



Verkaufstresen des Autocenters Freiheit

NEUES KUNDENCENTER IN SPANDAU



Freiheit 22

Das Kundencenter in der Persiusstraße erfreut sich bei der Kundenschaft von Taxi Berlin seit seiner Eröffnung großer Beliebtheit. Man muss nicht nach einem Parkplatz suchen, es gibt preisgünstig heiße und kalte Getränke sowie Knabereien, es gibt Auto- und Schulungszubehör zu kaufen, es gibt gratis Quittungsblöcke und die Taxi Times, und unsere Unternehmer schätzen den netten Umgang mit dem Kundencenterpersonal.

Seit Kurzem gibt es in Spandau eine Außenstelle des Kundencenters, nicht weit vom U-Bahnhof Ruhleben entfernt. In den früheren Räumlichkeiten einer Mercedes-Niederlassung mit Werkstatt befindet sich

jetzt ein „Taxi-Service-Center“, wegen seines schönen Straßennamens besser bekannt als „Auto-Service Freiheit“, und bietet Dienstleistungen rund um's Taxi (Reifen, Bremsen, Achsvermessung, Ölwechsel usw.) ohne Voranmeldung. In der geräumigen Werkstatthalle sieht man oft mehrere Taxis unterschiedlicher Marken gleichzeitig auf den Hebebühnen. Das Team kennt die Bedürfnisse, Ansprüche und Wünsche der Taxiunternehmer. Da bot es sich an, auch den Service von Taxi Berlin zu integrieren.

Auch hier gibt es Taxi- und Schulungszubehör, Tarifaufkleber, Anschallschilder, Bonrollen und Abschreiber sowie

preisgünstig Kaffee/Cappuccino und gratis stilles Wasser – und seit Kurzem auch die Taxi Times Berlin zum Mitnehmen. Wie in der Persiusstraße auch können Sie hier nun Coupons, Zahlungsbelege usw. abgeben. Es findet aber keine Auszahlung statt. Die Belege werden entgegengenommen und an Taxi Berlin weitergeleitet. Die Verrechnung erfolgt ausschließlich unbar. Sie können Quittungen auch hier mittels Stanzgerät mit Ihren Konzessionsnummern versehen und gratis mitnehmen. Geöffnet ist sogar am Samstagvormittag.

In der Freiheit 22 stehen genügend Parkplätze zur Verfügung, sowohl auf dem Hof als auch vor dem Gebäude. ■ ar

TAXI BERLIN

Kundencenter Spandau
beim Auto-Service Freiheit

Freiheit 22
(zwischen Klärwerkstraße und Werkring)
13597 Berlin-Spandau

Öffnungszeiten:

Mo-Fr 9.00 bis 18.00 Uhr
Sa 9.00 bis 13.00 Uhr
Tel. 030 / 23 00 76 08



Hier kennt man die Bedürfnisse der Taxifahrer, nicht nur was die Sichtbarkeit von Hausnummern betrifft



Reifenmangel ist hier nicht zu befürchten



Wasser gratis, guter Kaffee preisgünstig – wie in der Persiusstraße



Das Allerwichtigste fürs Taxi: Quittungsblocks, Funkaufkleber und die aktuelle Taxi Times



Autoservice Freiheit GmbH



WEITERE VERBESSERUNGEN FÜR UNSERE KUNDEN

Taxi Berlin ist bestrebt, nicht nur für die Fahrer, sondern auch für die Kunden, von denen wir und unsere Fahrer leben, den Service stetig weiter zu verbessern. Die Einführung der Vorvermittlung letztes Jahr war ein Meilenstein. Der ohnehin schon sehr geringe Anteil von Kunden, denen kein Taxi geschickt werden kann, konnte damit nochmals verringert werden.

Eine Herausforderung ist immer die Vermittlung von speziellen Aufträgen. Anders gesagt: Je mehr Merkmale ein Auftrag hat, umso geringer der in Frage kommende Anteil an Taxen und Fahrern, und umso länger die durchschnittliche Anfahrtszeit. Ein Kunde, der nachts in Blankenfelde ein Großraumtaxi für sieben Personen mit Hund und zwei Kindersitzen bestellt, wird mit hoher Wahrscheinlichkeit länger warten müssen als ein Kunde mit Auftrag ohne besondere Merkmale. Selbst, wenn ein solcher Auftrag rechtzeitig vorbestellt worden ist, können wir nicht dafür garantieren, dass zur richtigen Zeit das richtige Fahrzeug mit dem „passenden“ Fahrer in der Nähe ist. Wenn der Zufall es will, dass eine halbe Stunde vor dem Abholtermin ein Sofortauftrag im selben Sektor vermittelt wird, ist das Großraumtaxi, dessen Fahrer extra für die Vorbestellung dorthin gefahren ist, weg. Dann kann es lange dauern, bis ein Taxi mit den gleichen Merkmalen vermittelt ist, und der Kunde wird möglicherweise später abgeholt als gewünscht.

Nicht alle Merkmale sind dem Kunden so wichtig, dass er nicht auf ein anderes Taxi ausweichen würde, wenn nicht das exakt passende kurzfristig verfügbar ist. Gelingt die Vermittlung des Taxis mit allen gewünschten Merkmalen nicht, so kann der Servicemitarbeiter dem Kunden per Rücksprache Alternativen anbieten und beispielsweise erfragen, ob anstelle eines Großraumwagens auch zwei „Kleine“ vermittelt werden können – oder statt der ursprünglich gewünschten „neuen E-Klasse“ auch ein anderes neues, geräumiges Fahrzeug.

Um solche Rücksprachen zu ermöglichen, ist Vorlaufzeit nötig, denn dieser Vorgang kann sich bei Bestellungen mit mehreren solcher Merkmale schnell zu einer mehrminütigen Wartezeit für den Kunden addieren. Die Vermeidung von Verspätungen bei der Abholung von Kunden hat bei Taxi Berlin eine hohe Priorität. Deshalb müssen wir Aufträge mit Merkmalen, die wenig verbreitet sind, mit einer größeren Vorlaufzeit vermitteln. So kann es beispielsweise vorkommen, dass ein Auftrag zu 18:15 Uhr bereits um kurz vor 18 Uhr vermittelt wird. Da man vorher nie wissen kann, ob das passende Taxi gleich um die Ecke am Halteplatz steht oder aber aus mehreren Kilometern Entfernung anfahren muss, ist dies die sicherste Möglichkeit, die pünktliche Abholung des Kunden zu ermöglichen, selbst wenn es im Einzelfall zu einer gewissen Wartezeit für den Fahrer führt,

der zufällig in nächster Nähe zum Kunden unterwegs war. Taxi Berlin bittet alle Fahrer, diesen geringen zeitlichen Mehraufwand, der nicht häufig auftritt, im Sinne eines vorzüglichen Dienstes am Kunden in Kauf zu nehmen. ■ *ar*

TAXI FUNK BERLIN TZB GMBH

Persiusstraße 7, 10245 Berlin
Tel. Sekr.: +49 (0)30 / 690 27 20
Tel. Kasse: +49 (0)30 / 690 27 19
E-Mail: info@taxi-berlin.de
www.taxi-berlin.de

Öffnungszeiten Kundencenter

Mo, Di, Do, Fr 10.00 bis 17.30 Uhr
Mi 10.00 bis 14.30 Uhr

Taxibestellung

Telefon: +49 (0)30 / 20 20 20
www.taxi-berlin.de

Presserechtlich verantwortlich für

diese Seite: Hermann Waldner

Redaktion: Irene Jaxtheimer (jx)

Pressekontakt: presse@taxi-berlin.de