

## REGOLE E RACCOMANDAZIONI PER LO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

Balsamo<sup>®</sup> realizza Servizi di Mobility Management destinati in particolare ai settori dei cosiddetti "grandi eventi" e "mobilità VIP", dove la cura dei dettagli, l'attenzione alle esigenze, alle preferenze degli Ospiti e la professionalità del personale impiegato è di fondamentale importanza.

Anche lo stile che ci contraddistingue è frutto dell'esperienza più che trentennale a supporto di eventi esclusivi in tutto il mondo.

In questo contesto, la professionalità e qualità di ogni Driver o Collaboratore è fondamentale per garantire il miglior risultato.

Siamo certi che l'eccellenza in ciò che facciamo sia frutto di un grande lavoro di squadra, insieme ad ognuno di voi.

Ogni imprecisione nell'esecuzione dei Servizi o disservizio provocato, anche solo percepito come tale, difficilmente potrà essere rimediato in termini di fiducia e affidabilità da parte del Cliente.

È pertanto interesse sia di Balsamo<sup>®</sup> che di tutti i propri Partner mantenere i più alti standard di qualità nei Servizi forniti.

***Durante i servizi, i Drivers sono i rappresentanti ufficiali di Balsamo<sup>®</sup> e ne veicolano brand, valori, qualità.***

A seguire alcune raccomandazioni e regole (secondo quanto indicato nel contratto generale di fornitura) che vi chiediamo di leggere attentamente e di rispettare in ogni occasione.

UN OUTFIT IMPECCABILE

CONDIZIONI DEL VEICOLO PERFETTE

ACCOGLIENZA E PROFESSIONALITA'

IL SERVICE MANAGER E' IL VOSTRO RIFERIMENTO

Grazie a tutti i Drivers e Collaboratori per scegliere di rispettare tutte le regole e le raccomandazioni, base fondamentale di collaborazione.

### UN OUTFIT SEMPRE IMPECCABILE



#### PER LUI

##### DRESS CODE

- Abito scuro in tinta unita, pulito e in ottime condizioni (la giacca deve essere indossata in presenza degli ospiti)
- Camicia tinta unita (bianca o azzurra)
- Cravatta scura e calzature classiche nere
- Nessun gioiello (collane, orecchini, bracciali) o altro accessorio in vista
- Spilla Balsamo
- Vietate giacche sportive, camicie fantasia, scarpe tipo sneaker e ogni tipologia di cappello e/o visiera

##### CURA DI SE'

- Capelli sistemati a modo
- Barba rasata di netto o, se non rasata, sempre con bordi ben definiti
- Mani ben curate, senza gioielli appariscenti
- No tatuaggi o piercing in vista

#### PER LEI

##### DRESS CODE

- Abito scuro, pulito e in buone condizioni
- Camicia (bianca o azzurra) a maniche lunghe in tinta unita
- Décolleté nere semplici (tacco massimo 5 cm) o ballerine nere a tacco basso o mocassini moderni neri o scuri
- Spilla Balsamo
- E' vietato ogni tipo di scollatura, per apparire sempre sobrie e raffinate
- Vietate giacche sportive, piumini, camicie fantasia e scarpe tipo sneaker, sciarpe o abbigliamento in pelle

##### CURA DI SE'

- Capelli sistemati a modo
- Orecchini discreti
- Mani ben curate, senza gioielli appariscenti
- No tatuaggi o piercing in vista
- Utilizzo di gioielli discreti, se visibili

### CONDIZIONI DEL VEICOLO PERFETTE



**Come l'abbigliamento del driver, i veicoli devono essere puliti e immacolati durante tutta la durata del servizio, sia internamente che esternamente:**

- Nessun odore o evidente profumazione specifica deve essere presente all'interno del veicolo.
- Il cartello "Welcome on Board", se previsto, va posizionato sempre all'interno del veicolo, perché contiene informazioni importanti in tema di privacy e assistenza.
- A bordo deve esservi sempre acqua a disposizione degli Ospiti; è raccomandata una soluzione plastic free. E' vietato l'utilizzo di "marche discount".
- Qualsiasi prodotto di ristoro per gli ospiti, concordato con il Service Manager, deve essere conservato al fine di preservarne la qualità.
- Predisporre sempre ombrello/i a bordo a disposizione degli Ospiti, di colore nero o scuro
- Spostare sempre in avanti il sedile del passeggero anteriore per liberare spazio per gli Ospiti.
- Sono molto apprezzati equipaggiamenti aggiuntivi quali: carica batterie, fazzolettini e wi-fi.
- A bordo non ci devono essere riviste, brochure o altro materiale se non concordato preventivamente con il Service Manager.
- Oltre al brand Balsamo Srl e, se previsto, a brandizzazioni del cliente, non devono esserci altri adesivi non autorizzati

**E' vietato presentarsi con il veicolo danneggiato. In caso di danneggiamento durante le ore di servizio è obbligo del driver comunicare prontamente la situazione al centro operativo Balsamo®.**

Modalità brandizzazione:



- NUMERO VEICOLO: parabrezza, angolo in alto lato passeggero (attaccati all'esterno del vetro e ben in evidenza)
- LOGO BALSAMO ("B"): parabrezza, angolo in alto lato autista (se in dotazione)
- LOGO: plancia, al centro

**Il Services Manager/Driver Coordinator si assicurano che siano applicati correttamente e, se necessario, si confronteranno con i propri riferimenti.**

### CONDIZIONI DEL VEICOLO PERFETTE



**Come l'abbigliamento del driver, i veicoli devono essere puliti e immacolati durante tutta la durata del servizio, sia internamente che esternamente:**

- Nessun odore o evidente profumazione specifica deve essere presente all'interno del veicolo.
- Il cartello "Welcome on Board", se previsto, va posizionato sempre all'interno del veicolo, perché contiene informazioni importanti in tema di privacy e assistenza.
- A bordo deve esservi sempre acqua a disposizione degli Ospiti; è raccomandata una soluzione plastic free. E' vietato l'utilizzo di "marche discount".
- Qualsiasi prodotto di ristoro per gli ospiti, concordato con il Service Manager, deve essere conservato al fine di preservarne la qualità.
- Predisporre sempre ombrello/i a bordo a disposizione degli Ospiti, di colore nero o scuro
- Spostare sempre in avanti il sedile del passeggero anteriore per liberare spazio per gli Ospiti.
- Sono molto apprezzati equipaggiamenti aggiuntivi quali: carica batterie, fazzolettini e wi-fi.
- A bordo non ci devono essere riviste, brochure o altro materiale se non concordato preventivamente con il Service Manager.
- Oltre al brand Balsamo Srl e, se previsto, a brandizzazioni del cliente, non devono esserci altri adesivi non autorizzati

**E' vietato presentarsi con il veicolo danneggiato. In caso di danneggiamento durante le ore di servizio è obbligo del driver comunicare prontamente la situazione al centro operativo Balsamo®.**

Modalità brandizzazione:

**Brandizzazione  
EUROPE**



**Brandizzazione  
EXTRA EUROPE  
(REGION)**



- NUMERO VEICOLO: parabrezza, angolo in alto lato passeggero (attaccati all'esterno del vetro e ben in evidenza) → + "B" per EXTRA EUROPE (REGION)
- LOGO BALSAMO ("B"): parabrezza, angolo in alto lato autista (se in dotazione)
- LOGO: plancia, al centro

**Il Services Manager/Driver Coordinator si assicurano che siano applicati correttamente e, se necessario, si confronteranno con i propri riferimenti.**

### ACCOGLIENZA E PROFESSIONALITA'



**Un detto inglese recita "There's never a second chance to make the first good impression", ecco perché la prima impressione resta fondamentale, l'accoglienza deve essere svolta con professionalità e senza intoppi, il sorriso è il primo biglietto da visita.**

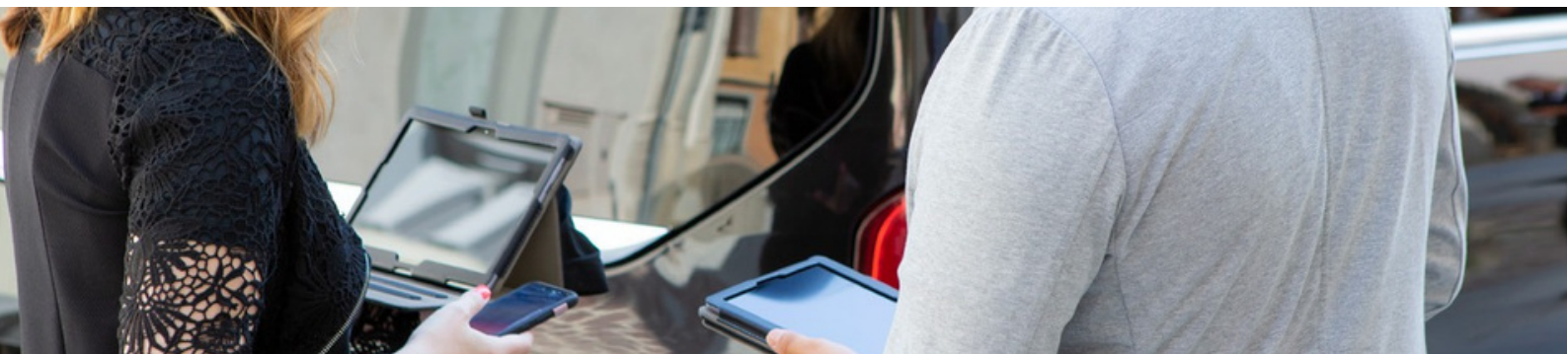
#### YES

- Avere sempre cura dell'ospite
- La puntualità è d'obbligo
- Essere sempre discreti, con un comportamento professionale "di lusso"
- Dimostrare sempre professionalità in ogni circostanza, senza familiarità
- Utilizzare un linguaggio che non faccia mai sentire a disagio l'ospite, parlando la sua lingua se possibile
- Fare uso di cellulari solo per motivi connessi al servizio stesso (nel caso è obbligatorio l'utilizzo dell'auricolare). In ogni caso il dispositivo deve avere la suoneria disattivata o con basso volume per non disturbare l'Ospite
- Dimostrare sempre professionalità in ogni circostanza, senza familiarità
- Ogni Driver, in caso non fosse pratico con le varie locations, è tenuto a fare un sopralluogo conoscitivo prima dell'inizio dei servizi al fine di non commettere errori durante l'esecuzione dei servizi

#### NO

- Non voltare le spalle all'Ospite
- Non tenere il telefono in mano quando si accoglie l'Ospite
- Non tenere le mani in tasca
- Non fumare davanti agli hotel, venue e in generale in presenza degli Ospiti
- Non parlare mai ad alta voce e non appoggiarsi al veicolo mentre si è in attesa
- Non comunicare referenze personali o indicazioni di contatto e recapiti telefonici diversi da quelli di BALSAMO®
- E' vietato fare foto/video ritraenti qualsiasi elemento riconducibile al servizio stesso
- Non sostare nella hall o all'ingresso dell'hotel; presentarsi al banco o al concierge e ritornare al proprio veicolo (rimanendo vigili sull'arrivo dell'Ospite)
- In caso di utilizzo del navigatore, non specificare agli Ospiti che il navigatore è attivo perché non si conosce la città, ma solo per il controllo del traffico e al fine di definire in via di esecuzione il tragitto migliore

### IL SERVICE MANAGER E' IL VOSTRO RIFERIMENTO



- Presentarsi presso il luogo di Pick Up indicato nell'OdS almeno 15 minuti prima dell'orario di convocazione e segnalarlo al Services Manager di riferimento
- Segnalare al Service Manager/Driver Coordinator eventuali anomalie (tecniche del veicolo o personali) o imprevisti generici che possono in qualunque modo ritardare o impedire il sopraggiungimento al punto di Pick Up previsto
- Aggiornare sempre il Service Manager/Driver Coordinator quando in posizione, durante le fasi delicate del servizio e al termine dello stesso, dando conferma anche dell'eventuale orario di inizio per il giorno successivo
- Informare il Service Manager di: eventuali variazioni rispetto al programma ricevuto via Ods - extra - danni al mezzo o qualsiasi altra informazione utile
- A ciascun servizio/show potrebbe corrispondere un diverso KIT Balsamo®: chiediamo gentilmente di far sapere ai Service Manager/Driver Coordinator per quali servizi sono necessari il kit o qualsiasi tipo di rifornimento in modo che possano consegnare il materiale corretto
- In caso di problematiche di comunicazione il Driver ha il dovere di informare il Services Manager di riferimento
- Il Driver in caso di richieste non chiare da parte degli Ospiti ha il dovere di contattare prontamente il Service Manager/Driver Coordinator in modo che possa interagire con gli Ospiti ed evitare eventuali complicanze
- Per qualsiasi bisogno o dubbio relativo al servizio (operativo o riguardante i kit/cartelli da utilizzare a bordo), fare riferimento al Service Manager indicato sull'Ordine di Servizio o nella tabella, che vi contatterà prima dei servizi