PROTOCOLO OPERATIVO – CONDUCTORES REVEL

Revel colabora exclusivamente con conductores que ejecutan este protocolo de forma rigurosa.Trabajar con nosotros implica representar la marca en cada interacción con el cliente: el conductor es el último punto de contacto y, por tanto, el principal responsable de la experiencia del cliente.

El incumplimiento de estas normas podrá implicar la exclusión del conductor de futuros servicios de REVEL, así como el impago del trayecto en curso.

Como conductor de REVEL:

- Formas parte de una cadena operativa donde cada detalle cuenta
- Impactas directamente en la experiencia del cliente de REVEL
- Debes garantizar una entrega excelente y alineada con los estándares de REVEL

A continuación te indicamos las normas de comportamiento en cada fase de la entrega:

PRE-RECOGIDA

Objetivo: Minimizar imprevistos y asegurar autonomía operativa

- Documentación obligatoria (física):
    - Autorización de recogida firmada por Revel
    - Contrato de transporte/Nota de aviso
    - Checklist – Punto de recogida
    - Checklist – Entrega cliente
    - Documentación personal en vigor del conductor
- Planificación:
    - Definir ruta, tiempos y logística completa (ida y vuelta), asegurando la entrega en la franja horaria solicitada por REVEL
    - No está permitido depender del cliente para el retorno
- Equipamiento:
    - Llevar únicamente lo imprescindible
    - Prohibido transportar maletas grandes
    - Evitar objetos que generen suciedad, olores o derrames
    - Recomendado: llevar paño de microfibra
- Imagen:
    - Mantener una apariencia cuidada, limpia y profesional durante todo el servicio
    - Prohibido el uso de ropa de playa (chanclas, bañadores)
    - Evitar prendas informales, en mal estado o con mensajes inapropiados

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

RECOGIDA DEL VEHÍCULO

Objetivo: Evitar incidencias futuras mediante el control inicial completo del vehículo

Nota: En caso de que el punto de origen rechace la entrega del vehículo o exista cualquier incidencia que impida su retirada, será obligatorio que el contrato de transporte/nota de aviso quede firmado por el responsable del punto de origen. Dicho documento deberá incluir una breve descripción del motivo por el cual el vehículo no ha sido entregado.

- Puntualidad: Llegar con margen suficiente ante imprevistos
- Inspección inicial:
    - Completar “Checklist – Punto de recogida”
    - Ante cualquier incidencia (daños, averías, elementos faltantes, suciedad), contactar con soporte antes de mover el vehículo
- Reportaje fotográfico (mínimo requerido):
    - Cuadro de instrumentos con motor arrancado
    - Frontal y trasera
    - Laterales derecho e izquierdo
    - 4 neumáticos
    - Lunas delantera y trasera
    - Interior delantero (conductor/copiloto)
    - Interior trasero y tapicería
    - Maletero
    - Llaves y documentación
    - Fotos adicionales de cualquier daño
- Acondicionamiento del vehículo:
    - Retirar posibles pertenencias de clientes anteriores
    - Eliminar publicidad de terceros (porta matriculas, pegatinas, llaveros). Únicamente permitida publicidad de REVEL)
- Comunicación con cliente:
    - Contactar únicamente una vez completada la inspección y confirmar la salida
    - Mantener tono profesional y claro
    - No compartir incidencias ni información interna (escalar a soporte, siempre)

Ejemplo: “Buenas tardes [Nombre], soy el conductor asignado por Revel. Estoy en camino y llegaré aproximadamente a las [hora].”

TRANSPORTE

Objetivo: Garantizar la seguridad del conductor y el buen estado del vehículo

- Restricciones:
    - Prohibido transportar pasajeros

    - Prohibido comer, beber o fumar/vapear dentro del vehículo
    - Uso exclusivo para el servicio asignado
- Custodia: En paradas, dejar el vehículo en zonas seguras o vigiladas
- Gestión de incidencias durante el transporte (accidente, siniestro, daño en lunas, pinchazo, otra incidencia)
    - Priorizar la seguridad del driver y detener el vehículo en un lugar seguro
    - Notificar de inmediato a Soporte REVEL
    - Rellenar parte amistoso de accidente cuando corresponda, correctamente cumplimentado y firmado
    - No continuar la marcha si el vehículo no está en condiciones seguras, siguiendo siempre las indicaciones de soporte
    - Documentar el incidente con el máximo detalle posible: Fotos de daños y del entorno.Ubicación, fecha e información de lo ocurrido. Datos de terceros implicados (si aplica)

PRE-ENTREGA

Objetivo: Preparar una entrega impecable

- Limpieza:
    - Lavado exterior (preferiblemente en túnel)
    - Limpieza interior básica:
        - Alfombrillas limpias
        - Salpicadero sin polvo
        - Asientos sin suciedad visible
        - Cristales limpios
        - Sin objetos ajenos
- Repostaje: El vehículo no podrá entregarse en reserva. En caso necesario, deberá repostarse previamente a la entrega.
- Ubicación: Estacionar en un punto seguro y cercano al punto de entrega
- Contacto: Contactar con el cliente y confirmar llegada

ENTREGA AL CLIENTE

Objetivo: Asegurar una experiencia excelente para el cliente

- Verificación: Validar identidad (DNI o carnet de conducir original) del cliente
- Explicación del vehículo:
    - Encendido y apagado
    - Tipo de cambio (manual/automático)
    - Luces y climatización
    - Ajuste de retrovisores y ventanillas
    - Sistemas básicos de seguridad

    - Conectividad (Bluetooth, CarPlay, Android Auto, puertos)
    - Resuelve dudas dentro de tu conocimiento. Para temas adicionales, redirige al soporte de REVEL
- Inspección conjunta:
    - Completar “Checklist – Entrega cliente”
    - Revisar vehículo con el cliente (interior y exterior)
    - Obtener firma de conformidad
    - Registrar reportaje fotográfico completo
- Incidencias:
    - En caso de problemas con la entrega (daños, no aceptación del coche), escalar a soporte inmediatamente
    - No compartir información interna sobre cualquier incidencia que pudo presentarse antes de la entrega

POST-ENTREGA

Objetivo: Completar correctamente el servicio

- Despedida: Profesional, breve y cordial. Recuerda, no puedes involucrar al cliente en el retorno
- Cierre digital, subir a plataforma:
    - Fotografías (recogida y entrega)
    - Checklist - Punto de recogida
    - Checklist - Entrega cliente
    - Contrato de transporte firmados
    - Hoja de entrega, emitida en punto de recogida