

2 Información y eficiencia

Una buena atención pasa por que el taxista esté **bien informado** de la ciudad en la que trabaja y se interese por resolver cada necesidad con amabilidad.



3 Amabilidad

El taxista debe seguir unas pautas de **comportamiento** de atención al usuario: buen recibimiento, agradecimiento por usar el taxi y respetuosa despedida. En todo momento, debe ofrecer un **trato cortés** con independencia de la edad, la apariencia del usuario o la distancia del servicio.

4 Ojo con las formas

No se deben mantener actitudes incorrectas, como **masticar chicle, comer, beber o fumar** en presencia del usuario.

El tono de voz empleado debe ser siempre **tranquilo y afable**. No se debe mostrar exceso de confianza con el usuario y evitar comentarios que puedan resultar ofensivos o incómodos.

5 Discreción y respeto

Evita tomar posturas ante temas como **religión, política, deporte** u otros que pudieran suscitar controversia.

El taxi es un **servicio público** y en el ejercicio de la profesión se debe demostrar tolerancia y discreción.

La **imagen** es primordial.

6 Prudencia

El taxista no debe atosigar al usuario durante el trayecto para no incomodarle.



7 Profesionalidad

Ante posibles **reclamaciones** del usuario, el taxista deberá mostrar respeto y **cortesía** en todo momento. Incluso en los casos en que se trate de clientes particularmente problemáticos. El objetivo es siempre tratar de **calmar** la situación.

8 Serenidad

No se debe discutir ni mantener una actitud inadecuada en público. Las discrepancias se gestionan con discreción y **sosiego**.
Con educación y **simpatía** se fideliza un usuario.
En el caso inverso, se pierden muchos.

Otros aspectos a tener en cuenta

Considerar la **imagen personal** y la **del taxi** como parte del servicio.

No decir nunca NO. Buscar siempre una solución.

Escuchar con atención y expresarse con claridad. Convierte las quejas en oportunidades para mejorar.

Interésate en **aprender** y **mejorar** los conocimientos.

Tener **conciencia de grupo**, todo lo que se hace individualmente repercute en el sector.