

ANNULATION DE COURSE PAR LE CHAUFFEUR

Généralités

Un chauffeur VTC ne devrait jamais annuler une course qu'il a pris en réservation.

RVB considère cette hypothèse comme une faute professionnelle et un litige très important pour la clientèle et pour l'image de RVB.

Toutefois, de par son expérience, nous savons que cela peut arriver, malheureusement.

RVB, se doit de prendre en compte cette réalité et d'apporter une solution à cette problématique très embarrassantes et surtout très préjudiciable pour la clientèle ainsi que pour l'image de RVB.

L'annulation d'une course par un chauffeur VTC sera fortement sanctionnée par RVB.

RVB applique sur les annulations de course sur réservation, un principe de niveau de récupérabilité.

Le principe de récupérabilité est axé sur une question de durabilité entre :

- L'annulation chauffeur et la prise en charge client
- 1. Plus le temps est long, plus la récupérabilité est possible
- 2. Moins le temps est long moins la récupérabilité est possible, donc dommageable.

Principale option pour ne pas être sanctionner :

1. Assumer sa réservation
2. Redispatcher sa course vers un chauffeur partenaire

La possibilité de dispatching à un chauffeur partenaire a été conceptualisé par RVB pour solutionner cette problématique.

Si le ou les chauffeurs partenaires ne peuvent pas prendre le relais, nous rentrons dans le process du nivellement de récupérabilité et de « sanctions »

Prévoyances et Conseils pratiques

- Mettez en place un planning annuel / mensuel / hebdomadaire / journalier
- N'oubliez pas de planifier les courses de toutes vos autres applications et clients sur votre planning (éviter les doublons)
- Gérer votre planning au jour le jour
- Déterminez en amont dans votre planning votre temps professionnel et votre temps personnel / familial
- Quand vous acceptez une course RVB, n'en acceptez pas une autre sur le même créneau horaire
- Bloquez les réservations des autres applications sur le créneau horaire de la course RVB
- Ne vous laissez pas tenter à prendre une course mieux payée, alors que vous avez déjà acceptée une course RVB et que vos chauffeurs partenaire n'ont pas validé votre dispatching de course auparavant, soyez sûr que votre course est prise en charge par votre chauffeur partenaire
- L'appât du gain furtif en voulant annuler une course RVB pour une autre course mieux rémunérée peut être en finalité plus préjudiciable qu'autre chose
- Seuls, les chauffeurs fiables et constants réussissent dans le métier

Les niveaux de récupérabilité – Sanctions sur annulation de course chauffeur

Course sur réservation / low-cost

CHAUFFEUR		
	ABONNE	COMMISSIONNE
A plus de 48H	Impact sur le % de fiabilité Notation 1 étoile Augmentation abonnement mensuel pendant 2 mois + 5 euros TTC	Impact sur le % de fiabilité Notation 1 étoile Augmentation du taux de commission pendant 2 mois + 5%
A moins de 48H	Impact sur le % de fiabilité Notation 1 étoile Augmentation abonnement mensuel pendant 2 mois + 10 euros TTC	Impact sur le % de fiabilité Notation 1 étoile Augmentation du taux de commission pendant 2 mois + 8%
A moins de 36H	Impact sur le % de fiabilité Notation 1 étoile Augmentation abonnement mensuel pendant 2 mois + 15 euros TTC	Impact sur le % de fiabilité Notation 1 étoile Augmentation du taux de commission pendant 2 mois + 10%
A moins de 24H	Impact sur le % de fiabilité Notation 1 étoile Augmentation abonnement mensuel pendant 2 mois + 20 euros TTC	Impact sur le % de fiabilité Notation 1 étoile Augmentation du taux de commission pendant 2 mois + 12%
A moins de 12H	Impact sur le % de fiabilité Notation 1 étoile Augmentation abonnement mensuel pendant 2 mois + 25 euros TTC	Impact sur le % de fiabilité Notation 1 étoile Augmentation du taux de commission pendant 2 mois + 15%

ATTENTION :

A chaque annulation de course, s'additionnera les sanctions en vigueur.

Course en immédiat – annulation chauffeur

Lorsque qu'une course en immédiat arrive, RVB ne vous oblige pas à la prendre.

Vous avez le choix de la prendre ou non, selon votre situation géographique ou temporelle.

Par contre, lorsque vous prenez une course en immédiat, **vous ne devez pas l'annuler.**

A chaque annulation de course, vous aurez un impact très négatif en termes d'indicateur sur votre fiabilité ainsi que sur votre commissionnement ou votre abonnement.

CHAUFFEUR		
	ABONNE	COMMISSIONNE
	Impact sur le % de fiabilité	Impact sur le % de fiabilité
	Notation 1 étoile	Notation 1 étoile
	<u>Avis automatique :</u> Course annulée	<u>Avis automatique :</u> Course annulée
Course acceptée	Augmentation abonnement mensuel pendant 2 mois + 10 euros TTC	Augmentation du taux de commission pendant 2 mois + 5%

ATTENTION :

A chaque annulation de course, s'additionnera les sanctions en vigueur.