Leer con atención.

El no seguimiento de estás acciones puede suponer la pérdida de habilidades y la posible exclusión de futuros viajes con REVEL.

¿Quién es REVEL?
REVEL es el nuevo renting para particulares que ofrece una experiencia premium, cercana y personalizada, donde la atención al cliente es una parte fundamental del servicio.

Trabajar con REVEL supone que eres un driver que tiene habilidades excepcionales. ¡¡Enhorabuena!!

El proceso, incluye varios pasos por lo que, lee con detenimiento la siguiente información.

Procedimiento para misiones REVEL

<u>Antes de recoger el vehículo</u>

Sí necesitas cambiar de fecha no está permitido llamar al cliente, contacta con soporte lo antes posible para su gestión

Imprime:

- Contrato de transporte/Nota de aviso
- Checklist – Punto de recogida
- Checklist – Entrega cliente
- Autorización de recogida (en caso de que este adjunto en la misión)

- Definir ruta, tiempos y logística completa (ida y vuelta), asegurando la entrega en la franja horaria solicitada por REVEL. Recuerda que no está permitido depender del cliente para el retorno
- Mantener una apariencia cuidada y profesional. Evita el uso de ropa informal y de playa (chanclas, bañadores)
- Llevar únicamente lo imprescindible, evitando objetos que generen suciedad, olores o derrames (Prohibido transportar maletas grandes).
- El viaje tiene uso exclusivo de la misión, NO está permitido transportar pasajeros

Nota: No se debe contactar con el cliente en esta fase

<u>Recogida del vehículo</u>

- Completar el “Checklist – Punto de recogida” y adjunta un reportaje fotográfico completo del vehículo, incluyendo todas sus partes y posibles daños
- **Retirar posibles pertenencias de clientes anteriores. Si detectas publicidad de terceros visible (porta matrículas, pegatinas o llaveros), retírala para mantener la imagen de REVEL.**
- Contacta con soporte (no con el cliente), ante cualquier incidencia
- Cuando retires el coche del punto de recogida, contacta con el cliente como conductor asignado de REVEL confirmando la salida y expectativas de llegada, con un tono profesional. **Recuerda, está prohibido compartir incidencias ni información interna**

Nota: Si el vehículo no puede ser retirado, el contrato de transporte/nota de aviso deberá quedar firmado por origen indicando el motivo.

Durante la misión

- No está permitido fumar,vapear, comer ni beber
- Cualquier incidencia deberá ser comunicada de inmediato al soporte. En caso de accidente, será obligatorio cumplimentar y firmar el parte amistoso correspondiente y, si el vehículo no se encuentra en condiciones de continuar la marcha, deberán seguirse las instrucciones indicadas por soporte.
- Asegúrate que en paradas en vehículo se encuentre en zonas de seguridad al realizar paradas

Antes de entregar

- Realizar la limpieza exterior y si detectas que el interior del vehículo requiere una, contacta con soporte para solicitar autorización.
- El vehículo debe entregarse con combustible superior a la reserva
- Estacionar el vehículo en un punto seguro y cercano al lugar de entrega, y contactar con el cliente para confirmar la llegada.

Entrega al cliente

- Verifica la identidad de cliente (DNI, Carnet de conducir), si no es la persona indicada, escala a soporte
- Haz una presentación del vehículo
    - Encendido y apagado
    - Tipo de cambio (manual/automático)
    - Luces y climatización
    - Ajuste de retrovisores y ventanillas F
    - Sistemas básicos de seguridad
    - Conectividad (Bluetooth, CarPlay, Android Auto, puertos)
- Resuelve dudas dentro de tu conocimiento. Para temas adicionales, redirige a soporte
- Completa el “Checklist – Entrega cliente” y adjuntar un reportaje fotográfico completo del vehículo, incluyendo todas sus partes y posibles daños
- Obtén firma de conformidad
- En caso de problemas con la entrega (daños, no aceptación del coche), escalar a soporte inmediatamente

Para finalizar recuerda subir a plataforma

- Fotografías (recogida y entrega)
- Checklist - Punto de recogida
- Checklist - Entrega cliente
- Autorización de recogida (en caso de que este adjunto en la misión)
- Contrato de transporte/Nota de aviso

IMPORTANTE:

El no seguimiento de estás acciones puede suponer la pérdida de habilidades y la posible exclusión de futuros viajes con REVEL.