



Estratto delle Condizioni generali di fornitura Drivers Coordinator/Services Manager

Capitolato qualità & gestione operativa

Il Network Balsamo realizza Servizi di Mobility Management fruibili in tutto il mondo e destinati in particolare ai settori dei cosiddetti "grandi eventi" e "mobilità VIP", dove la cura dei dettagli, l'attenzione alle esigenze e alle preferenze degli Ospiti e la professionalità del personale impiegato è di fondamentale importanza e qualsiasi difetto, reale o percepito, è fonte di elevata insoddisfazione per il Cliente.

Tutti gli stakeholders coinvolti ricoprono un ruolo fondamentale nell'esecuzione dei Servizi e nel miglioramento della qualità e competitività dei Servizi Balsamo. L'obiettivo del Network Balsamo è quello di creare un rapporto di collaborazione stabile e trasparente che permetta di valorizzare la capacità, le risorse e le esperienze di tutti i coinvolti al fine di raggiungere la massima soddisfazione dei Clienti.

Al fine di garantire l'esecuzione di un Servizio a regola d'arte, a ogni Drivers Coordinator/Services Manager viene gentilmente richiesto di impegnarsi a rispettare tutte le istruzioni ricevute dalla Balsamo o dalle affiliate alla stessa.

Regole generali:

- Dress code: abito elegante (scuro o nero) + cravatta/taillleur (scuro o nero), camicia chiara sobria, scarpe comode, ma eleganti, cappotto scuro o giacca elegante lunga e scura. Laddove fornito dovrà essere utilizzato abbigliamento e gadget Balsamo;
- Trucco leggero e capelli adeguati;
- No piercing o tatuaggi in vista;
- Presentarsi in ogni occasione come personale Balsamo;
- Atteggiamento composto, riservato ed elegante;
- Accogliere gli Ospiti con un educato benvenuto e mettersi al loro Servizio;
- Trasmettere sicurezza e professionalità in ogni momento del Servizio;
- Mantenere sempre un atteggiamento garbato e servizievole al fine di rendere quanto più piacevole la permanenza dell'Ospite;
- Astenersi dall'effettuare riprese fotografiche e/o video ritraenti i Clienti e/o le persone usufruenti il Servizio ed intrattenere rapporti confidenziali con gli stessi;
- Mantenere il massimo riserbo in relazione ad informazioni apprese direttamente e/o indirettamente nel corso del Servizio, trattare con la massima riservatezza le informazioni ed i dati di cui viene a conoscenza, consapevole delle previsioni di legge in materia di trattamento dei dati personali.

Divieti

- È fatto divieto di indossare abbigliamento e/o accessori recanti loghi visibili;
- Durante l'esecuzione del Servizio è vietato fumare e consumare bevande e/o alimenti in presenza degli Ospiti e/o Clienti;
- È fatto divieto assumere comportamenti confidenziali, porre domande personali o chiedere autografi e/o souvenir agli Ospiti;
- È altresì vietato porre in essere discussioni di qualsivoglia natura con il Cliente e/o con l'Ospite. Ogni lamentela e/o incomprensione deve essere immediatamente comunicata al Project Manager dedicato che è l'unico autorizzato a gestire il problema ed il rapporto con il Cliente.

Modalità di esecuzione del Servizio da parte del personale

Lo staff coinvolto nella gestione dei servizi avrà il compito di:

- Coordinare i drivers (prima, durante e dopo l'esecuzione dei servizi). Ciò significa supportare gli autisti nel loro lavoro mettendoli nelle condizioni di svolgere nella maniera migliore il servizio a loro assegnato (Ad.es: condividendo informazioni, riverificando programmi, offrendo soluzioni al presentarsi di un problema, facendo un check sullo stato dei voli, sui vari punti di drop off e pick up, etc);
- **Controllare che i drivers rispettino gli standard qualitativi richiesti da Balsamo**, su base del file "Driver's Rule" e su quanto deciso in fase di briefing:
 - **Il controllo deve essere effettuato telefonicamente o incontrando il driver di persona.** Verificare la corretta applicazione della brandizzazione (e l'assenza di altre), nonché la tipologia e la conformità del veicolo (sedan/luxury/van, marca del veicolo). In caso il mezzo non sia Mercedes, è necessario ottenere conferma dal Project Manager. Verificare inoltre il colore del veicolo;
 - Informare prontamente il proprio Project Manager di riferimento in caso di problematiche relative al servizio o non conformità allo stesso o qualsiasi aspetto non conforme agli standard;
 - Verificare la pulizia e l'integrità del veicolo e segnalare al Project Manager eventuali non conformità;
 - Servizio tracking; tracciare i drivers durante l'esecuzione dei servizi e prontamente aggiornare chi di dovere, secondo le indicazioni impartite;
 - Comunicare, attraverso strumentazione fornita (link gestionale o altri strumenti definiti per tale servizio) orario di inizio, orario di fine di un servizio, km effettuati, costi extra e qualsiasi informazione utile alla ricostruzione del servizio stesso;
 - Relazionarsi con il cliente al fine di soddisfare le esigenze operative dello stesso al meglio;
 - Condividere le informazioni commerciali che possano tornare utili a Balsamo e all'intero Network.