

Яндекс Такси

Руководство
по работе
на тарифе
«Детский»



Данный материал носит информационно-справочный характер и содержит рекомендации, не являющиеся обязательными.

О тарифе «Детский»	4
Как вести себя с пассажирами с детьми	6
Главное правило	8
Диалог с родителями	10
Диалог с детьми	11
Комфорт для детей	12
Спокойствие	13
Нестандартные ситуации	14
Пассажир выбрал не тот тариф	16
Ребёнка отказываются сажать в детское кресло	17
Ребёнка укачивает	18
Ребёнка стошнило	20
Родители грубят детям	21
В машине один родитель и два ребёнка	22
Экстремальные ситуации	24
Родители используют вас в «воспитательных» целях	26
Родитель чувствует себя плохо	30
Произошла авария	33

О тарифе «Детский»

Новый тариф Яндекс.Такси даёт возможность заказать машину с качественными и безопасными детскими креслами и особым сервисом.

Мы все были маленькими детьми. Застенчивыми, неугомонными, грустными, одинокими, пугливыми — разными и подростками — весёлыми, угрюмыми, хулиганящими, стеснительными, не в меру серьёзными. Многие из нас теперь уже стали родителями. Поэтому легко объяснить, как важна работа детского такси.

Людам бывает трудно передвигаться с коляской. Кто-то из родственников нехорошо себя чувствует и надо добраться в клинику. У кого-то ребёнок учится на курсах в другом конце города, а у кого-то просто сломалась машина.

Люди просто хотят передвигаться быстро и комфортно, в том числе — с детьми. Вспомните свои обстоятельства или близких вам людей. Всё сразу встанет на свои места.

Почему вам стоит работать в тарифе «Детский»

- Вы помогаете детям и их родителям — им очень нужен «Детский» тариф. Мы изучили актуальный спрос и утверждаем это совершенно ответственно.
- Вам не нужно вести себя с пассажирами так, как будто это ваши родственники. Люди ждут, что вы будете держать дистанцию в общении и сохраните вежливость.
- Эта работа вознаграждается лучше. В среднем, поездка в этом тарифе оплачивается выше. Дело в том, что поездки с детьми обычно дольше и длиннее — мы видим это в статистике всех поездок с детскими креслами.
- На заказы с детьми есть спрос даже тогда, когда других заказов становится меньше. Например, в дневное время.
- Яндекс.Такси будет помогать с главным средством работы — детским креслом и бустером. Автопарк может получить кресло или бустер в аренду и передать кресло вам. Вы сможете поменять инвентарь, если вдруг креслу потребуется химчистка, или получить новые гигиенические наборы.

Как вести себя с пассажирами с детьми



Главное правило

Вы работаете с семьёй и ребёнком,
а не становитесь их временным родственником
или членом семьи. От вас этого никто и не ждёт —
ни сами пассажиры, ни работодатель.

Будьте дружелюбны, но сохраняйте профессиональную дистанцию, уважение к себе и своим пассажирам и просто качественно делайте свою работу. Этого вполне достаточно.

Пассажирам важны

- Вежливость, спокойствие, умеренная доброжелательность.
- Чистые и исправные детское кресло и бустер. Лучше всего, если они будут установлены до подачи машины.
- Спокойная и безопасная манера вождения, заправленная заранее машина, чёткое соблюдение ПДД, особенно скоростного режима, возможность слушать подходящую музыку или передачи для детей по радио.
- Готовность спокойно относиться к тому, что посадка и высадка родителя с ребёнком или семьи занимает несколько больше времени, чем одного пассажира. Помощь родителям приветствуется.
- Чистота и отсутствие запаха сигарет и других сильных запахов в машине. Следите за тем, чтобы в машине были гигиенические пакеты и влажные салфетки.
- В любой машине обязательно должна быть аптечка с обычным набором — средствами для первой помощи. От этого зависит не только ваше здоровье, но и здоровье пассажиров.

Диалог с родителями

Родители — это самые авторитетные люди для ребёнка, его единственная настоящая защита.

- Не проявляйте неуважение по отношению к взрослым, старайтесь не спорить с ними и уж точно никогда не критикуйте.
- Стремитесь избегать любого напряжения в разговоре, повышенных тонов, тем более оскорблений в общении со взрослыми — это может напугать ребёнка и будет неприятно родителям.
- Если у вас хорошее настроение, можно сказать родителям что-то приятное об их детях. Это всегда нравится людям.
- Помните, вы помогаете родителям довезти своих детей до детского сада или школы, а не участвуете в воспитании.

Диалог с детьми

Для родителей их ребёнок — самое ценное. Пусть даже кажется, что это не так, пусть даже вы стали свидетелем не очень приятного конфликта. Не стремитесь установить контакт с детьми без разрешения родителей

Для детей оказаться у вас в машине — новая и не совсем привычная ситуация.

Хотя бы потому, что они вас скорее всего никогда не видели. Дети разные и могут по-разному себя вести.

- Маленькому ребёнку нужно освоиться в новой ситуации — он может капризничать или пытаться слезть с кресла, может тянуться к стеклоподъёмнику или дёргать за что-то. Не стоит раздражаться.
- Некоторые дети, наоборот, очень застенчивы и с трудом переносят много внимания от незнакомых людей. Не стремитесь растормошить такого малыша или развеселить его — это дело его родителей.
- В начале поездки стоит спросить, не укачивает ли ребёнка и предупредить о том, что есть гигиенический пакет.

-
- Помочь маленькому ребёнку приспособиться в машине, дать ему всё нужное — дело его родителей. Как правило, у них есть для этого всё необходимое.
 - Дети от 7 до 12 лет бывают разными, чаще они будут молчать или смотреть в окно. Дети постарше — смотреть в свой телефон. В вашу обязанность не входит развлекать их. Максимум — предложить что-то послушать по радио.

Комфорт для детей

Дети лучше всего ведут себя со спокойными, уверенными и предсказуемыми взрослыми.

- Вам не нужно сюсюкать, успокаивать плачущих детей или помогать в этом родителям. Это не ваша обязанность.
- Стоит просто быть внимательным — если вы можете вовремя предложить гигиенический пакет, влажные салфетки, открыть окно или просто остановиться, это может помочь и пассажирам, и вам.

Спокойствие и дистанция

Если ваши пассажиры нервничают, кричат, сердятся друг на друга или на своих детей, вы только ухудшите ситуацию, если вмешаетесь. Иногда люди ещё сильнее переживают из-за того, что некрасивая ситуация происходит на глазах постороннего человека. Спокойствие, невозмутимость и профессиональная сдержанность — единственная правильная стратегия поведения.

- Реагируйте только на **информацию**, которую люди вам сообщают, а не на их эмоции или настроения. Отвечайте по возможности кратко, спокойно и по делу. Пассажир может быть раздражен, профессиональный водитель — нет.
- Если вы виноваты (например, задержались), спокойно извинитесь, без долгих объяснений.
- Когда вы улыбаетесь, меняется не только настроение у окружающих, но и у вас самого. Если у вас нет веской причины этого не делать, стоит попробовать.
- И всегда помните, что ваша основная цель, — доставить людей до места назначения безопасно и вовремя, получить за это заслуженную оплату и положительный отзыв.

Ведите себя со своими пассажирами так, как вы бы хотели, чтобы другой водитель вёл себя с вами, если бы оказались в этой машине со своими близкими.

Нестандартные ситуации

Нештатные ситуации случаются редко, но всё же случаются. Обычно они не выходят за рамки житейских ситуаций. Вам просто нужно знать, как вести себя в них во время работы.



Пассажир выбрал не тот тариф

Что делать, если вас вызвали, но не выбрали тариф «Детский» или неверно указали детское кресло?

Поздоровайтесь и спокойно объясните пользователю, что ему следует отменить заказ и сделать новый, выбрав тариф «Детский». Вы можете отменить заказ самостоятельно через десять минут без потери показателей.

* Согласно п. 22.9 Правил дорожного движения, утв. Постановлением Правительства РФ от 23.10.1993 г. № 1090 перевозка детей в возрасте младше 7 лет в легковом автомобиле и кабине грузового автомобиля, конструкцией которых предусмотрены ремни безопасности либо ремни безопасности и детская удерживающая система ISOFIX, должна осуществляться с использованием детских удерживающих систем (устройств), соответствующих весу и росту ребёнка. Перевозка детей в возрасте от 7 до 11 лет (включительно) в легковом автомобиле и кабине грузового автомобиля, конструкцией которых предусмотрены ремни безопасности либо ремни безопасности и детская удержи-

Ребёнка отказываются сажать в детское кресло

Вы не можете перевозить ребёнка до 7 лет без специального удерживающего устройства (кресла или бустера).

- 1 Сообщите это спокойно, вежливо, но твёрдо, сославшись на закон: «Это закон, который никогда не нарушается и не обсуждается». *
- 2 Если люди все равно не соглашаются, извинитесь и вежливо сообщите: «К сожалению, мы не перевозим детей без специальных сидений, соответствующих возрасту ребёнка. Я должен отменить ваш заказ». Подождите десять минут, чтобы отменить заказ без потери показателей.

вающая система ISOFIX, должна осуществляться с использованием детских удерживающих систем (устройств), соответствующих весу и росту ребёнка, или с использованием ремней безопасности, а на переднем сиденье легкового автомобиля — только с использованием детских удерживающих систем (устройств), соответствующих весу и росту ребёнка. Установка в легковом автомобиле и кабине грузового автомобиля детских удерживающих систем (устройств) и размещение в них детей должны осуществляться в соответствии с руководством по эксплуатации указанных систем (устройств).

Ребёнка укачивает

Большинство детей легко переносят поездку в автомобиле. Тем не менее, в возрасте от 2 до 12 лет дети иногда страдают от укачивания в автотранспорте из-за особенностей развития вестибулярного аппарата.

- Если ребёнка укачивает в машине, скорее всего родители об этом знают и позаботятся о его комфорте. Перед поездкой вы можете предложить родителю гигиенический пакет для ребёнка.
- Если во время поездки родители говорят о плохом самочувствии ребёнка, спросите, нужна ли помощь. Если родители просят остановиться, сделайте это в ближайшем разрешённом месте.
- В редких случаях родители могут растеряться и не знать, что им делать. Если они сообщат вам о проблеме, то:
 - спросите, не стоит ли открыть окно;
 - предложите остановиться и выйти подышать;
 - скажите, что ребёнку стоит смотреть при движении вдаль на дорогу, а не на близко расположенные предметы, то есть книжки, смартфоны или даже деревья в боковом окне.
 - скажите, что снять приступ тошноты помогает негазированная вода, если пить её маленькими глотками (если в машине есть вода — предложите закрытую бутылку родителям).

Не настаивайте на выполнении этих рекомендаций — выбор за родителем.

- Иногда родители считают, что ребёнка не будет тошнить на переднем пассажирском сидении. Помните, что по закону детям до 12 лет нельзя находиться на переднем сидении без детского кресла и отключенных подушек безопасности. Спокойно сошлитесь на то, что самое безопасное место для маленького пассажира — сзади.
- Если ребёнок старше 12 лет и родители разрешили, он может пересесть вперед и просто пристегнуться.

Ребёнка стошнило

Такое случается очень редко, но это простая ситуация, и мы не стали относить её в раздел экстремальных.

- 1 Помните, что родители скорее всего знают, что делать — просто выполняйте свою работу дальше.
- 2 Если в машине есть вода и влажные салфетки, предложите их родителям.
- 3 Спросите, есть ли необходимость остановиться: выбросить испачканный пакет и салфетки, походить и подышать. Когда ехать дальше, решает родитель.
- 4 Если **машина испачкана**, помните, что это не очень приятная, но житейская ситуация. Сориентируйтесь и сначала примите решение о необходимых действиях. Возможно, степень загрязнения совсем незначительна, и вам достаточно будет самому очистить испачканное место влажными салфетками.

Родители грубят детям

Вам это может быть очень неприятно, и вы можете испытывать трудные чувства. Да, так вести себя с детьми неправильно. Но вы не можете вмешиваться в отношения родителей и их детей.

Иногда в такой ситуации хочется сделать замечание родителям, упрекнуть их. Но важно понимать, что это не помогает, а чаще наоборот, только усложняет ситуацию, так как повышает уровень тревоги и агрессии родителя.

**Помните: то, что вы наблюдаете,
далеко не вся картина их общения
и не всё содержание их жизни.**

Единственное, что вы можете при желании сделать, это, используя первую же паузу, попробовать «переключить» ситуацию. Спокойно спросите что-нибудь нейтральное (например: «В машине не жарко?») или предложите («Не включить кондиционер?»). Это может и не сработать. Наберитесь терпения.

Исключение составляют ситуации крайне жестокого обращения с ребёнком, которые описаны в настоящем руководстве как экстремальные.

В машине один родитель и два ребёнка

- 1 Стоит выйти из машины, поздороваться и сказать, как вас зовут.
- 2 Открыть заднюю дверь. Поставить вещи семьи в багажник, если они есть, пока родитель придерживает или начинает усаживать детей.
- 3 Возможно, вам нужно будет придерживать за руку второго ребёнка, пока родитель усаживает первого ребёнка.
- 4 Помогите по очереди всем сесть и пристегнуться или просто проверьте, как это сделано.
- 5 Стоит иногда давать короткие подсказки и необходимую информацию для размещения в машине родителю или ребёнку постарше.

Экстремальные ситуации

Описанные ниже ситуации встречаются крайне редко, и, возможно, вы не никогда столкнетесь с ними за всё время своей работы в детском такси. Тем не менее, вы должны быть уверены, что если они произойдут — вы знаете, что делать.



Родители используют вас в «воспитательных» целях

Что делать, если родители пытаются использовать вас в «воспитательных» целях — запугивают вами («дядя водитель сейчас тебя заберёт») или говорят ребёнку, что вы не поедете, если ребёнок будет плохо себя вести?

- Прежде всего, напомните себе мысленно основные правила общения с семьёй и детьми.
- Помните, что для вас имеет значение только информация, которая **относится к вам и вашей работе**. На остальное не стоит обращать внимание.

Например, если родитель сообщает своему ребёнку что-то вроде «дядя тебя в лес увезёт», то это может быть глупо или даже неприятно, но вы **не должны** подыгрывать родителям, делать «страшные глаза» или наоборот — подбадривать ребёнка или спорить с родителями.

- Если родители просят остановить машину — это их право. Воспринимайте это просто как любую другую просьбу остановиться. Поезжайте, когда вас попросят об этом.
- Вы не можете выходить из машины, покидать её. Если это сообщение не вам напрямую, а ребёнку — просто не обращайтесь на это внимание. Если такие просьбы поступают к вам напрямую, просто спокойно напомните об этих правилах, обращаясь к родителям.

Что делать, если «воспитательная» или другая ситуация общения семьи разворачивается очень шумно и долго, и вы понимаете, что она всерьёз вам мешает (продолжающиеся шум, крики, возня сзади и прочее)?

- Оцените своё состояние по шкале от «0» до «10», где «0» — абсолютное спокойствие, а «10» — очень тревожное состояние, при котором вам очень трудно владеть собой. Ответьте себе на вопрос, насколько вы в состоянии вести машину дальше, не отвлекаясь на происходящее. Если ситуация для вас ниже «5» — всё же просто продолжайте движение.
- Если вы оценили своё состояние выше «5» — соберитесь с мыслями, остановитесь в ближайшем разрешённом месте (не стоит вести разговор во время движения). Спокойно и вежливо сообщите родителю, что вы вынуждены были остановить машину, поскольку согласно правилам безопасности вашей компании, вы не можете продолжать движение, когда в машине сильный шум. Постарайтесь чтобы родитель воспринял это скорее как вашу помощь навести порядок, чем ультиматум.
- Постарайтесь дождаться хотя бы какого-то снижения накала ситуации. Часто хорошо помогает, если в след вы спрашиваете что-то конкретное — «Не жарко?» или «Не открыть ли окно?». Спрашивать нужно по возможности спокойным голосом, но помнить, что это может так и не «переключить» пассажиров.

- Если ситуация становится критической, свяжитесь с диспетчером и сообщите, что вы вынуждены высадить пассажиров из-за небезопасности движения в создавшейся обстановке.

Помните, что это всё же должно быть обоснованным решением, а не результатом вашего плохого настроения или внезапного раздражения.

Родитель чувствует себя плохо

- Если в машине есть **второй взрослый**, он принимает решение о том, что делать в сложившейся ситуации. Всё, что вы можете сделать, это спокойно предложить что-то из аптечки или выполнить просьбу остановиться. Вы не можете выходить из машины в аптеку, но можете сориентироваться, где ближайшая, и подвезти пассажиров.
- Если вам сообщают, что будут вызывать скорую помощь, просто остановитесь в ближайшем разрешённом месте.
- Если необходима ваша помощь в определении адреса приезда скорой, помогите это сделать (перед вами всегда навигатор с картой).
- Если просят вызвать скорую вас — сделайте это.

Важно: лучше если телефон скорой помощи и полиции записан у вас в контактах на телефоне. При необходимости можете быстро набрать номер

- Если в машине ребёнок **до трёх лет**, и вы заметили, что он напуган, пока взрослые решают проблему, можно немного отвлечь его: спросите что-нибудь простое, улыбнитесь ему или включите детское радио.
- Если в машине находится ребёнок **старше 5 лет**, не ставьте себе задачу его развеселить или успокоить совсем. В этом возрасте ребёнок уже понимает ситуацию, может переживать по поводу происходящего, и это нормально. Просто скажите ему: «Маме (папе) сейчас станет лучше, (второй взрослый) знает, что делать, и всё будет хорошо».
- Если в машине **только один взрослый**, это очевидно опасная ситуация (может быть сердечный приступ, травма). в этом случае:
 - Остановитесь и немедленно звоните 112 — в скорую помощь. Старайтесь точно назвать адрес места, где вы находитесь, в таких ситуациях лучше перестраховаться. Свяжитесь с диспетчерской, кратко сообщите о ситуации.
 - Сориентируйтесь, чем вы можете помочь пассажирам до приезда скорой. Скорее всего, ничего специального вы предпринять не можете, только самые простые вещи для удобства пассажира, которому плохо.
 - Если ребёнку меньше семи лет, лучше если он будет пристёгнутым до приезда скорой помощи. Ребёнка постарше просто твердо попросите остаться на своём месте и никуда не выходить, быть рядом с родителем.

-
- Если вы предприняли всё возможное и ждёте приезда машины скорой помощи можно немного поговорить с ребёнком. Скажите ему, что всё будет хорошо. у вас есть преимущество постороннего человека, вы переживаете не так, как родственник, и в такой ситуации это только полезно. Но не пытайтесь отвлечь его от родителя, его беспокойство нормально.
 - Если заболевший взрослый не может (не в состоянии) сказать, куда должен дальше отправиться ребёнок, и у ребёнка нет никаких контактов других взрослых, которые могли бы помочь, нужно вызвать полицию и передать ребёнка инспекторам. Они возьмут на себя розыск его близких.

Произошла авария

Что делать, если у вас в машине семья? Если вы попали в аварию, то ваш **приоритет — состояние пассажиров.**

Если с пассажирами всё хорошо, то вы должны:

- 1 Установить аварийный знак.
- 2 Сообщить о происшествии диспетчеру и попросить заказать пассажирам другой автомобиль по адресу, который они указывали или указывают теперь.
- 3 Позвонить в ГИБДД.

Если в результате аварии легко пострадал кто-то из пассажиров, ваш приоритет — состояние этого пассажира.

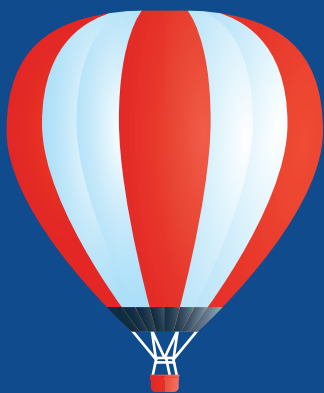
Ваши действия:

- 1 Установите аварийный знак.
- 2 Если у пострадавшего просто царапины или ушибы, предложите ему или сопровождающему его человеку средства из автомобильной аптеки.
- 3 Если пассажир или его спутник настаивает на вызове скорой помощи — вызовите её.
- 4 Позвоните в ГИБДД.
- 5 Если пассажиры просят вызвать другую машину, свяжитесь с диспетчером.

Если в результате аварии кто-то из пассажиров серьёзно пострадал.

Как можно скорее звоните в экстренную помощь по номеру 112. Затем свяжитесь с диспетчером.





Приятных поездок!
Команда Яндекс.Такси

taxi.yandex.ru