

Manual de uso App Conductor



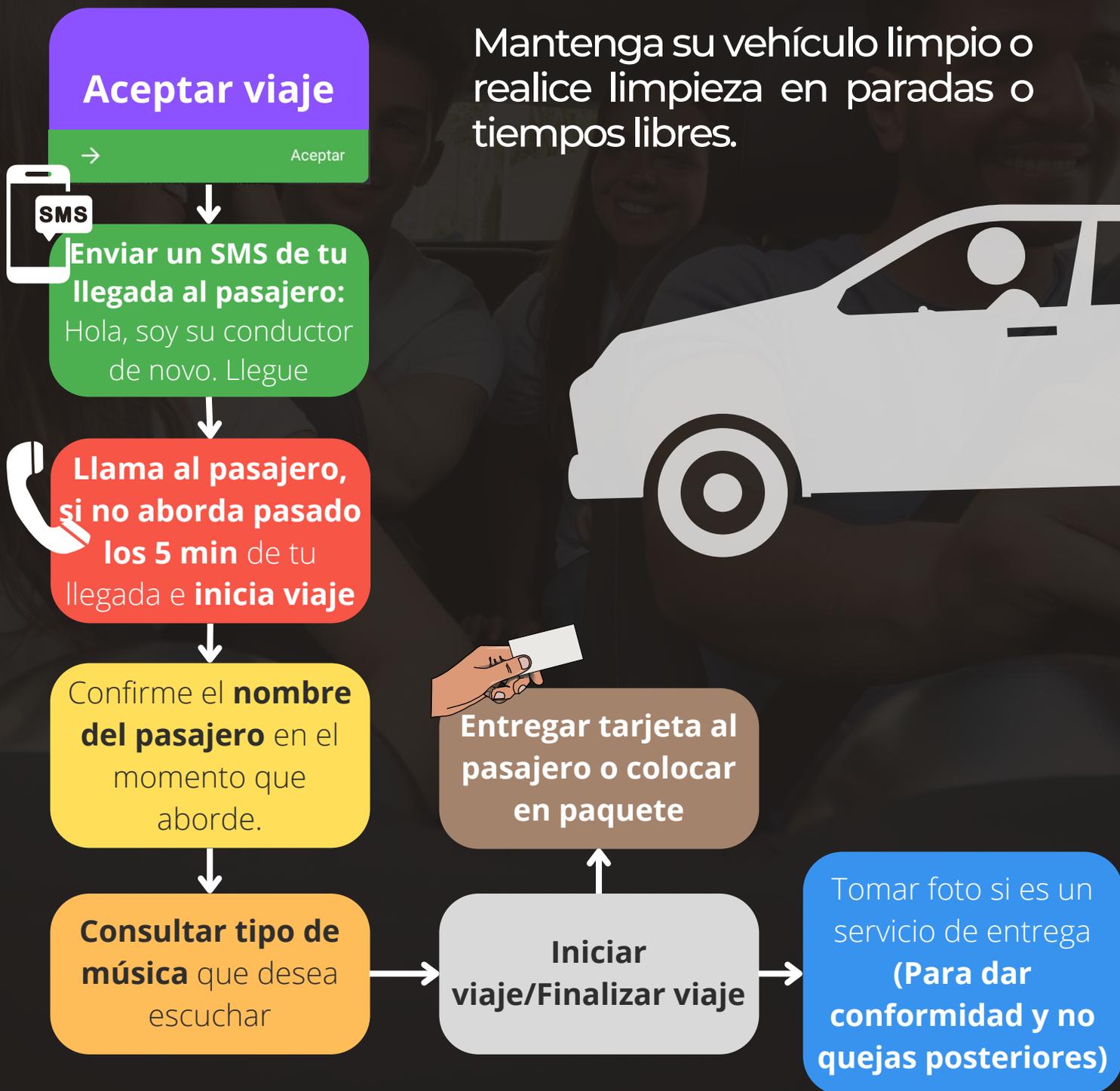
TAXI
NOVO

V 4.0

TAXI NOVO

Proceso de atención

Mantenga su vehículo limpio o realice limpieza en paradas o tiempos libres.



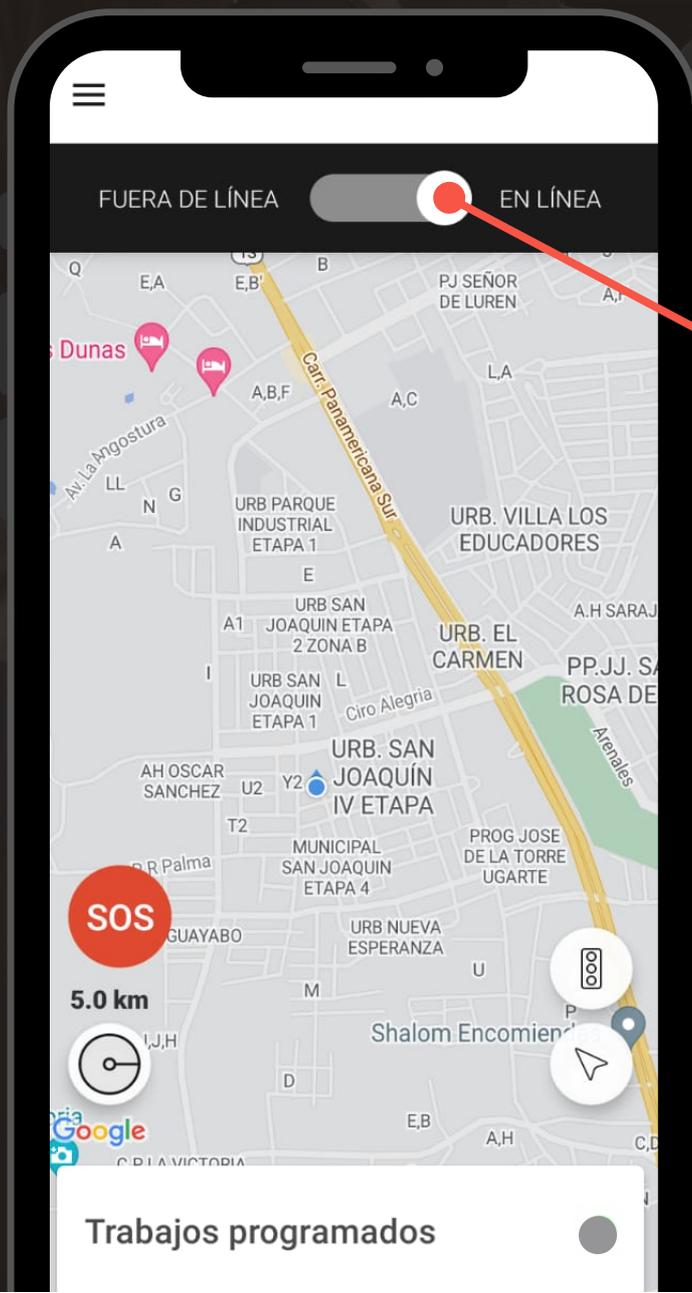
TAXI NOVO

Conéctate al app

Si ya te encuentras con tu auto abastecido, limpio y listo para conducir, conéctate y empieza a aceptar viajes. Recuerda tener volumen en alto.

Pasos:

1. Activa tu  ubicación
2. Sube el volumen al 100%, NO vibrador 
3. Cambia "Fuera de Linea" a "En Linea"
4. Seleccione todos los canales de viajes.
5. ¡Listo! Espere su primer viaje



Botón SOS:

 Presione si tiene alguna emergencia o necesita soporte.

TAXI NOVO

Alerta de un viaje inmediato

Los viajes inmediatos tienen la barra inferior **verde**, son alertados al conductor más cercano del pasajero, si no lo acepta, será alertado al siguiente conductor más cercano, no a todos.

Pasos:

1. Revise las indicaciones.
2. Deslice en **Aceptar** para tomar el viaje.

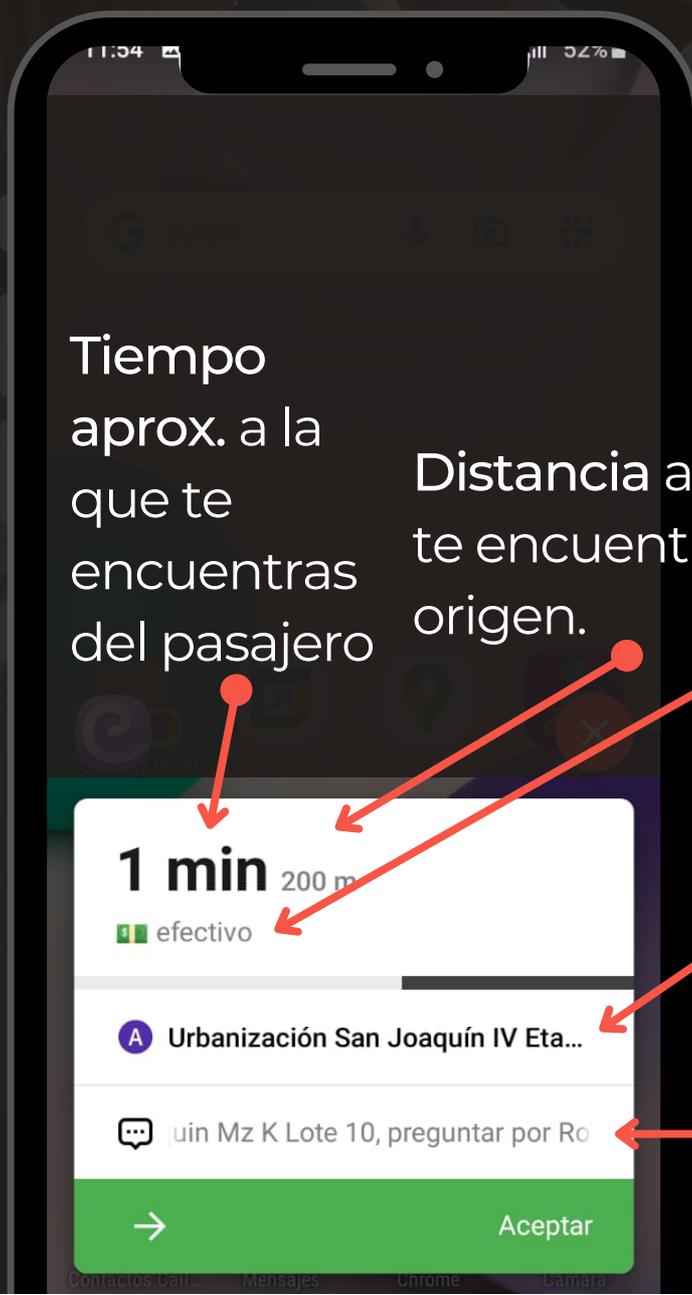
Tiempo aprox. a la que te encuentras del pasajero

Distancia a la que te encuentras del origen.

Tipo de servicio:
Efectivo, con tarjeta o corporativo

Punto A (Recojo),
Punto B (Destino)
(Si no tiene B, deberá consultar al pasajero.)

Indicaciones para el conductor



TAXI NOVO

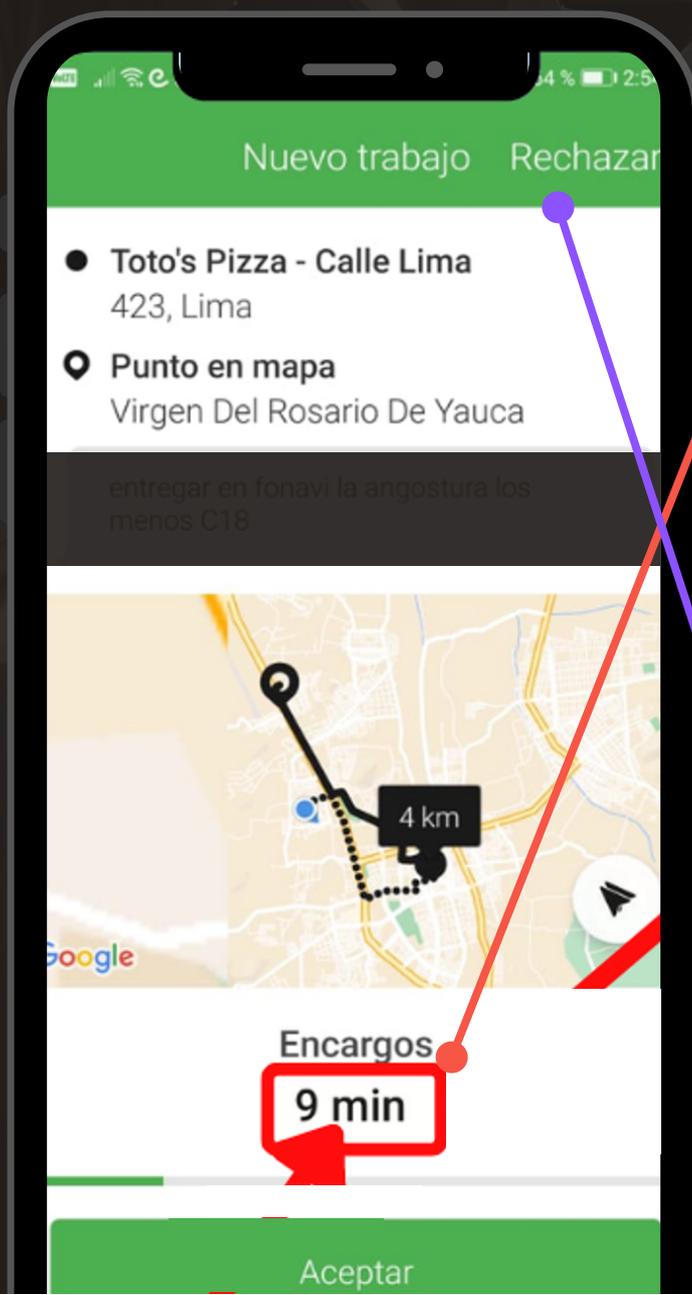
Cambiar hora de llegada

Use esta opción solo si se encuentra en otro viaje y estarás disponible al termino. Podrás proponer tu hora de llegada al pasajero, brindándole la opción de esperar un poco más por un auto seguro.

Pasos:

1. Presione en el tiempo.
2. Elija el tiempo que aproxima llegar
3. Presione en Aceptar
4. La orden será asignada al conductor más proximo.

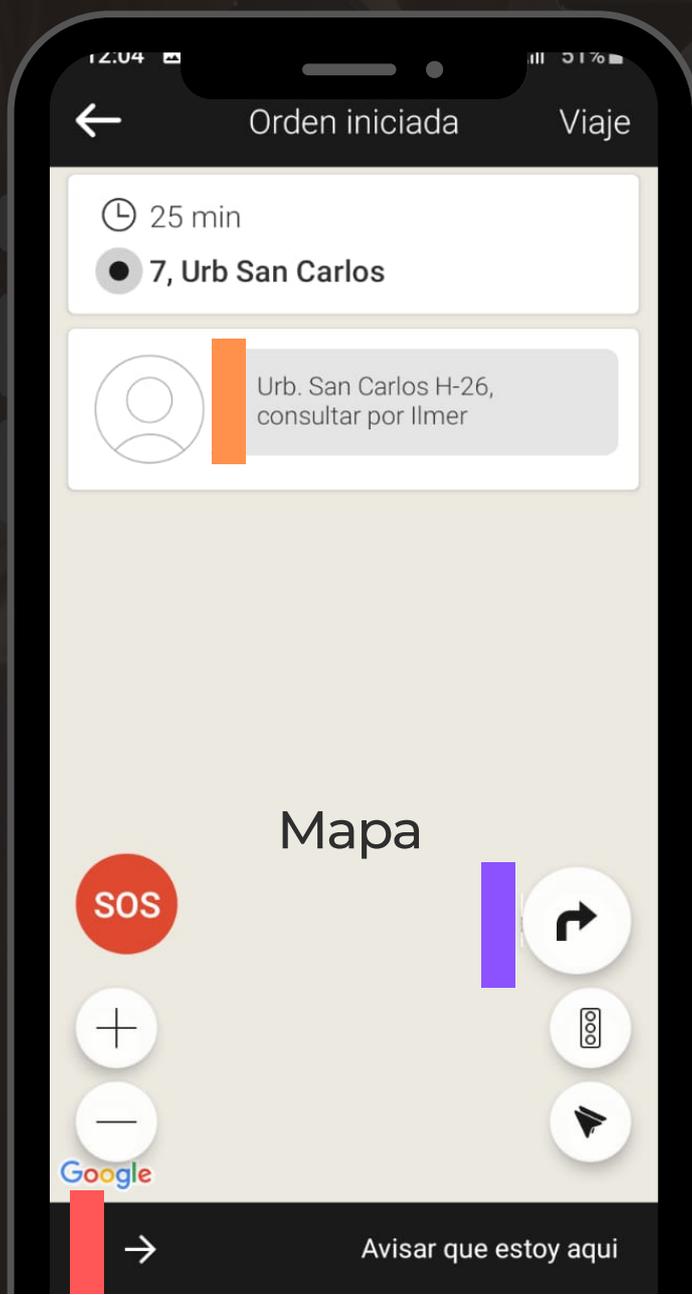
Rechace un servicio si se encuentra ocupado o bajará su tasa de alertas de viajes nuevos.



TAXI NOVO

Ir al punto de origen o recojo

Una vez aceptado el viaje continua estos pasos para culminar el servicio lo antes posible y puedas aceptar otro viaje. Algunas ubicaciones pueden ser aproximadas, verifique la dirección en las notas al llegar.



Pasos:

1. Presione en  para abrir la ubicación en Google Maps
2. Retorne al app cuando llegue a la ubicación
3. Deslice "Avisar que estoy aquí"
4. Verifique al pasajero llamándolo por su nombre

 Navegador: Guía con Google Maps o Waze

TAXI NOVO

Ir al punto de destino o entrega

Una vez notificada tu llegada, el pasajero tiene 5 minutos de cortesía para abordar tu vehículo, pasado ese tiempo deberás iniciar el viaje si el cliente te indico que esperarás para que el taxímetro adicione la espera al tarifario.



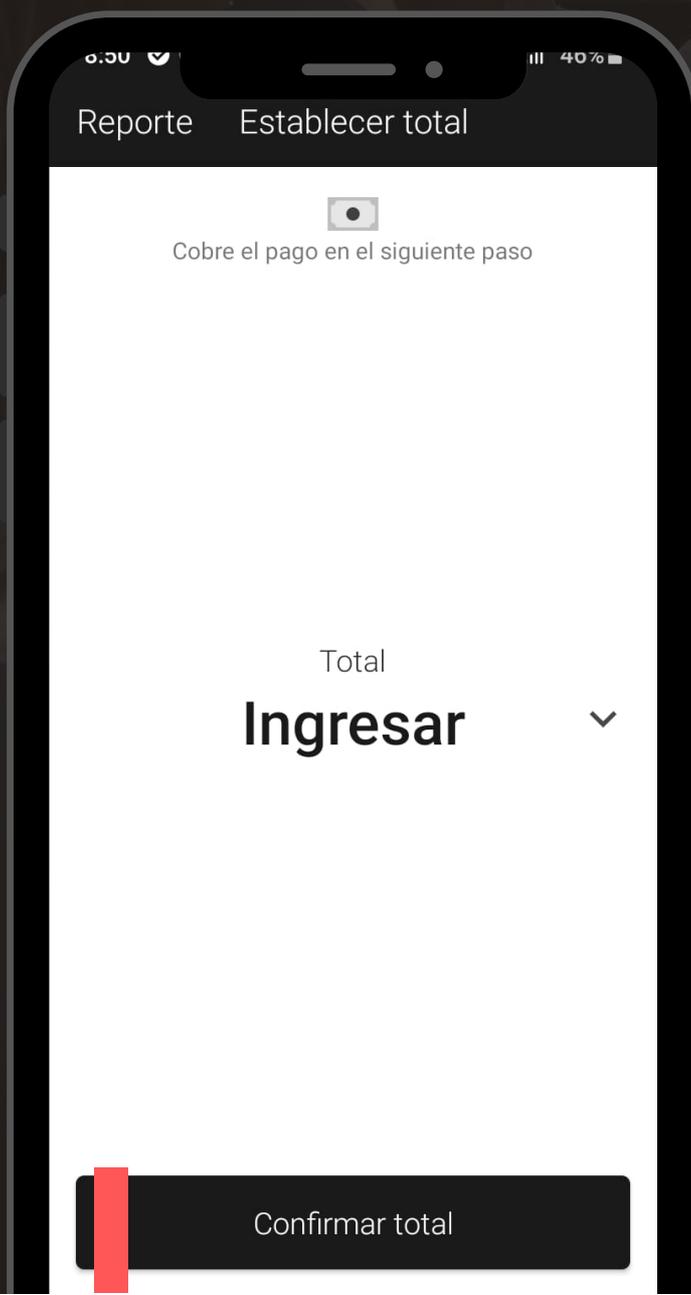
Pasos:

1. Deslice "Comenzar viaje" si abordo o esperas mas de 5 m.
2. Abra el navegador (Si no figura el botón solicite el destino al pasajero) o revise las indicaciones
3. Deslice "Finalizar viaje" si esta seguro que el pasajero no irá a otro lugar más.

TAXI NOVO

Confirmación de tarifa

Los pasajeros que no colocaron destino en su viaje, no conocen la tarifa, recomendamos tengas tu teléfono a la vista del pasajero para que al momento de finalizarlo conozca el monto a pagar.



Pasos:

1. Si recibió el pago, presione en **Pagado en efectivo**
2. El app no incluye en la tarifa:
 - Pago por cochera
 - Pago de peajes
 - Pago por llevar carga pesada
 - Pago por compras
 - Pago tramos sin asfalto

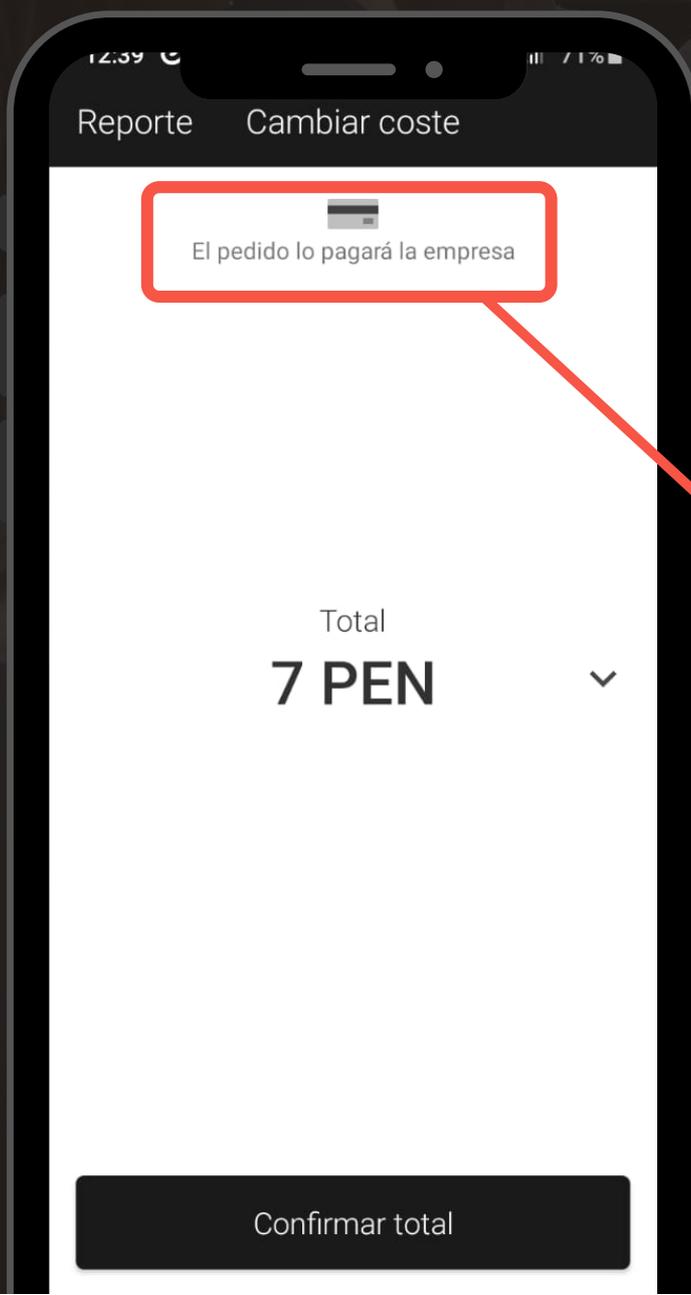
[Si desea conocer el detallado de la tarifa](#)

TAXI NOVO

Pagos con tarjeta (pago digital)

Si al finalizar el servicio se muestra un signo de tarjeta o "El pedido lo pagará la empresa, será abonado a su Yape dentro de los plazos establecidos.

(*) Ya no figurará el botón "Pagado con terminal", pasará automáticamente la calificación del pasajero.



Pasos:

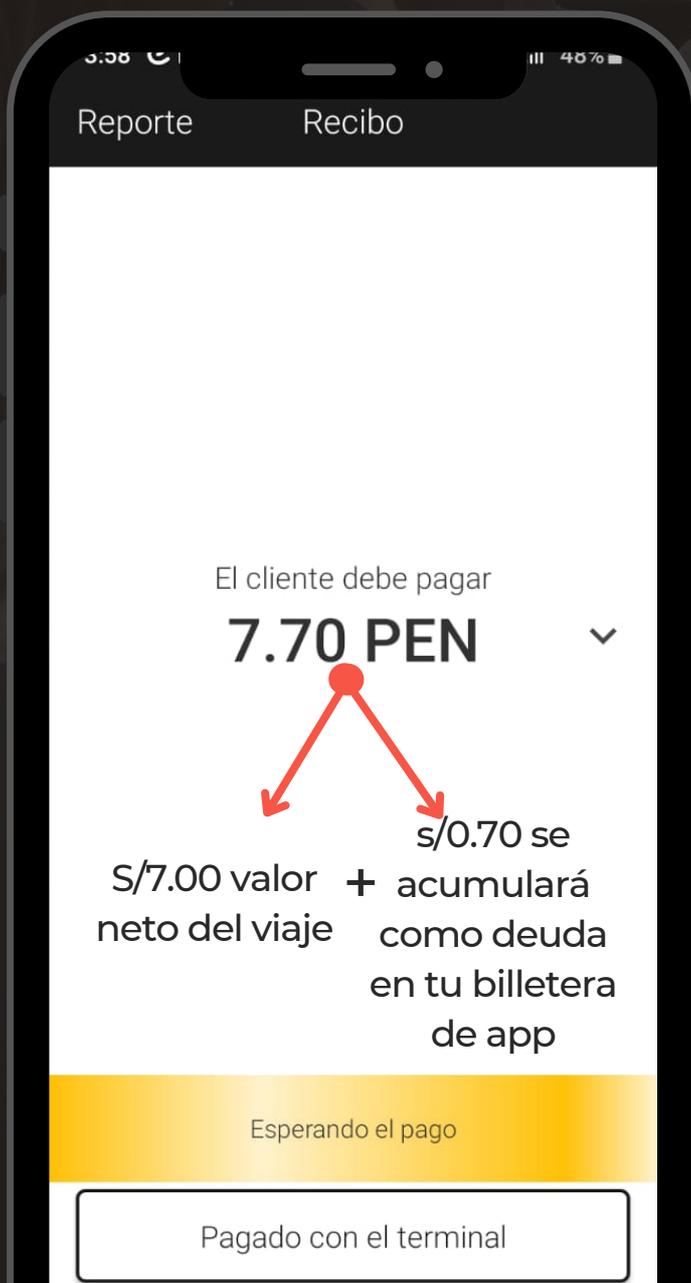
1. Presione en **Confirmar total**
2. Califique al usuario
3. Espere otro servicio en el aplicativo

En tus "Viajes realizados" figurará como:

TAXI NOVO

Pagado por terminal

Los viajes por terminal, son viajes con un porcentaje adicional que son abonado al captador, persona que envía servicios a novo. Ejemplo: Si el monto final del viaje fuera de s/10,00 la tarifa final será de S/11,00 (Incluid. el 10% para el captador), recuerda cobrar el monto total del app.



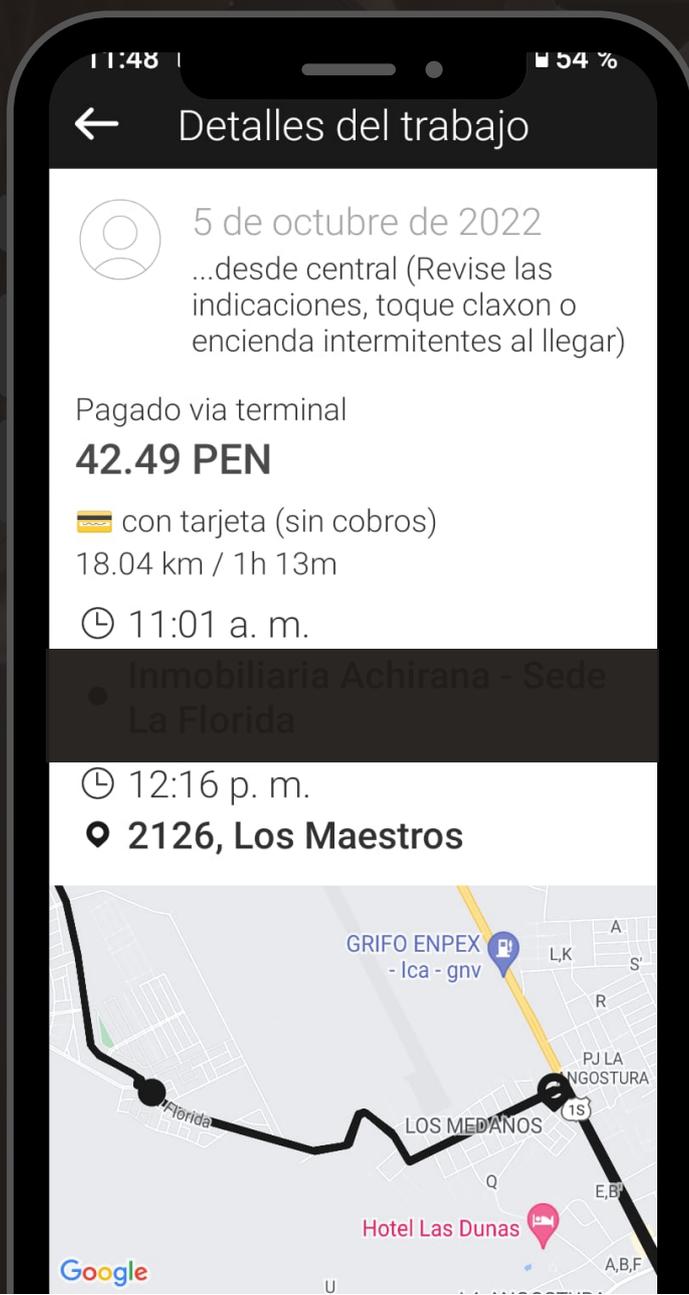
Pasos:

1. Presione en Pagado con el terminal
2. Se añadirá el 10% del valor del viaje a su billetera como deuda.
3. Cada domingo o cada s/10.00 deberás abonar el monto acumulado a Novo por Yape.

TAXI NOVO

Reporte de viaje

Si tienes alguna observación o duda sobre un viaje podrás realizarlo enviando la captura del la información del viaje a nuestro WhatsApp.



Pasos:

1.  Ingrese al menú de su app
2.  Viaje realizados
3. Seleccione el viaje
4. Tome captura y envíalo al WhasApp de Novo
5. Añade tu consulta o obsv. del viaje para ser atendido.

TAXI NOVO

Alerta de viaje programado

Los viajes programados tienen la barra inferior **celeste**, son alertados a todos los conductores, aún recibirás alerta si estas en fuera de linea.

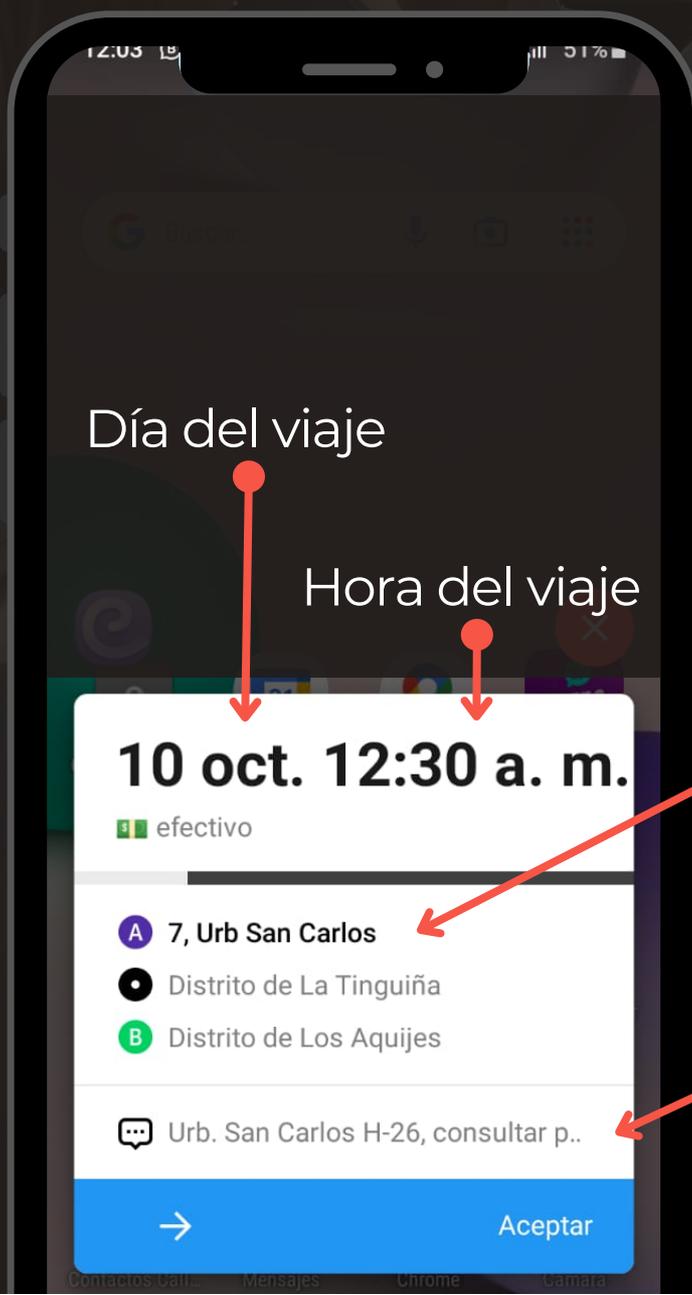
Pasos:

1. Revise el día y hora del viaje del viaje
2. Deslice en **Aceptar** si se adapta a su disponibilidad.

Trayectos del viaje:

Pueden tener hasta 4 destinos.

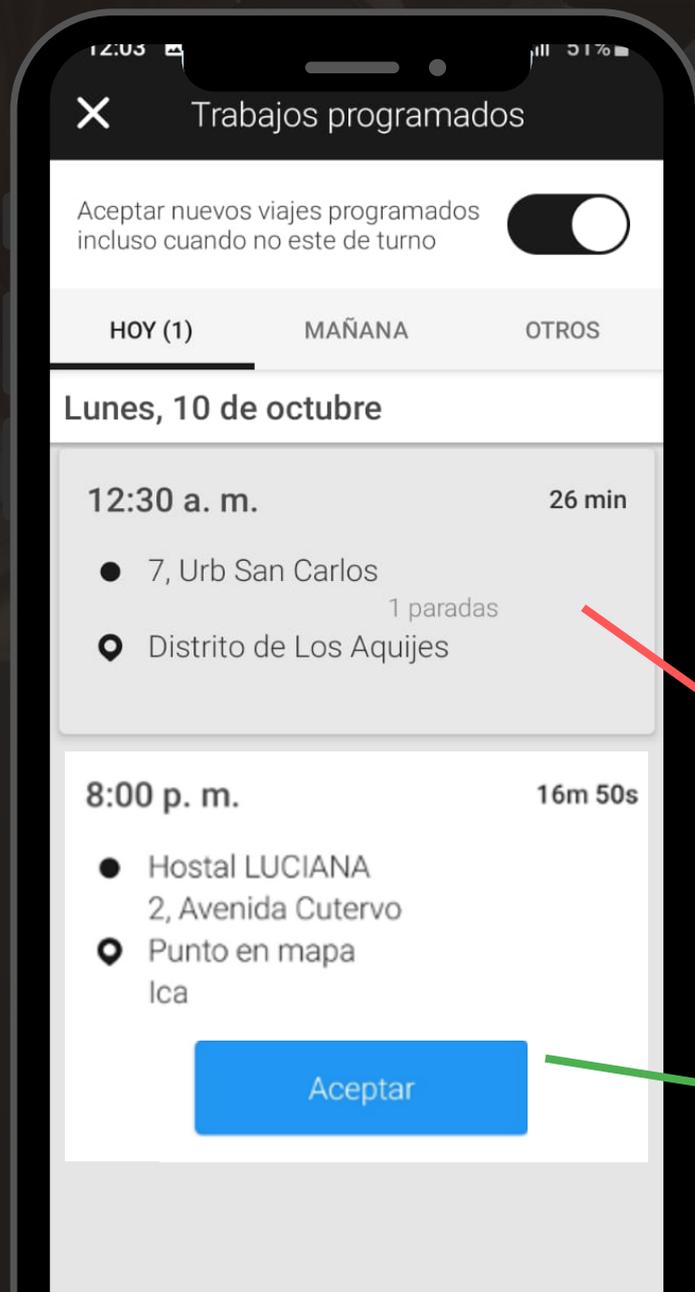
Indicaciones del pasajero.



TAXI NOVO

Viajes programados

En esta sección podrás ver los viajes programados disponibles o aceptados por ti. Si aceptaste un viaje programado y no se encuentra en esta lista es posible que haya sido cancelado.



Pasos:

1. Ingresa a la pantalla principal de tu app

Trabajos programados



Presiona en un viaje para ver el trayecto en mapa

Viaje no disponible, lo identificas porque no tiene el botón de aceptar y ya lo reclamaste anteriormente.

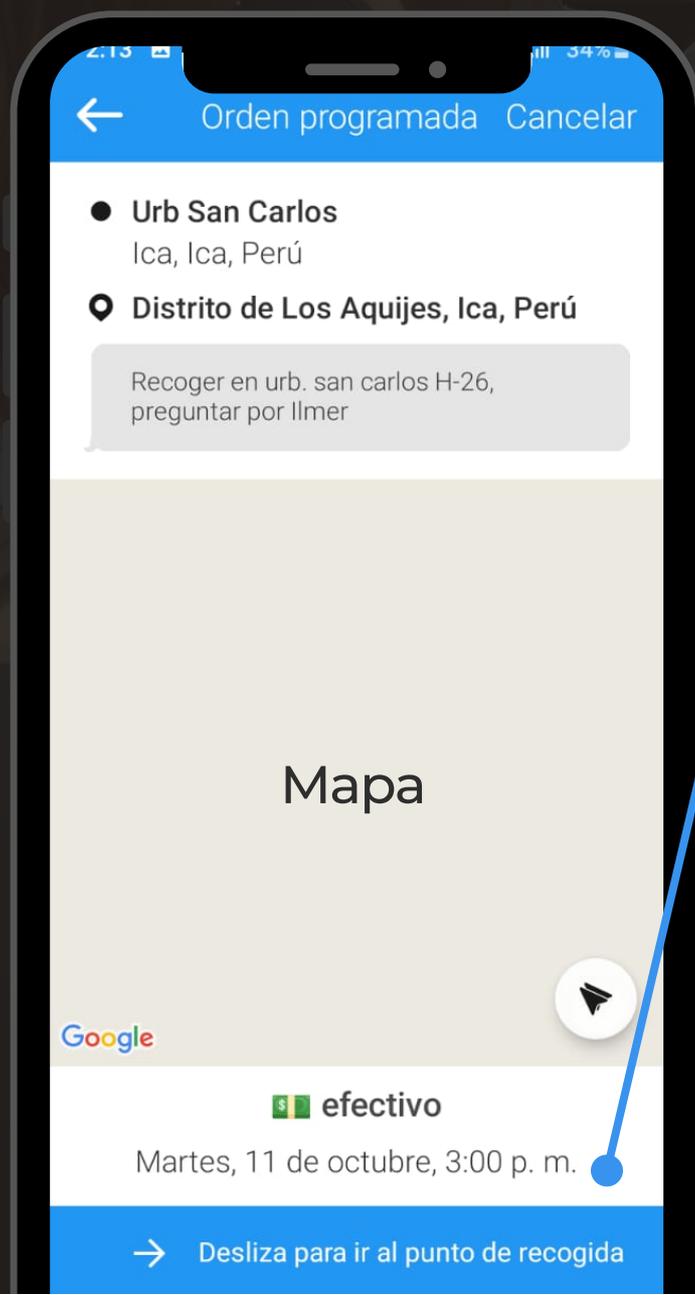
Viaje disponible, puedes reclamarlo porque tiene el botón Aceptar disponible

TAXI NOVO

Comenzar un viaje programado

Recomendamos iniciar su viaje programado 15 min antes de la hora para no tener tardanzas.

- Nuestro lema es "la hora es la hora.."
- Si llegas antes de la hora espere unas cuadas antes y ubíquese en origen cuando sea la hora.



Pasos:

1. Siga los paso de la anterior pagina
 2. Deslice la barra inferior "... para ir al punto de recogida"
 3. Presiona en  para ir al origen.
 4. Siga el proceso como si fuera un viaje recurrente.
- (Pag. 6)

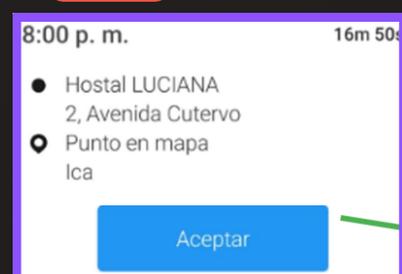
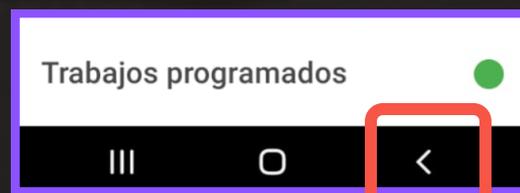
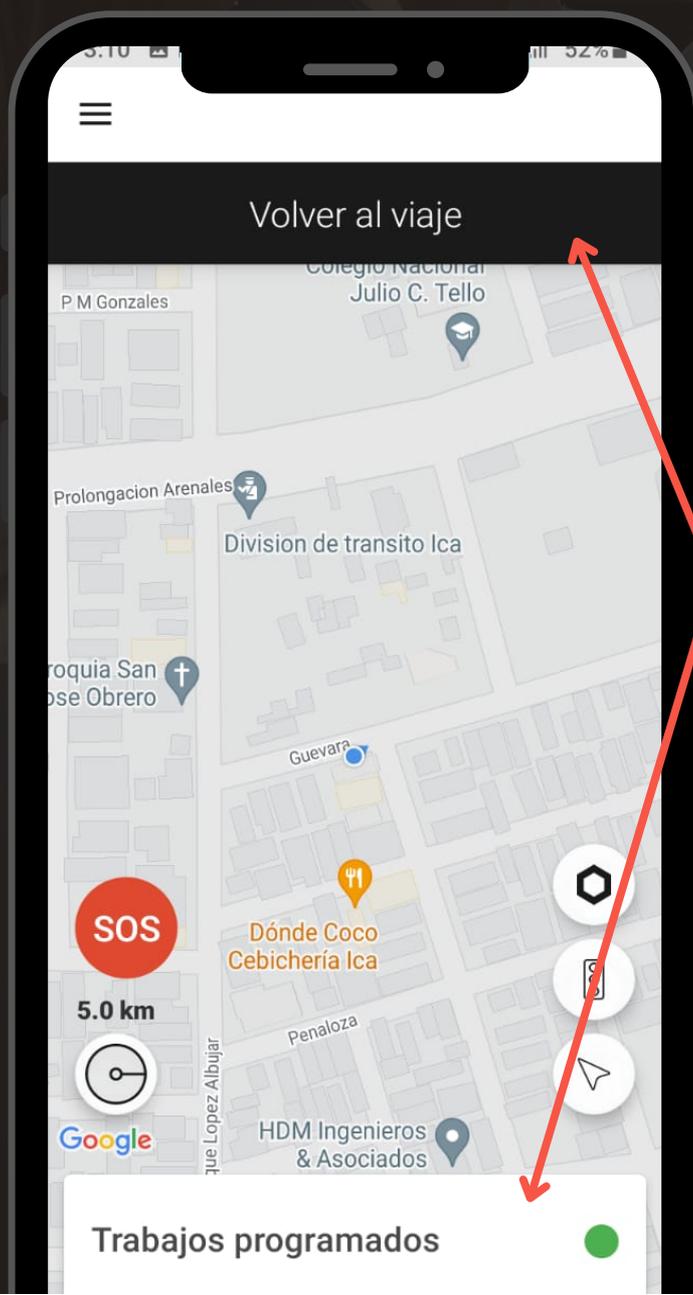
TAXI NOVO

Aceptar reservas en viaje

Estar en viaje no es motivo para dejar de aceptar viajes programados, solo retrocede a tu pantalla principal y acepta un viaje programado.

Pasos:

1. Presione en botón retroceder de tu celular
2. Seleccione trabajos programados
3. Acepte un viaje programado libre
4. Presiona en "Volver al viaje"



TAXI NOVO

Viajes multi-destino

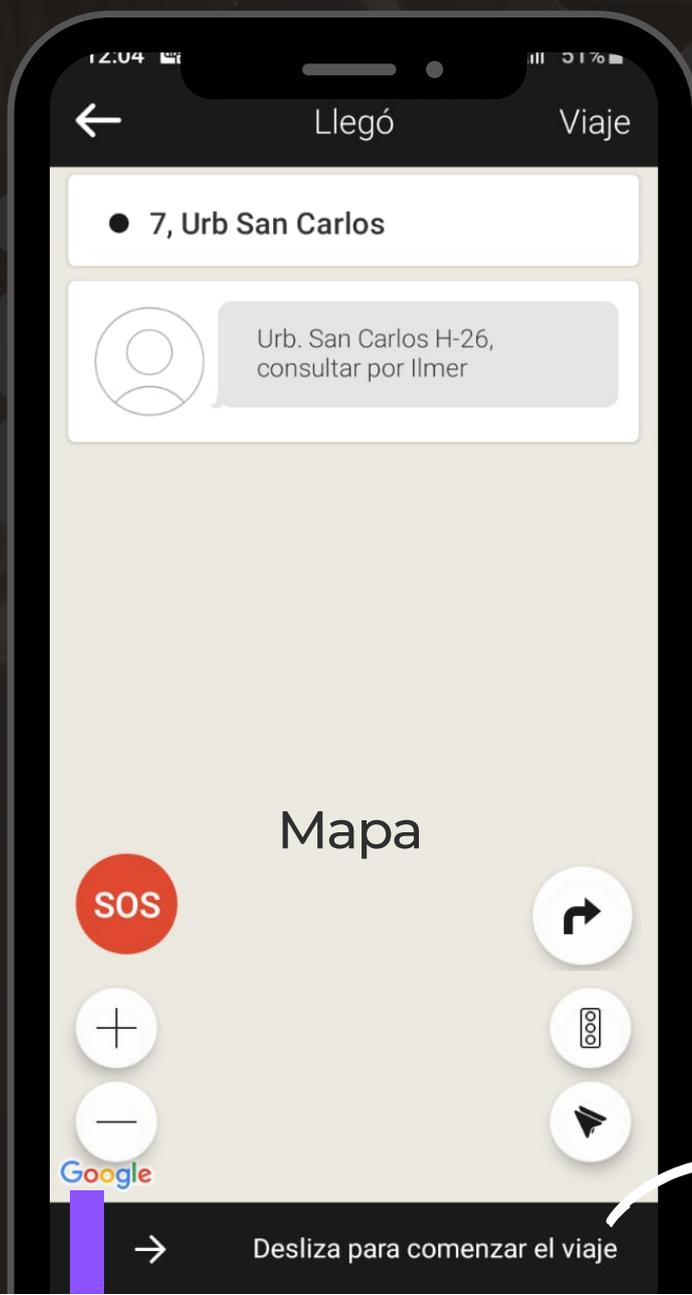
Deberás de usar más de una vez el navegador, sabrás que es un viaje multi-destino porque al momento de "Deslizar comenzar viaje", saldrá otra barra indicando "Deslizar para mover al siguiente punto" y por ultimo "Deslizar para finalizar viaje".

Pasos:

1. Desliza para comenzar el viaje y abre el navegador
2. Desliza para mover al siguiente punto y abre el navegador
3. Deslice "Finalizar viaje" cuando llegue al destino final

Botón SOS:

Presione si tiene alguna emergencia o necesita soporte.



TAXI NOVO

Recomendaciones

- Abrir la puerta a los pasajeros y/o darles la bienvenida.
- Consultar que tipo de música desean escuchar o emisora de radio
- Reportar incidentes, demoras que pueda tener antes, durante y después del viaje
- El pasajero es el jefe, debe de llevarse la mejor impresión de los servicios
- Promover el uso de nuestra marca a nuestros pasajeros.
- En caso de tener un reclamo o observación sobre un viaje, lo deberá comunicar antes de las 22:00 horas del mismo día que se realizó el viaje.
- Mantener tu vehículo limpio y tener un sostenedor de celular para trabajar de manera correcta.
- Asistir a las reuniones para mantenerme actualizado de las novedades de novo.
- Tomare y enviaré una foto a novo cuando realice una entrega para no tener reclamos posteriores del cliente (Foto de conformidad)
- Desconectaré mi app si me encuentro en otras actividades o estaré ocupado más de 30 min.

TAXI NOVO

Restricciones

- Brindar numero celular, tarjetas de presentación o trasladar a los clientes de novo de manera particular.
- Usar shorts, gorros, buzos, sandalias cuando este en servicio.
- No usar los logotipos al estar en servicio.
- Contestar llamadas de familiares, amistades cuando se encuentre en servicio.
- Cobrar una tarifa diferente al app
- Llegar tarde o fuera de hora de un viaje reservado (Se aplicará descuento en la tarifa a favor del cliente)
- Cancelar reservas faltando menos de 30 min (Penalidad de S/5,00)
- Desviarse del punto de origen cuando tomo una solicitud y no notificar a soporte el motivo.
- Discutir con el cliente, no descender en un lugar seguro, no apoyar si son personas discapacitadas, adultos mayores, embarazadas.

TAXI NOVO

Compromiso como conductor

- Reflejaré honestidad y ética en todos y cada uno de mis actos.
- Protegeré y serviré a mis usuarios.
- Seré solidario y ofreceré ayuda cuando sea necesario con mis compañeros.
- No responderé con agresividad a las ofensas que pueda recibir.
- Cuando me equivoque, lo reconoceré rápidamente y procuraré remediar mi error.
- Cumpliré todo compromiso que haya asumido.
- Seré responsable plenamente de las consecuencias de mis actos.
- Todas mis acciones irán enfocadas a generar productividad para el equipo.
- Recordaré todos los días que, gracias a los usuarios, tengo la posibilidad de labrar un futuro para mi familia y para mí.
- Reembolsare de la manera más pronta posible, si recibo por error un monto extra en los depósitos o pagos.

TAXI NOVO

Pagado con terminal

Los servicios con tarjeta o corporativo usan este medio de pago. Podrá validar de que viaje corresponde el pago a su yape ya que incluimos la información de su viaje con la descripción.

Pasos:

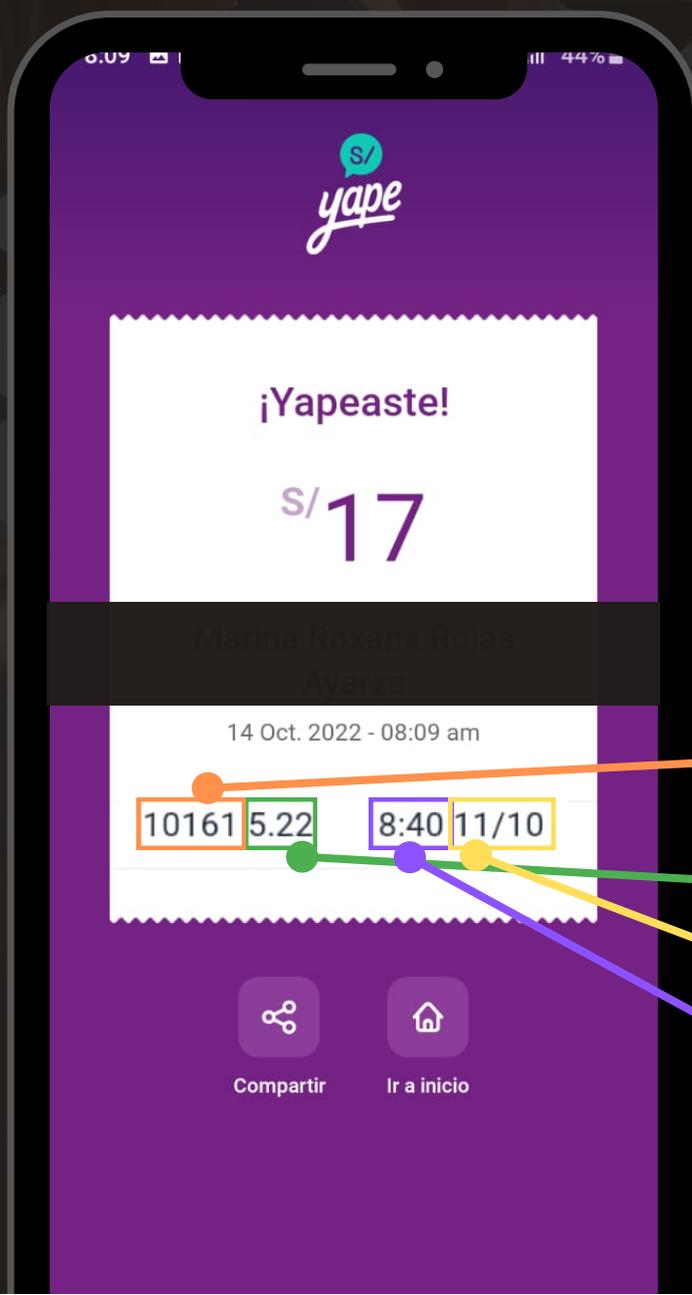
1. Menú de tu app conductor
2. Viajes realizados
3. Compare la información de su pago con su los datos de su viaje realizado.

N° de operación
(Para consultas)

Km recorrido del viaje

Fecha del viaje

Hora que finalizado
viaje



TAXI NOVO

Cartilla QR

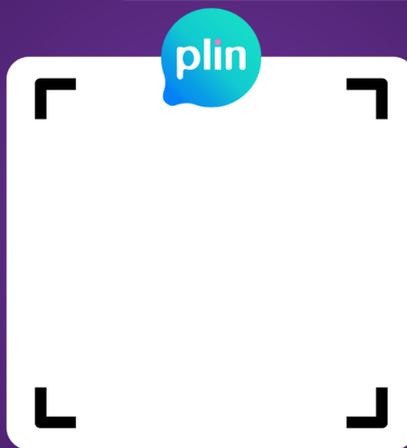
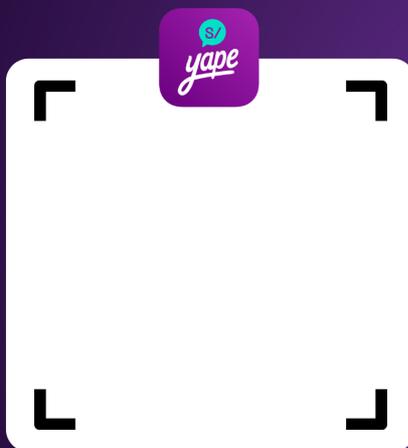
Nuestro lema es 100% digitales, es por ello que con tu cartilla QR los pasajeros que soliciten servicio efectivo podrán pagarte con otros medios de pago teniendo mas posibilidades de llegar a mas usuarios. No reemplaza los pagos de los viajes con tarjeta o corporativo.

TAXI
NOVO

Conductor:

Placa:

Móvil:



SEGUIMIENTO DEL AUTO

Conoce el recorrido de tu novo cuando va por ti en tiempo real.



SEGURIDAD EN TUS VIAJES

Verificamos documentos y antecedentes de conductores.



DATOS DEL CONDUCTOR

Conoce los datos de tu conductor y características del vehículo.

Muestre la captura de pago antes de desembarcar el vehículo. **Gracias por su preferencia**



www.taxinovo.com



[novotaxi.pe](https://www.facebook.com/novotaxi.pe)



902 010 347

Solicita el tramite de tu cartilla a las oficinas, enviando tu QR Yape/Plin + pago por emisión.

TAXI NOVO

Paraderos

Beneficios:

- Son lugares estratégicos o puntos medios creados entre las zonas con mayor demanda.
- Son los primeros en recibir viajes de empresas que tienen convenio con novo taxi.
- El sistema asigna según el orden de llegada de los conductores en el mapa, no hay desventajas.

Notificar llegada vía foto al grupo de WhatsApp

Notificar salida vía audio al grupo de whatsapp

Retornar a paradero cuando este disponible



TAXI NOVO

Paraderos

Beneficios:

- Son lugares estratégicos o puntos medios creados entre las zonas con mayor demanda.
- Tienen preferencia en recibir viajes de convenios
- El sistema asigna según el orden de llegada de los conductores en el mapa, no hay desventajas.
- Beneficio o descuentos especiales.

Consulte vía WhatsApp nuestros paraderos disponibles.



TAXI NOVO

Preguntas frecuentes

Que pasa si el pasajero no cuenta con efectivo?

R: Ofrécele otros medios de pago como Yape o Plin

El pasajero me cancelo el viaje, como procedo?

R: Sabemos que son momentos incómodos, además de pérdida de tiempo y combustible, como empresa trataremos de cobrar el costo por ida del viaje.

Mi unidad es monitoreada durante el viaje?

R: Nuestra central registra todo tu trayecto de inicio a fin, así mismo podrás presionar **botón SOS** ante cualquier emergencia o apoyo.

Los pasajeros son verificados?

R: Nuestro sistema usa un algoritmo que permite verificar los usuarios mediante WhatsApp, llamadas y número celular.

Que sucede si el cliente pide mi número celular?

R: Una de las restricciones es poder dar tu número, si el pasajero solicita indícale que por políticas no puedes brindarle dicha información ya que hacerlo es causal de suspensión definitiva en la plataforma.

TAXI NOVO

Preguntas frecuentes

Las ubicaciones del app siempre son exactas?

R: En su mayoría suelen ser exactas, pero en algunos casos puede variar por unas cuadras, recomendamos revise las notas donde puede encontrar la dirección exacta.

Que responder si el pasajero solicita la tarifa?

R: Indicar que le brindará un aprox. ya que el app cotiza según la distancia y tiempo que le tomará al destino exacto del pasajero.

Que sucede si no ubico al pasajero?

R: Comunícate con soporte para que habiliten el número del cliente en app y puedas comunicarte con el pasajero (pestaña viaje -> llamar)