

Как проходит аттестация новых водителей в Вили

21 апреля 2016 г. Виолетта Шматкова <https://wheely.com/blog/driver/pass-exam/>



За день в наш московский офис приходят на аттестацию в среднем 26 новых водителей. Вступительное испытание состоит из письменного теста на знание города и устной сдачи руководства по работе. Мы заглянули в транспортный отдел, чтобы узнать, как проходит аттестация водителей Вили.

Тест на знание города

На очередной письменный тест приходит четыре водителя. Тренинг-менеджер Анна Черешнева рассказывает их за столом и раздает задания. В тесте 41 вопрос. В одних нужно выбрать правильный вариант из предложенных («Укажите ближайшую станцию метро к улице Фестивальная»), в других — самому написать ответ («Перечислите все железнодорожные вокзалы Москвы»).



Через пятнадцать минут первый водитель протягивает менеджеру готовый тест. Анна пробегаются по страницам красным маркером и с удовольствием рисует сверху жирный плюс. Другим приходится тяжелее, в их тестах по три-четыре ошибки и менеджер начинает задавать дополнительные вопросы.

— У меня нет цели кого-то «завалить», — говорит Анна Черешенева, — я задаю наводящие вопросы, чтобы понять, ориентируется человек в городе или нет. Водитель от волнения мог перепутать Бирюлево с Бибирево. Другое дело, если он не знает, по каким шоссе доехать в Шереметьево. Бывает, человек не проходит тест, начинает злиться и грубить. Тогда я сразу говорю, что у него не будет второго шанса. Если он себя здесь ведет некорректно, то как он поступит в стрессовой ситуации с пассажиром?

У водителя есть две попытки сдать тест. Если их провалить, на пересдачу получится попасть не раньше, чем через полгода. Один из водителей не смог доказать Анне, что знает Москву и придет на пересдачу. Три других новичка получают руководство по работе и уезжают его изучать.

Как сдать

- Накануне откройте электронную карту города: изучите районы, вспомните расположение основных улиц, аэропортов и вокзалов.
- Делайте тест самостоятельно и не ищите ответы в телефоне.
- Если сдать не получилось, не спорьте с тренинг-менеджером. Запишитесь на пересдачу и изучите карту города.

Проверка знания руководства по работе

За стол садятся следующие пять претендентов. Трое сдали «город» вчера, и сегодня будут сдавать руководство. Два водителя пришли на пересдачу.

В руководстве описаны стандарты работы Вили и показано, как пользоваться мобильным приложением. Анна спрашивает водителей по документу и помечает на листке перед собой, кто как отвечает. Вместе они проходят весь процесс выполнения заказа: от приема заявки до прощания с пассажиром.

Примеры

вопросов

Где посмотреть подробности заказа?

Как поступить, если на адрес подачи запрещено парковаться?

Что делать, если опаздываете?

Какие темы не обсуждают с пассажирами?

Не страшно, если водитель что-то забыл и ошибся один-два раза. Если он вообще не открывал руководство, то на аттестацию приходить не стоит.

Параллельно с проверкой руководства менеджер рассказывает, как вести себя в сложных ситуациях. Например, пассажир назначил место встречи там, где стоянка запрещена. Анна спрашивает одного из водителей, как он выйдет из положения:

— Денис, адрес подачи — Государственный Кремлевский дворец. Вы подъехали, пассажира на горизонте не видно, долго стоять нельзя. Ваши действия?

— Созвонюсь с пассажиром, уточню, как скоро он выйдет. Если в течение пяти минут, я дождусь. Если через десять, я отъеду и вернусь к назначенному времени.

— Вы приезжаете через десять минут, а пассажира все равно нет?

— Буду нарезать круги до тех пор, пока он не выйдет.

— Пассажир выходит, а вы как раз только отъехали. Он отменяет заказ, потому что водитель уехал. Как проще всего поступить? Представьте, что я — ваш пассажир, звоните мне.

— Добрый день, Анна! Это ваш водитель Денис. Я ожидаю вас у входа. Здесь стоянка запрещена, через сколько примерно вы сможете выйти?

— Я не знаю, когда концерт закончится.

— Наберите меня, пожалуйста, за пять минут до выхода, и я подам автомобиль.

— Отлично!

За час трое мужчин проходят аттестацию, а двум придется внимательно изучить руководство и прийти на пересдачу. По нашей статистике, 34 % претендентов справляются с тестами и становятся водителями Вили.

После аттестации водителей фотографируют. Эти снимки будут видеть пассажиры при заказе машины. В Москве пока нет класса Комфорт, а у водителей бизнес-класса строгий дресс-код. Один мужчина пришел в рубашке и трикотажном жилете вместо костюма с галстуком. Ему придется одеться по дресс-коду и приехать в офис еще раз, чтобы сфотографироваться.

Как сдать

Стандарты работы Вили отличаются от стандартов других компаний, поэтому не пытайтесь сразу после письменного теста сдавать руководство. Возьмите документ домой и внимательно его изучите в спокойной обстановке.

Осмотр машины

После тестов водители выходят на улицу, чтобы показать менеджеру свои автомобили. Волнение спало, и по дороге мужчины делятся впечатлениями от аттестации.

— Здесь собеседование жестче, чем в трех компаниях, с которыми я работал раньше, — рассказывает Евгений Струков. — Другие все на бегу делают, а в Вили к каждому водителю подходят индивидуально. И клиенты тут более ответственные и платежеспособные. По тарифам «Бизнес» я много чего насмотрелся. Отвез человека, а он убежал не заплатив или рассчитался фальшивыми деньгами. С Вили такой истории не будет, потому что пассажир платит картой в приложении.

На улице Анна сличает вин-код машин с документами, обследует их изнутри и снаружи. Салон должен быть чистым, обшивка — целой, а запах — приятным. На кузове не может быть повреждений, а на лобовом стекле — трещин. Машины сияют, замечаний к ним нет.



Испытания закончены, водители смогут получать заказы Вили. Они благодарят тренинг-менеджера и уезжают на своих мерседесах, а Анна возвращается в офис, где ее ждут следующие новички.

Как сдать

Свозите автомобиль на мойку, почистите коврики и уберите из салона личные вещи.