



## **Boletim Informativo Nº37**

**01/Agosto/2013**

*Num primeiro balanço ao despacho de serviço via G.P.S., analisando apenas o seu início; constatando o facto pela expectativa criada durante o tempo que antecedeu o dia da partida.*

*Após aprovação a indisponibilidade dos instaladores da cablagem nas viaturas (devido ao aumento de tarifa), deu origem a um período de menor avanço., seguidamente deu-se passos seguros., não cedendo a pressões.*

*Estivemos atentos às diversas fases técnicas e humanas de adaptação a esta nova realidade., estão certamente recordados das afirmações do técnico durante a formação que a Direcção tinha feito questão que os terminais fossem para a rua, possibilitando a todos explorar os mesmos.*

*Na sondagem feita nessa fase de testes o feedback dava sinais acima dos previstos, mesmo daqueles que á partida havia alguma reserva de resistência...*

***Questionava-se, quando é que isto começa!!!***

*Elevando a expectativa ... e dessa forma, sim., criando pressão a quem coordenou toda a logística até ao dia D.*

*Ao longo dos meses também tivemos dúvidas, incertezas e interrogações;*

***E UMA ENORME SATISFAÇÃO AO VERIFICAR...***

***QUE A APOSTA ESTAVA GANHA***

*A opinião geral, foi consensual...recebemos felicitações de muitos.*

*Surpreendeu-nos a forma espontânea como o fizeram nas praças, através de telemóvel + msg, mail, redes sociais ou até via-rádio (abrimos uma excepção não vão ser penalizados).*

*Essas felicitações são extensíveis a todos que colaboraram, e continuam empenhados no sucesso do sistema.*

*– Todos incluí; Operadoras e o Técnico Pedro.*

*Após o início do sistema, foi necessário corrigir algumas situações pontuais, vamos dar continuidade a essas correções, para isso é necessário a participação de todos; **anotando o dia e a hora da ocorrência**, fazendo chegar a mesma a um elemento da Direcção.*

*Em relação a esta fase de adaptação são compreensíveis certas dúvidas no manuseamento do terminal.*

*Admite-se que a formação foi superficial, mas não é menos verdade que certos terminais vieram para a rua e tiveram como destino o porta-luvas.*

*Na reciclagem efectuada apenas estiveram presentes os interessados os que tinham verdadeiramente dúvidas ficaram em casa.., mas no dia seguinte estavam a questionar as Operadoras...cuja formação que tiveram sobre o terminal foi assistir á dos motoristas.*

*- É uma questão de mentalidade.*

*Estava escrito no comunicado de 15/07/13, que após estas sessões de esclarecimento/formação terminavam as intervenções via-rádio, questionando as Operadoras sobre questões técnicas.*

*- Entendam que as Operadoras não têm formação técnica para responder às vossas solicitações.*

*Na formação informou-se das **três fases** posteriores:*

*- **Adaptação** que está a decorrer, em simultâneo a de – **Alerta** em que há de certa forma a obrigatoriedade de por exemplo;*

*Saber fazer a diferença entre **rejeitar serviço** e **sem serviço**, situações distintas.*

*Estas duas fases em conjunto, servem para aferir - **Regras futuras**.*

**Muito importante:**

**Sem Serviço** – *É quando o cliente não se encontra no local da chamada.*

*Não deve fazer pedido de voz, mas sim **sem serviço**, e esperar que a Central lhe envie o sinal sonoro (sem serviço) e automaticamente fica livre.*

**Rejeitar serviço** – *Ao utilizar esta opção automaticamente o serviço passa para outra viatura, prejudicando o colega.*

*Memorize; que quando o cliente não se encontra no local da chamada é sempre (sem serviço) e nunca (rejeitar serviço).*

*Presidente Carlos Carreiras  
Candidato á Autarquia*



*Nessa qualidade efectuou uma visita no dia 25/07/2013 á nossa Central.*

*A Direcção numa breve introdução, evocando os Sócios-Fundadores Historial, Espólio (museu), sala de Operadoras e de suporte á mesma (bastidores de G.P.S./Rádio/Central Telefónica).*

*Assinado o livro de honra*

*De regresso á sala da Assembleia Geral, o Presidente candidato dirigiu-se aos Cooperantes manifestando a vontade de solucionar questões referenciadas em reuniões anteriores, equacionando também possibilidade de futuras parcerias.*

*Em resposta a Direcção garantiu a logística administrativa para que as parcerias se tornem realidade.*

*Enumerou diversos problemas relacionados com a concorrência desleal no Concelho, estacionamento e sinalização de praças e trânsito (pontos negros).*

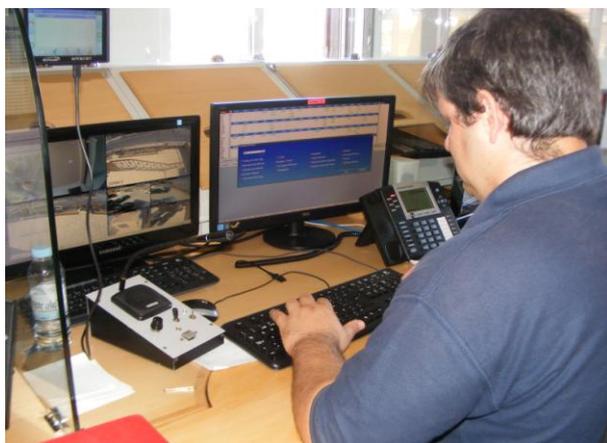
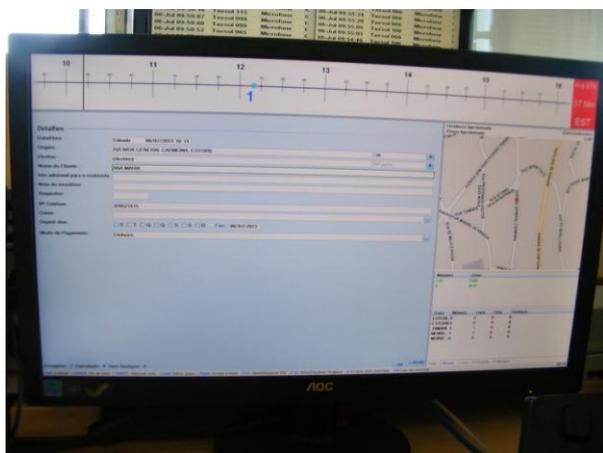
*Após o bufete de confraternização;*

*Agradecemos a honra da visita,*

*Desejando sucesso para a candidatura*



## *Inauguração do sistema G.P.S. – 06 de Julho de 2013*



# Ebooking

Está a ser instalado nos hotéis o ebooking, o qual permite aos funcionários da recepção efectuar os pedidos de táxis directos, sem ser necessária a habitual comunicação via-telefone com a Central.

Esta aplicação já está em funcionamento em diversos hotéis, a aderência foi um sucesso como podem verificar no vosso terminal sempre que aparece Ext, Bookin Ref.: EB: nº de cliente – nº de serviço, o pedido foi feito através de ebooking.

## **Os minutos transformaram-se em segundos**

O recepcionista clica...a Central não intervém (só regista)...o pedido está na viatura...o cliente é servido rapidamente.

## **Esta prestação de um serviço eficiente, só pode ter consequências vantajosas.**

Se a ela aliarmos uma postura educada e apresentação credível (pessoal e da viatura).

**- Certamente que faremos a diferença, para melhor.**

Que a mudança não seja apenas técnica, seja algo mais.

Investimos para disponibilizar os meios, Dic: (aquilo que permite alcançar algo), estamos á distância de um clic, estar na linha da frente é importante.

... Não somos inocentes ou ingénuos, sabemos que a corrupção, Dic: (uso de meios ilícitos para obter algo; suborno).

Usa outras armas.

Mas vamos acreditar...que no dia-a-dia quando efectuamos o transporte para o restaurante, estação, praia, shopping, etc;

Se passarmos a mensagem que a nossa arma é do – **preço correcto** estamos á distância de um clic ... e prestamos um serviço eficiente.

## **Nota:**

Na deslocação aos hotéis temos sido recebidos de uma forma cordial, a aderência á utilização tem sido imediata.

## **Mas atenção:**

**- Uma atitude sua menos pensada, pode reduzir todo este trabalho.**

## Exemplo:

O sistema tem a particularidade de;

Zero = Corresponde a **uma** viatura

Um = Corresponde a **duas** viaturas

Dois = A **três** viaturas e assim sucessivamente

De início pode haver **lapsos**, se ele ou outro acontecer (se a anulação não for imediata), e já se encontra perto do local,

**- Não entre em conflito com a recepção.**

Utilize, **sem serviço** e a operadora regista a ocorrência.

Posteriormente havemos de encontrar uma solução.

## Relatórios Gestão

Cliente	Serviços reservados
Estalagem Muchaxo	343
Hotel Onyria Marinha	218
Hotel Vila Galé Cascais	167
Hotel Pestana Cascais	161
Hotel Viva Marinha	114
Hotel Quinta da Marinha	86
Hotel Grande Real Villa Itália	64
Hotel Amazónia Estoril	6
Hotel Vila Galé Estoril	5
Hotel Palácio	0
Hotel Cascais Miragem	0
Hotel Baia	1
Hotel Estoril Eden	0
Total	1165

Estalagem Muchaxo: Activo desde 17/07/2013

Hotel Onyria Marinha: Activo desde 17/07/2013

Hotel Vila Galé Cascais: Activo desde 19/07/2013

Hotel Pestana Cascais: Activo desde 24/07/2013

Hotel Viva Marinha: Activo desde 17/07/2013

Hotel Quinta da Marinha: Activo desde 17/07/2013

Hotel Grande Real Villa Itália: Activo desde 19/07/2013

Hotel Amazónia Estoril: Activo desde 31/07/2013

Hotel Vila Galé Estoril: Activo desde 31/07/2013

Hotel Palácio: Não activo

Hotel Cascais Miragem: Não activo

Hotel Baia: Activo desde 19/07/2013

Hotel Estoril Eden: Activo desde 05/08/2013