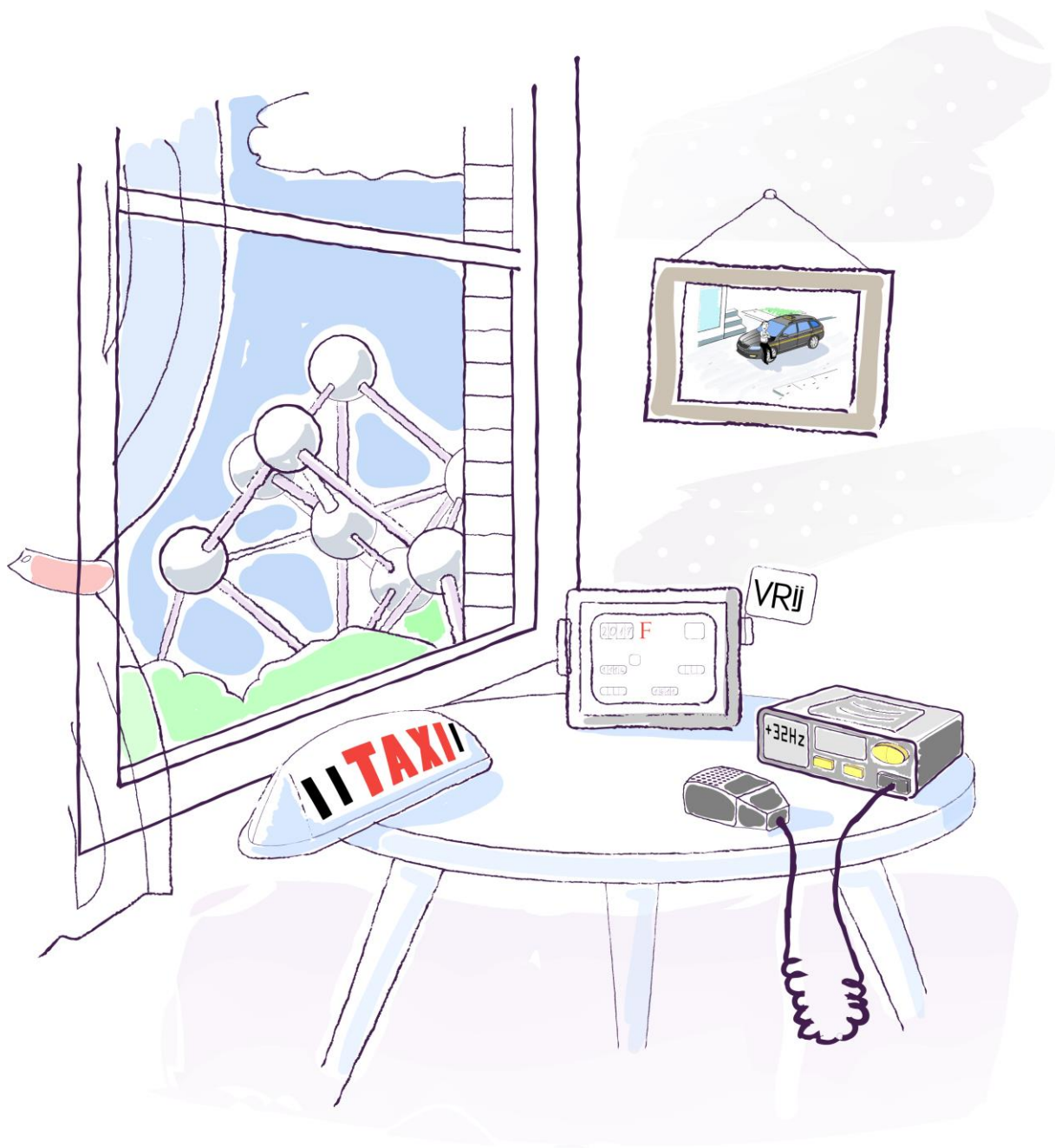

TAXIS BLEUS



On le répète souvent dans notre milieu : il n'y a qu'un chauffeur de taxi pour en comprendre un autre.

Notre environnement de travail, notre parfaite connaissance des moindres recoins de la capitale de l'Europe, nos rencontres exceptionnelles avec des gens de diverses horizons, notre relative autonomie, nos difficultés, nos impasses et nos expériences les moins roses... tout cela demeure inconnu pour le commun des mortels.

Bien plus que de simples conducteurs, nous appartenons tous à notre ville, nous en sommes les guides et les ambassadeurs.

D'ailleurs, depuis toutes ces années, c'est en tant que représentant de ma ville que j'essaie d'offrir le meilleur service, souvent par des gestes simples aux grandes conséquences.



Vous l'aurez donc compris, comme vous, je suis fier d'appartenir à une grande famille, celle des chauffeurs de taxis bruxellois. Cette famille, j'y tiens et je souhaite la protéger.

Vous l'avez vu et vécu, les évolutions rapides propres à notre métier nous imposent de recentrer nos activités autour de l'expérience client.

Toutefois, faire preuve de professionnalisme à l'égard de mon client n'est pas tout. Veiller au respect du code de la route et de ses autres usagers permet aussi de contribuer au rayonnement de notre métier.

Permettez-moi donc, en tant que chauffeur de taxi, fin connaisseur de la réalité du terrain et membre de la famille depuis plus de 25 ans, de vous rappeler ce qui a toujours été l'essentiel et qui doit le demeurer...



C'est bien connu, un bon service engendre un bon pourboire...

Et dans mon secteur, un bon service commence par une bonne tenue : convenable, propre et sobre.

Pour faire bonne impression auprès du client, je respecte le code vestimentaire en vigueur :

- ✓ Un pantalon classique foncé ou une jupe classique foncée pour les femmes (pas de jeans, pas de short, pas de pantacourt, etc.) ;
- ✓ Une chemise classique de couleur unie, manches courtes ou longues, rentrée dans le pantalon ;
- ✓ Des chaussettes foncées ;
- ✓ Des chaussures de ville fermées (pas de baskets).

En cas de froid, un blouson ou un pull classique assortis à la chemise - de couleur unie - feront l'affaire pourvu que le col de la chemise soit visible (pas de col roulé).



Même si je passe d'innombrables heures dans mon taxi, ce dernier doit de rester propre et sentir bon.

A l'intérieur, comme à l'extérieur, mon outil de travail a une allure impeccable et suscite la confiance de mes clients. Régulièrement, je lave l'extérieur et nettoie l'intérieur.

Entre deux courses, je n'hésite pas à aérer mon véhicule afin de prévenir les mauvaises odeurs. J'en profite également pour enlever la poussière, retirer les papiers et jeter les déchets qui pourraient trainer.

De la même manière, je veille à garder mon coffre arrière propre et je range les objets encombrants (bidons, câbles et autres).

Un taxi propre et rangé est le droit le plus élémentaire dont dispose le client.



Avant de commencer mon travail, et même si cela peut paraître ennuyeux, j'inspecte mon véhicule pour prévenir tout problème qui pourrait me causer du tort ou être désagréable pour mon client.

Si mon véhicule est endommagé au niveau de la carrosserie ou du pare-brise (pare-chocs éraflé, rétroviseur cassé, bris de vitre, etc.), je préviens immédiatement le propriétaire afin qu'il entreprenne les réparations nécessaires dans un délai de 7 jours. Un véhicule d'apparence négligée fait fuir mes clients...

Avant de commencer mon service, je vérifie que tous mes documents sont bien en ma possession et en règle. De la même manière, je m'assure que le terminal bancaire soit fonctionnel afin de ne pas causer de désagréments à mon client au moment du paiement. Je n'oublie pas aussi de vérifier que l'imprimante du compteur et celle du terminal de paiement soient opérationnelles.

Je m'assure que mon véhicule soit clairement identifiable lorsque j'effectue des courses pour le compte de Taxis Bleus :

- ✓ La bande carrée d'identification Taxis Bleus qui reprend mon numéro de véhicule dans le coin inférieur droit ou supérieur droit du pare-brise avant ;
- ✓ La grande bande d'identification Taxis Bleus reprenant mon numéro de véhicule sur la vitre arrière de mon véhicule.



S'il y a bien une chose que mon client déteste, c'est un taxi en retard. Je vous rassure, en plus de 25 ans de carrière, cela m'est malheureusement arrivé quelques rares fois...

Mon client le sait, sa prise en charge doit se faire habituellement endéans les 10 minutes. Les seules raisons qui pourraient expliquer un retard sont les embarras de circulation, les incidents techniques ou le manque de disponibilités.

Ainsi, je n'accepte aucune course Taxis Bleus si je suis déjà occupé avec un client car cela engendrera inévitablement un retard dans la prise en charge de mon client et par conséquent...son mécontentement.

Aussitôt que je reçois une course Taxis Bleus, je dispose de 2 minutes maximum pour me mettre en route et je prends l'itinéraire le plus rapide pour arriver chez le client.

Parce que je suis conscient que mon client m'attend et compte sur moi pour se déplacer au plus vite, je lui accorde la priorité dès lors que je reçois ma course et je ne le fais pas attendre.



Parmi les aléas du métier, les petites courses...

C'est vrai qu'elles n'enchantent personne mais il existe mille et une raisons qui peuvent justifier une petite distance en taxi.

Quoi qu'il en soit, et même si cela peut paraître désagréable, je garde une attitude respectueuse envers le client et je ne le sermonne pas parce que finalement...une petite course ne peut pas être refusée.

D'ailleurs, parfois, une petite course n'est pas si inintéressante que cela. Elle peut engendrer d'intéressants pourboires ou me permettre d'aboutir à une série d'autres courses...

A ce propos, lorsque je prends une pause et que je discute avec certains collègues, je les entends parfois entretenir des mythes sur la possibilité de refuser une petite course à coup de justifications hasardeuses...

...il n'en est rien. Une petite course est une course. Et même pour 100 mètres, elle demeure une course. L'accepter et l'effectuer, c'est tout simplement mon devoir de chauffeur de taxi.



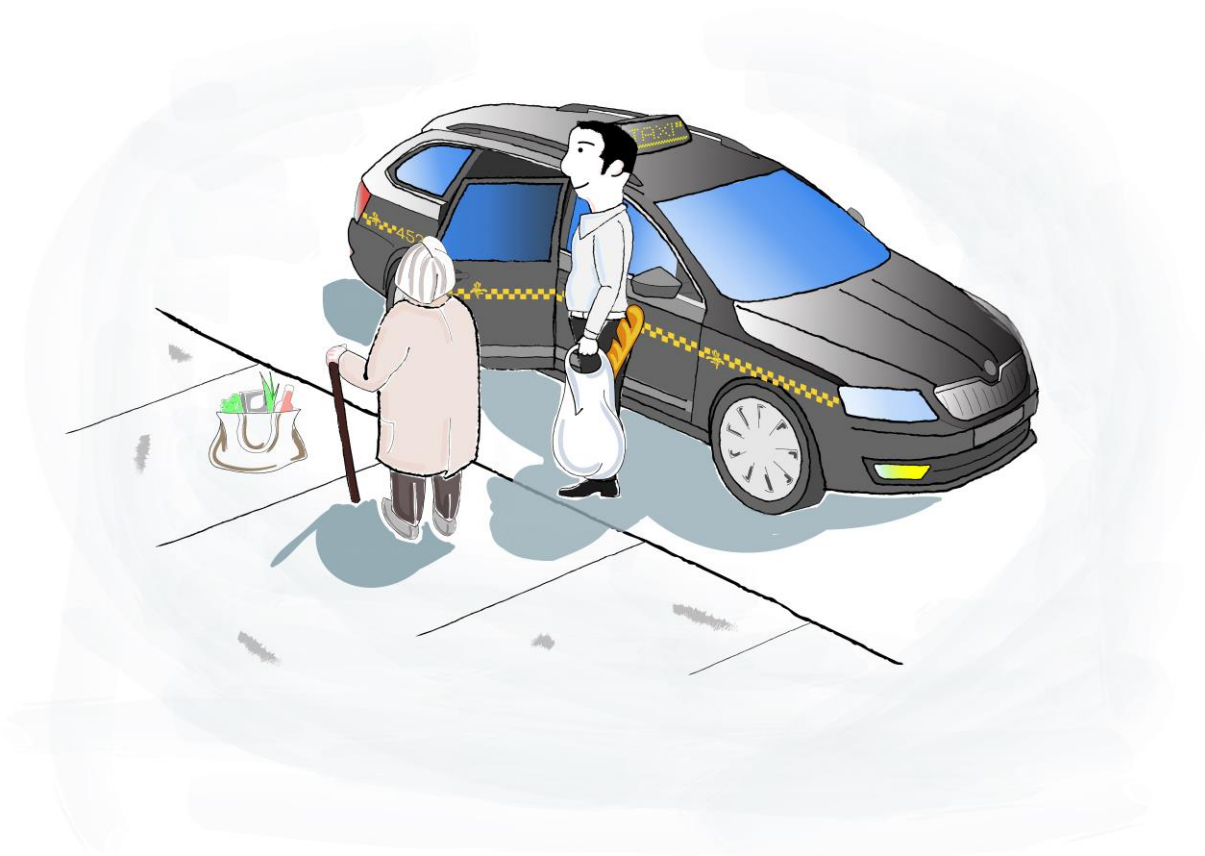
Lorsque j'arrive chez mon client, je descends de mon véhicule et je m'annonce. Après avoir obtenu sa réponse, je regagne mon véhicule et j'allume le compteur tout en laissant un délai raisonnable au client pour descendre ou sortir de chez lui (après 2 ou 3 minutes).

Si je n'obtiens pas de réponse du client ou si j'ai un doute quant à sa présence, j'en informe directement Taxis Bleus par le biais des outils mis à ma disposition.

Evidemment, je ne facture pas d'attente au client si je ne me suis pas annoncé et si je n'ai pas obtenu sa réponse puisqu'il n'est pas supposé être averti de ma présence.

Bref, je me comporte en bon père de famille et je n'allume pas mon compteur avant d'arriver chez le client et jamais avant de m'être annoncé auprès de lui.

Dans tous les cas, je ne quitte jamais les lieux sans avoir obtenu confirmation de Taxis Bleus.



Dans la vie de tous les jours comme dans le travail, je suis capable de poser des gestes de grande classe en venant en aide aux plus vulnérables.

Ainsi, face à un client âgé ou en difficulté, je ne rechigne pas à la tâche et je l'accompagne en descendant du véhicule, en lui ouvrant les portières et en plaçant ses bagages, ses courses ou son fauteuil roulant dans le coffre.

A l'arrivée, je me montre tout autant serviable en déchargeant ses effets personnels.

Lorsque je suis sollicité par une maison de repos ou un centre pour handicapés, je fais l'effort de descendre de mon véhicule et j'entre à l'intérieur du bâtiment afin de signaler ma présence.

Face à un client non-voyant, je prends bien le temps de me présenter verbalement et je l'aide à s'installer dans mon véhicule. A ce titre, je ne peux refuser d'accueillir à l'intérieur de mon taxi, et ce sous aucun prétexte, le chien guide qui accompagne un client aveugle. Il s'agit là d'une obligation légale !

Certes, tous ces gestes peuvent paraître anodins mais lorsqu'ils sont réalisés avec respect alors ils comptent vraiment.



Chauffeur de taxi est avant tout un métier de service.

Par professionnalisme, courtoisie ou pour ma simple sécurité, j'accueille mon client en le saluant entre quatre yeux et non par l'intermédiaire du rétroviseur.

Si je peux joindre le sourire à la parole alors je viens de me donner toutes les chances de réussir ma course sans encombre ni malentendu ...

Après le fameux « sourire Colgate® », je demande la destination à mon client et s'il souhaite prendre un itinéraire particulier. Si c'est le cas, et puisque mon client est roi, alors je suis dans l'obligation de suivre son itinéraire.

Au cas où il ne formule pas de demandes particulières quant à l'itinéraire pour arriver à destination, je prends le chemin le plus économique pour le client.

Si j'opte pour le chemin le plus rapide (qui ne signifie pas forcément le plus court) alors j'en informe le client et si, et seulement si, il ne formule aucune objection alors j'emprunte le chemin le plus rapide.



Quoi qu'il arrive, je suis professionnel, j'adopte le vouvoiement et je respecte les souhaits de mon client.

Maintenant que nous sommes en route, je prends soit l'initiative d'échanger quelques mots avec mon client soit de me montrer discret. Tout est une question de feeling et je suis le seul à pouvoir juger ces choses-là.

Parmi les éléments qui permettent d'établir un contact avec le client, l'interroger sur une station radio particulière à écouter peut déminer la situation.

Encore mieux, je n'hésite pas à me soucier du confort de mon client en lui demandant s'il préfère que je roule la fenêtre ouverte ou fermée et s'il n'est pas incommodé par la chaleur ou le froid.

Il va de soi que je roule de manière prudente. Même si je suis pressé, je ne transforme pas les bandes Taxis en un circuit de rallye et je n'indispose pas le client avec une conduite agressive.

En parlant d'indisposer le client, je n'utilise mon téléphone portable qu'en cas de nécessité. En plus d'être perçues comme un manque de respect, mes longues discussions privées au téléphone et les détails gênants qu'elles pourraient révéler créent une ambiance malsaine et inconfortable dans le chef de mon client.



Arrivé à bon port, je termine comme j'ai commencé en étant attentif à la qualité de mon service et en veillant à me stationner prudemment du côté indiqué de la chaussée. Je n'oblige pas le client à traverser la rue une fois sorti de mon taxi.

Pour bien aborder la fin de ma course, je commence par arrêter le compteur, je communique le montant à payer au client et je lui demande le mode de paiement qui sera le sien.

Si le client paie en cash, je n'arrondis pas et je lui rends la monnaie exacte. A ce titre, il est de ma responsabilité de veiller à avoir de la monnaie à portée de main (de manière raisonnable évidemment parce que les clients difficiles...ça existe).

Si le client paie par carte bancaire, c'est son droit et je ne peux pas refuser ce type de paiement. C'est une obligation légale. Dès lors, je n'applique aucun surcoût pour l'opération. Mon taxi est un service d'utilité publique et je suis tenu au respect de certaines règles.

De la même manière, je n'ajoute aucun frais ni aucune surcharge pour des raisons fantaisistes comme « le client avait des bagages ». Quoi qu'en disent certains de mes collègues, il ne s'agit pas d'une raison valable.

A noter que si la course Taxis Bleus mentionnait l'application d'un forfait, je suis dans l'obligation de l'appliquer et je ne tiens pas compte du montant compteur.



Si le client paie par chèque Taxis Bleus, je complète la partie qui m'est réservée et je demande au client d'en faire autant pour sa partie. Je m'assure de compléter toutes les rubriques nécessaires, de demander la signature du client et je lui remets la partie gauche du document qui sert de justificatif.

Pour les courses à facturer, je m'assure de la communication d'un numéro de facturation par Taxis Bleus pour ensuite compléter le document et demander la signature du client.

Dans tous les cas, si le client le demande, je lui remets un reçu (ticket imprimé) qui reprend toutes les données de la course réalisée.

Si le client avait des bagages ou d'autres effets personnels dans le coffre, je sors du véhicule et je l'aide à décharger. Finalement, je remercie le client et lui souhaite une bonne journée/soirée.

Ma course est terminée, le client est satisfait et je le suis encore davantage car un client satisfait est un client fidélisé.

P.S. : si le client a oublié un objet dans mon taxi, j'en informe immédiatement Taxis Bleus et j'attends de recevoir les consignes quant aux démarches à effectuer.



Etre professionnel est une attitude qui commence durant notre prise de service et qui se prolonge lors de mes pauses et/ou mes périodes d'attente.

En bref, lorsque je suis en attente dans un stationnement, je me comporte de manière tout aussi professionnelle et prévenante à l'égard de mon client potentiel.

Il va de soi que ces lieux de rassemblement font du bien car ils me permettent de sortir du taxi et d'échanger avec d'autres collègues mais je garde en tête qu'un rassemblement trop important ou trop bruyant est de nature à intimider et faire fuir les clients.

De même, les stationnements ne doivent pas déranger d'autres usagers de la route. Ainsi, si le stationnement est plein à craquer, je préfère plutôt faire un tour et revenir plus tard plutôt que de me garer en double file ou sur un stationnement interdit.

Enfin, parce qu'on est entre nous, il est bon de rappeler que le personnel Taxis Bleus (opérateurs, centralistes ou d'autres employés) ne doit pas subir les foudres de ma mauvaise humeur.

Taxis Bleus accorde une importance particulière au bon traitement de ses employés car un chauffeur grossier ou irrespectueux avec la centrale téléphonique est un chauffeur susceptible d'être tout aussi désagréable avec un client.



Alors oui, mon métier est difficile.

Oui, certains clients sont trop exigeants, d'autres désagréables et d'autres encore tout à fait irrespectueux.

Oui, de jour comme de nuit, il m'arrive de vivre des moments pénibles. Certains collègues, et moi aussi d'ailleurs, avons même été victimes d'agressions et nous savons que de ce point de vue nous pouvons compter sur le soutien total des différents acteurs qui représentent le secteur.

Mais pour autant, le métier change et nous devons nous adapter à ses changements. Et pour y arriver, les acteurs importants du secteur pensent et réfléchissent constamment à de nouveaux outils et de nouvelles perspectives pour simplifier la tâche du chauffeur.

De mon côté, protéger mon métier c'est tout simplement maintenir un service professionnel au quotidien.

J'y veille, j'y sensibilise et je m'y engage plus que jamais. Sauvegarder mes intérêts c'est avant tout veiller à ceux de mon client...

Sami,

Votre fidèle collègue depuis plus de 25 ans