

PROTOCOLLO OPERATIVO – CONDUCENTI REVEL

Revel collabora esclusivamente con conducenti che applicano rigorosamente questo protocollo. Lavorare con noi significa rappresentare il marchio in ogni interazione con il cliente: il conducente è l'ultimo punto di contatto e, pertanto, il principale responsabile dell'esperienza del cliente.

Il mancato rispetto di queste norme può comportare l'esclusione del conducente dai futuri servizi REVEL, nonché il mancato pagamento del servizio in corso.

Come conducente REVEL:

- Fai parte di una catena operativa in cui ogni dettaglio conta
- Influisce direttamente sull'esperienza del cliente REVEL
- Devi garantire una consegna eccellente e in linea con gli standard REVEL

Di seguito sono riportate le norme di comportamento da seguire in ogni fase della consegna:

PRE-RITIRO

Obiettivo: Ridurre al minimo gli imprevisti e garantire l'autonomia operativa.

- Documentazione obbligatoria (cartacea):
 - Autorizzazione al ritiro firmata da Revel
 - Contratto di trasporto / Nota di consegna
 - Checklist – Punto di ritiro
 - Checklist – Consegna al cliente
 - Documentazione personale del conducente in corso di validità
- Pianificazione:
 - Definire il percorso, i tempi e l'intera logistica (andata e ritorno), garantendo la consegna nella fascia oraria richiesta da REVEL.
 - Non è consentito fare affidamento sul cliente per il rientro.
- Materiale:
 - Portare esclusivamente lo stretto necessario.
 - È vietato trasportare valigie di grandi dimensioni.
 - Evitare oggetti che possano causare sporco, cattivi odori o fuoriuscite di liquidi.
 - Consigliato: portare un panno in microfibra.
- Immagine:
 - Mantenere un aspetto curato, pulito e professionale per tutta la durata del servizio
 - È vietato indossare abbigliamento da spiaggia (es. infradito, costume da

bagno)

- Evitare indumenti informali, in cattivo stato o con messaggi inappropriati

Nota: Non si deve contattare il cliente in questa fase

RITIRO DEL VEICOLO

Obiettivo: Prevenire future problematiche attraverso un controllo iniziale completo del veicolo.

Nota: Nel caso in cui il punto di origine rifiuti la consegna del veicolo o si verifichi qualsiasi circostanza che ne impedisca il ritiro, sarà obbligatorio che il contratto di trasporto / nota di consegna venga firmato dal responsabile del punto di origine. Tale documento dovrà includere una breve descrizione del motivo per cui il veicolo non è stato consegnato.

- Puntualità: Arrivare con un margine di tempo sufficiente per gestire eventuali imprevisti
- Ispezione iniziale
 - Completare la “Checklist – Punto di ritiro”.
 - In presenza di qualsiasi anomalia (danni, guasti, elementi mancanti, sporcizia), contattare il supporto prima di spostare il veicolo.
- Documentazione fotografica (minimo richiesto):
 - Quadro strumenti con motore acceso.
 - Parte anteriore e posteriore.
 - Lato destro e lato sinistro.
 - 4 pneumatici.
 - Parabrezza anteriore e lunotto posteriore.
 - Interni anteriori (conducente/passeggero).
 - Interni posteriori e tappezzeria.
 - Bagagliaio.
 - Chiavi e documentazione.
 - Foto aggiuntive di eventuali danni.
- Preparazione del veicolo:
 - Rimuovere eventuali effetti personali dei clienti precedenti.
 - Eliminare qualsiasi pubblicità di terzi (portatarga, adesivi, portachiavi). È consentita esclusivamente la pubblicità REVEL.
- Comunicazione con il cliente:
 - Contattare il cliente solo dopo aver completato l'ispezione e confermato la partenza
 - Mantenere un tono professionale e chiaro
 - Non condividere problematiche o informazioni interne (segnalare sempre al supporto)

TRASPORTO

Obiettivo: Garantire la sicurezza del conducente e il buono stato del veicolo.

- Restrizioni:
 - È vietato trasportare passeggeri
 - È vietato mangiare, bere, fumare o utilizzare sigarette elettroniche all'interno del veicolo
 - Utilizzo esclusivo per il servizio assegnato
- Custodia: Durante le soste, lasciare il veicolo in aree sicure o sorvegliate
- Gestione delle anomalie durante il trasporto (incidente, sinistro, danni ai vetri, foratura o altre problematiche):
 - Dare priorità alla sicurezza del conducente e fermare il veicolo in un luogo sicuro
 - Informare immediatamente il Supporto REVEL
 - Compilare il modulo di constatazione amichevole di incidente quando necessario, correttamente compilato e firmato
 - Non proseguire il viaggio se il veicolo non è in condizioni di sicurezza, seguendo sempre le indicazioni del supporto
 - Documentare l'incidente nel modo più dettagliato possibile: foto dei danni e dell'ambiente circostante, posizione, data e informazioni sull'accaduto, dati di eventuali terze parti coinvolte (se applicabile)

PRE-CONSEGNA

Obiettivo: Preparare una consegna impeccabile.

- Pulizia:
 - Lavaggio esterno (preferibilmente in autolavaggio automatico).
 - Pulizia interna di base:
 - Tappetini puliti
 - Cruscotto privo di polvere
 - Sedili senza sporco visibile
 - Vetri puliti
 - Nessun oggetto estraneo
- Rifornimento: Il veicolo non può essere consegnato con la riserva. Se necessario, dovrà essere rifornito prima della consegna.
- Posizione: Parcheggiare in un luogo sicuro e vicino al punto di consegna.
- Contatto: Contattare il cliente e confermare l'arrivo

CONSEGNA AL CLIENTE

Obiettivo: Garantire un'esperienza eccellente al cliente.

- Verifica: Verificare l'identità del cliente (carta d'identità o patente di guida originale)

- Spiegazione del veicolo:
 - Accensione e spegnimento
 - Tipo di cambio (manuale/automatico)
 - Luci e climatizzazione
 - Regolazione degli specchietti e dei finestrini
 - Sistemi di sicurezza di base
 - Connettività (Bluetooth, CarPlay, Android Auto, porte)
 - Rispondere alle domande nei limiti delle proprie conoscenze. Per questioni aggiuntive, indirizzare il cliente al supporto REVEL
- Ispezione congiunta:
 - Completare la “Checklist – Consegna cliente”
 - Controllare il veicolo insieme al cliente (interni ed esterni)
 - Ottenere la firma di accettazione
 - Registrare una documentazione fotografica completa
- Anomalie:
 - In caso di problemi durante la consegna (danni, mancata accettazione del veicolo), contattare immediatamente il supporto
 - Non condividere informazioni interne relative a eventuali problematiche che potrebbero essersi verificate prima della consegna

POST-CONSEGNA

Obiettivo: Completare correttamente il servizio.

- Saluto finale: Professionale, breve e cordiale. Ricorda: non puoi coinvolgere il cliente nel tuo rientro.
- Chiusura digitale – Caricamento sulla piattaforma:
 - Fotografie (ritiro e consegna)
 - Checklist – Punto di ritiro
 - Checklist – Consegna cliente
 - Contratti di trasporto firmati
 - Documento di consegna emesso presso il punto di ritiro