

ТАКСИ ИЛИ КАК ИСПОРТИТЬ СЕРВИС

Симонова Алёна Дмитриевна

студент, кафедра бизнеса в сфере услуг, факультет базовой подготовки Новосибирского государственного университета экономики и управления, РФ, г. Новосибирск

Карицкая Ирина Михайловна

научный руководитель, канд. социол. наук, доцент кафедры бизнеса в сфере услуг Новосибирского государственного университета экономики и управления, РФ, г. Новосибирск

Аннотация. Актуальность выбранной темы обусловлена повышенным спросом на агрегаторы такси. В работе определяются основные проблемы сервиса в данной сфере и возможные пути их устранения.

Ключевые слова: такси, сервис, агрегаторы такси, взаимодействие с клиентом.

Мы живём в 21 веке, когда появляются и развиваются новые технологии. Прогресс не стоит на месте. Для нас сегодня многие вещи, что нельзя было и вообразить годы назад, стали обыденностью.

Рассмотрим такси. Сейчас это часть нашей жизни, доступная каждому. Почему? Достаточно просто ответить на этот вопрос. Передвижение на такси намного быстрее, чем на общественном транспорте. При этом и комфортнее. Что бы выбрали вы: доехать до нужного места в одиночестве, без лишней толкучки и волокиты, или ехать в забитой маршрутке, слушая чужие разговоры, крики детей, стоять и трястись во время поездки, и кричать через весь транспорт, что вам нужно выйти на следующей?

Если вас не устраивает второй вариант, то вы, скорее всего, остановитесь на первом и вызовете такси. Конечно, если у вас есть машина, вы можете воспользоваться ей, но даже в этом случае такси может решить много ваших проблем. Не нужно искать парковочное место и платить за бензин. Если честно, я бы могла связать такси с зависимостью, попробуешь один раз и не сможешь остановиться. К хорошему привыкаешь быстро, главное чтобы это хорошее было качественным.

Но, несмотря на все удобства, что нам предоставляет данная услуга, есть много минусов, которые могут подпортить впечатление и комфорт.

Сейчас к сфере сервиса, которая пользуется популярностью и востребованностью, обращено пристальное внимание, именно поэтому предоставляемые ими услуги должны быть на высоком уровне.

На первый взгляд проблемы могут быть не очевидны, но опытный и внимательный клиент сразу может указать на недостатки. Непунктуальность, обман, грязь в машине, водители, не имеющие достаточного стажа вождения, некорректное поведение, навязчивость и многие другие проблемы, что портят впечатление о данной сфере. Но нет дыма без огня, проблемы и подобное отношение не берутся из воздуха. Так что же не так?

Сейчас на рынке потребитель может найти любое такси под себя. Самые популярные из них "uber", "yandex", "ситимобил", "vk taxi", "Maxim" и т.д.

Несмотря на то, что все эти компании предоставляют одинаковые услуги, спрос и качество сильно отличаются.

Более наглядно рассмотреть это нам поможет статистика. Для примера мы возьмём 2 компании.

Приложение Uber насчитывает около двух десятков различных вариантов такси, сервисов совместных поездок и сервисов доставки. В разных странах представлен свой набор услуг. Например, Family Profile — подключение родителями своих детей (подростков до 18 лет) с возможностью слежения за их маршрутом при пользовании Uber

По итогам девяти месяцев 2020 года выручка составила 8,9 млрд. долларов, убыток составил 5,8 млрд. долларов (меньше по сравнению с аналогичным периодом 2019 года на 12 и 22 % соответственно).

Яндекс. Такси — одна из самостоятельных бизнес-единиц «Яндекса», предлагающая сервисы агрегаторы такси и доставки еды и продуктов, а также мобильные приложения к ним.

За 2019 год, Яндекс такси заработал 38 миллиардов 45 миллионов рублей, что на 20 миллиардов больше, чем в 2018.

Быстрый рост выручки компании связывается с расширением ассортимента услуг и активным продвижением их в сети Интернет.

На данный момент эти 2 компании являются конкурентами на рынке услуг. Но самое интересное, что проблемы у них одинаковые.

По мнению пользователей, что Uber, что Yandex, не удовлетворяют потребности клиентов в нужной мере и качество оставляет желать лучшего.

Об этом мы можем судить по отзывам. Все отзывы были взяты с официальных сайтов различных агрегаторов такси и с «Яндекс Дзен». Несмотря на обилие откликов пассажиров, я выбрала самые основные жалобы.

"Небезопасность поездки. Компания Яндекс такси не гарантирует безопасности поездки".

"Не звонят по приезду, паркуются не там где просят, не дорожат репутацией, едят за рулем".

"Опасное вождение, неуверенный водитель, подача с опозданием".

Проанализировав порядка 50-и отзывов клиентов о данной компании, можно сделать вывод, что большинство рекламаций связано с отношением водителя к пассажиру.

Начнём с того, что главная задача таксиста, точнее, задача, которую они ставят перед собой, - заработать больше денег.

Они могут остановиться задолго до пункта "А" и им за ожидание будут капать ваши деньги.

Жульничают, требуют дополнительную оплату, когда она уже прошла.

Могут остановиться, не доехав до конечной точки, при этом взяв оплату за всю поездку.

Помимо этого, есть и проблемы, относящиеся к общению.

Навязчивость, водители разговаривают с тобой, чтобы получить хороший отзыв, что может сильно надоедать. Некоторые же наоборот могут просто хамить, абсолютно не заботясь о своём рейтинге и отношении.

Элементарное незнание русского языка тоже является серьёзной проблемой. Мало приятного на протяжении 10 минут объяснять водителю, чуть ли не на пальцах, с какой стороны ваш подъезд.

Безответственность, когда клиент ожидает машину на морозе, а водитель неожиданно решает отказаться от поездки. Или же когда он садится в машину, а таксист просит отменить заказ, потому что он не хочет ехать. Ведь если он отменит заказ, во-первых, у него упадёт рейтинг, во-вторых, у него спишут деньги. Тем самым некоторые водители выходят сухими из воды, а клиент при этом теряет деньги, хотя ничего поделать с этим не может. Но ведь это нужно как-то контролировать.

Верно, именно для решения таких проблем и ввели систему оценивания. Данная функция позволяет следить за качеством обслуживания. Каким образом это происходит?

После поездки пассажир может дать оценку водителю по следующим критериям:

- вежливость
- порядок в машине
- знание города
- беседа
- атмосфера в салоне и прочее.

Даётся оценка водителю от 1 до 5 звёзд, из этого и составляется рейтинг. Так же можно написать комментарий, что вас не устроило или наоборот понравилось.

Конечно, бывают случаи, когда виноват заказчик, он может обмануть водителя и устроить скандал, не заплатить, нахамить, оклеветать в тех. поддержке и многое другое.

Для этого тоже предусмотрена функция оценки пассажиров. Теперь уже водитель оценивает поведение и тактичность своего клиента.

В случае конфликта предусмотрена аварийная кнопка, которая записывает разговор и отправляет сразу в поддержку. Чтобы в случае чего у водителя были доказательства своей невиновности.

Это, разумеется, очень полезно, но при этом может быть и такое, что пассажир просто занизит оценку водителю. Многие водители могут иметь низкий рейтинг исключительно из-за того, что вызвали у клиента личную неприязнь. Здесь преимущество на стороне пассажира, ведь ему даже не нужно объяснять, почему он поставил минимальную оценку, а водитель в свою очередь должен подробно объяснить, в чем состоит претензия.

Что вообще даёт рейтинг водителю и почему он так важен? Для начала, высокая оценка у водителя позволяет ему видеть конечный пункт назначения. При этом к нему будет больше доверия у пассажиров, что повысит его спрос. Соответственно, он будет больше зарабатывать.

Однако мы прекрасно понимаем, что в любой системе есть проблемы, которые можно было бы доработать. Рейтинговая система такси не исключение. Какие меры можно принять для улучшения качества?

Для начала водитель и пассажир должны находиться в равных условиях. Следовательно, при оценке, особенно низкой, клиент также должен объяснять, что именно его не устроило. Функция записи диалога так же должна присутствовать у пассажиров. Чтобы можно было доказать достоверность своих слов.

Если включить эти изменения - сервис будет на ступеньку выше, но при дальнейшем рассмотрении будет появляться всё больше и больше недочетов, которые нужно исправлять.

Как раз когда этот процесс запущен и работает на постоянной основе можно отметить качество сервиса и желание развития предоставляемых услуг.

Список литературы:

1. Безбородникова Р.М. Моделирование работы службы такси // Вестник ВГУИТ. 2016. №4 (70). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/modelirovanie-raboty-sluzhby-taksi> (дата обращения: 28.04.2021).
2. Кирьянов Алексей Евгеньевич, Масюк Наталья Николаевна, Захаров Александр Максимович Агрегаторы такси как инфраструктурные трансформирующие технологии (драйверы) цифровой экономики // АНИ: экономика и управление. 2020. №3 (32). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/agregatory-taksi-kak-infrastrukturnye-transformiruyuschie-tehnologii-drayvery-tsifrovoy-ekonomiki> (дата обращения: 28.04.2021).
3. Иштирякова Лейсан Хабировна, Мингазова Юлия Георгиевна, Зайнуллина Миляуша Рашитовна Анализ основных тенденций изменения спроса на услуги в сфере частного извоза (такси, сервисов "Экономики совместного потребления") // ВЭПС. 2020. №2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/analiz-osnovnyh-tendentsiy-izmeneniya-sprosa-na-uslugi-v-sfere-chastnogo-izvoza-taksi-servisov-ekonomiki-sovmestnogo-potrebleniya> (дата обращения: 28.04.2021).
4. Затолокин Александр Александрович О государственном контроле за автомобильными поездками, при которых пассажиры компенсируют часть расходов (карпулинг, райдшеринг) // Вестник КРУ МВД России. 2018. №3 (41). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/o-gosudarstvennom-kontrole-za-avtomobilnymi-poezdками-pri-kotoryh-passazhiry-kompensiruyut-chast-rashodov-karpuling-raydshering> (дата обращения: 28.04.2021).