



ehemals mytaxi

## Presseinformation

Chronik/Mobilität/Unternehmen

Wien, 15. September 2020

## **Qualitätsoffensive: FREE NOW weitet Schulungen für Taxler aus** **Das Mobilitäts-Joint-Venture von Daimler & BMW will aus FREE NOW den besten Taxiservice in ganz Österreich machen. Im Rahmen einer österreichweiten Qualitätsoffensive, beginnend in Wien, werden FREE NOW Taxilenker individuell in Sachen Kundenservice und -zufriedenheit geschult.**

### **FREE NOW will bestgeschulte Fahrer!**

Fahrgäste sollen sich auf den Service der Taxi-App verlassen können. Der Serviceanbieter FREE NOW, der hierzulande mit 1.600 Taxis unterwegs ist, startet ab September eine großangelegte Schulungsinitiative, um bestehenden und künftigen Taxlern und Taxlerinnen in Sachen Service und Kundenzufriedenheit konkrete Hilfestellungen zu geben. „Wir möchten damit auch das Image einer ganzen Branche heben und zugleich Mietwagen-Fahrer, die ab 2021 als Taxifahrer ihren Service fortsetzen, gezielt unterstützen“, so **Sarah Lamboj**, Geschäftsführerin FREE NOW Österreich.

### **5 Sterne Bewertungen als Ziel**

Die Qualitätsoffensive hat es in sich: Um das avisierte Top-Niveau von mindestens 4,8 von 5 Qualitäts-Sternen bei ausnahmslos allen FREE NOW Fahrern zu erreichen, erhalten alle, die für FREE NOW unterwegs sind und aktuell noch unter dieser Bewertung liegen, bis Jahresende spezielle Schulungen. Diese werden einzeln durchgeführt, um bestmöglich auf das bisherige Serviceverhalten und Kundenfeedback einzugehen. Zentrale Punkte betreffen fahrgastorientierten Service, Freundlichkeit und zuvorkommendes Verhalten. Darüber hinaus werden Fragen im Umgang mit Stress und schwierigen Situationen behandelt. Ab September werden zudem auch jene Fahrer, die erstmals an den App-basierten Taxivermittler angeschlossen sind, auf die Service- und Qualitätserwartungen von FREE NOW geschult. Am Ende des Kurses erfolgt eine Prüfung, bei der 7 von 10 Fragen positiv zu beantworten sind.

### **Qualität als Unternehmens-Credo**

Kern der Qualitätsoffensive ist das FREE NOW Service Versprechen sowie die grundlegende Erwartungshaltung der Kunden. Bereits seit Anbeginn hat die 2009 gegründete Taxi-App eine Bewertungsfunktion integriert. Diese ermöglicht den Fahrgästen Fahrer, Fahrzeug und Qualität des Service zu bewerten und Kommentare kundzutun. Die unzähligen Auswertungen der letzten Jahre stellen die Basis der punktgenauen Qualitätsschulungen dar: „Damit schließen wir proaktiv eine Kommunikationslücke, indem wir Schwachstellen jedes einzelnen gezielt bearbeiten beziehungsweise bereits im Vorfeld vermeiden“, so **Sarah Lamboj**.

**Über FREE NOW**

FREE NOW (ehemals mytaxi) ist ein führender Anbieter von Multiservice-Mobilität, der in über 100 Städten in ganz Europa tätig ist. Mit rund 14 Millionen Taxi-Fahrgästen und über 100.000 registrierten Taxi-Fahrern ist FREE NOW die führende App in diesem Bereich in Europa. FREE NOW ist Teil des im Februar 2019 gegründeten Mobilitäts-Joint-Ventures von BMW und Daimler. Heute arbeitet FREE NOW mit 950 Mitarbeitern aus 68 Nationen in 26 Niederlassungen in ganz Europa. Eckart Diepenhorst ist der CEO Europe von FREE NOW. <https://free-now.com/at/>

**Foto anbei, Abdruck honorarfrei:**

BU: FREE NOW © Michael Gruber

**Rückfragenhinweis**

communications, Agentur für PR, Events & Marketing

Sabine Pöhacker, Tel.: +43 (0)1 315 14 11-0, [sabine.poehacker@communications.co.at](mailto:sabine.poehacker@communications.co.at)

Servitengasse 6/8, 1090 Wien

FREE NOW

Sarah Lamboj, Tel.: +43 (0)676 839 17 202, [sarah.lamboj@free-now.com](mailto:sarah.lamboj@free-now.com)

Lazarettgasse 9, 1090 Wien