profesión que nos debe hacer buscar fórmulas para **mejorar** nuestro servicio y, con ello, asegurar el futuro de nuestra profesión. Nos equivocamos si pensamos que nada tenemos que cambiar y que todo lo hacemos bien. Nuestra obligación, si queremos mejorar, es **detectar** nuestros propios errores, analizar sus causas y buscar las soluciones.

Esperamos que el análisis de este **Manual** nos lleve a una **reflexión** interna tanto individual como colectiva, y que del resultado de este examen fijemos como objetivo a corto plazo la búsqueda de la **excelencia** en la prestación de nuestro trabajo para poner en valor la calidad que siempre ha tenido el servicio público del taxi.

Miguel Ruano Bravo

*Presidente de la Federación Andaluza de Autónomos del Taxi
Vicepresidente de la Federación Española del Taxi*

Y RECUERDA

Tú eres la imagen de la marca “taxi” y, por lo tanto, influyes con cada uno de tus actos en el prestigio del sector y la rentabilidad de tu servicio.



TAXI



FAAT
Federación Andaluza
de Autónomos del Taxi

FEDETAXI

Este **MANUAL** examina los problemas de imagen, innovación y competitividad que sufre nuestro sector y presenta propuestas de mejora.

8

aspectos importantes a tener en cuenta



1 Cortesía

El usuario espera que se le muestre que lo más importante es él. Los primeros 30 segundos son básicos para causar una **buena impresión** y eso significa mirarlo a la cara, saludarlo amablemente, sonreírle y demostrarle que va a ser atendido de la mejor forma posible. Trátalo de la manera exacta a la que **a ti te gustaría** que te trataran.