



**Romanian Passenger Transport
Company of the Year 2015**

BINE AȚI VENIT LA BORDUL TABITA TOUR



Acum mai bine de două decenii, când din pasiune se năștea Filadelfia Group, speram să aducem un suflu nou și alte standarde într-un domeniu vital, cum este cel al transporturilor, pentru că românii meritau mai multă grijă, atenție și confort după o lungă perioadă de comunism. Publicitatea era, pe atunci, atât de rudimentară și puțin accesibilă, încât oamenii erau singurii noștri aliați în promovarea companiei. Cu o atitudine corectă și orientată spre binele clientului, am reușit să le câștigăm încrederea și, implicit, recomandările, care ne-au adus în punctul în care suntem astăzi.

Povestea Tabita Tour a început în 1999, când, un prieten de familie ne-a cerut ajutorul. I se stricase una dintre mașini, cu care opera ruta România- Spania- România, și ne-a propus să efectuăm noi o cursă pentru el, știind că noi aveam, pe atunci, un microbuz de transport persoane cu 8+1 locuri. Pe atunci, accesul în Uniunea Europeană era restricționat și se trecea granița țării doar cu viză. Din fericire, tatăl meu, Gavril Sighiartău, avea o asemenea viză și astfel am putut efectua primul nostru transport. Aceasta a fost prima provocare pe care am acceptat-o și pe care am dus-o la bun sfârșit, dintr-un șir de provocări cărora le-am făcut față.

Așa a început povestea Tabita Tour, iar de atunci au urmat mulți ani de călătorii frumoase, eforturi, zbateri, căutări, succese și provocări stimulatoare. Când am dat startul afacerii, aveam un singur vis- să ajungem cea mai apreciată companie de transport de persoane din județ, iar cu trecerea fiecărui an, acest vis a prins contur. Neavând, la început, experiența în dezvoltarea unui business și nefiind, poate, atât de conștient de anumite riscuri, aveam curajul de a-mi stabili obiective extrem de îndrăznețe, poate impulsionate și de euforia perioadei, când pe piață apăreau tot mai multe companii. Îmi imaginam, atunci, că vom deține, peste ani, un veritabil parc auto, că vom dezvolta rute externe și că ne vom număra printre companiile românești recunoscute pentru orientarea lor spre binele clientului. Pe cât de simplu părea atunci de împlinit acest vis, pe atât de mulțumit sunt acum când realizez

că am îndeplinit aceste obiective, dar cu multă muncă, răbdare și perseverență. Imaginea pe care o aveam la început s-a dovedit a fi una realistă: Tabita Tour deține acum o flotă de 61 de autocare și 25 de microbuze; avem un parc auto modern, am dezvoltat conexiuni în toată Europa și operăm pe trei destinații importante – Spania, Italia și Franța.

Cel mai bun indicator în ceea ce privește evoluția companiei sunt resursele umane. Astăzi, Tabita Tour are 261 de angajați, iar întreg grupul 473. Avem o echipă sudată, cu oameni profesioniști, care pun în mișcare întreg mecanismul numit Filadelfia Group. Datorită experienței angajaților și dedicării de care dau dovadă, avem stabilitate și putem face planificări ambițioase în fiecare an. Specialiștii care au ales să-și continue cariera la noi au adus cu ei un plus de expertiză, iar angajații mai noi au adus un suflu proaspăt echipei.

Urmărind evoluția pe care a avut-o compania în acești ani, aș putea spune că visul mi s-a împlinit, dar nu vreau să mă opresc aici. Împreună cu întreaga echipă am construit o companie cu potențial și am dezvoltat parteneriate solide. Îndrăznesc, în prezent, să sper ca această companie să își dubleze activitatea din punctul de vedere al rutelor și al destinațiilor, să ne dublăm numărul de angajați și numărul autocarelor din parcul auto. Îmi doresc ca Tabita Tour să fie, pentru clienți, prima opțiune atunci când au nevoie de transport, iar pentru aceasta trebuie să ne recomandăm serviciile de calitate. Am înțeles, în tot acest timp, că investițiile în îmbunătățirea serviciilor sunt garantul pentru un business de succes. De asemenea, am învățat că trebuie să punem accent pe transmiterea filozofiei noastre tuturor angajaților și să îmbunătățim comunicarea pentru a ajunge să fim considerați o companie model în relația cu clienții.”

Ioan Sighiartău,
director general Filadelfia Group

PREZENTARE GENERALĂ TABITA TOUR



Număr de angajați

FILADELFIAGROUP

437

TABITATOUR
TRANSPORT PERSONE INTERNETI ONAL

261

Cifră de afaceri 2013 și primul semestru 2014:

- Decembrie 2013: 56.351.318 lei
- Iunie 2014: 27.302.199 lei

Rata profitului 2013 și primul semestru 2014:

- Decembrie 2013: 6,45%
- Iunie 2014: 4.08%

Rezultatul net 2013 și primul semestru 2014:

- Decembrie 2013: 3.636.306 lei
- Iunie 2014: 1.113.228 lei

Domeniul principal de activitate: transportul de pasageri cu autocarul, pe curse interne, externe regulate și curse ocazionale

În drumul nostru spre o reputație impecabilă, investim constant în flota auto și în personalul Tabita Tour pentru ca, indiferent de distanțe, pasagerii pe care îi transportăm să nu simtă kilometri parcurși. Astfel, siguranța, confortul și călătoriile de neuit sunt promisiuni pe care le respectăm cu orice preț, iar investițiile în calitatea serviciilor noastre sunt un prim pas în îndeplinirea acestora.

Pe lângă un parc auto modern și o rețea extinsă de agenții, calitatea serviciilor noastre este recomandată și de un personal foarte bine pregătit și focusat pe necesitățile fiecărui client, capabil să creeze, într-un timp foarte scurt, pachetul optim sau să stabilească, cel mai convenabil traseu. Conducătorii auto sunt pregătiți periodic, astfel încât să îndeplinească angajamentul pe care compania și-l ia față de fiecare client, și anume de a duce pasagerii la destinație în siguranță și în confort.

Strategia de dezvoltare a companiei are la bază principiile FAST, definitorii pentru întreaga noastră activitate.

DE CE FAST?

- **Flotă modernă** - investiții continue în perfecționarea serviciilor.
- **Asocieri cu branduri puternice**, care pun accent pe calitate
- **Sistem informatic** care optimizează și eficientizează activitățile departamentului de transport
- **Traning - pregătirea continuă a personalului**, astfel încât să venim în întâmpinarea clientului cu o echipă de profesioniști

Viziunea:

• Tabita Tour să fie **prima opțiune pentru clienții** care își doresc servicii de transport internațional sau coletărie. Pentru aceasta, suntem în permanență preocupați de confortul și nevoile pasagerilor noștri, încercând să le depășim așteptările.

Misiunea:

• Promovarea și oferirea unor **servicii de transport orientate spre client și spre calitate**.

Valorile:

- Excelență
- Integritate
- Pasiune
- Consecvență

CAPITOLUL I - ACTIVITATEA DE BAZĂ



Definiți activitatea de bază prin specificarea poziției pe care o dețineți în activitatea clienților dumneavoastră.

Tabita Tour, membră a grupului Filadelfia Group, este specializată pe **transportul de pasageri cu autocarul, pe curse interne, externe regulate și curse ocazionale.**

Flota auto Tabita Tour este formată din **61 de autocare** și **25 de microbuze**, de ultimă generație, clasate la 3-4 stele, cu o capacitate de transport de la opt la 83 de persoane, mărcile preferate fiind Mercedes-Benz, Setra și Irizar pentru cursele internaționale regulate și ocazionale și Mercedes-Benz și Temsa pentru cele interne. Datorită acestor dotări, încercăm să oferim mai mult decât servicii de transport, oferim **confort și siguranță.**

Destinațiile principale sunt Spania, unde am dezvoltat o rețea de 24 de agenții, Italia unde avem 3 agenții și Franța, unde avem o agenție, la Nisa. De asemenea, compania deține și linii interne și interjudețene. La nivel național, Tabita Tour a dezvoltat o rețea de 40 de agenții care oferă o gamă largă de servicii, de la ticketing, servicii de coletărie, până la închirieri de autocare și microbuze pentru evenimente private.

Deși dispunem de o rețea extinsă de agenții, am înțeles cât de important este timpul pentru clientul nostru și am dezvoltat și **serviciile de vânzări online și asistență online.** Astfel, clientul își poate achiziționa biletul de transport și fără a se deplasa la una dintre agențiile noastre, intrând pe **site-ul www.tabitatur.ro.** De asemenea, poate solicita, online, informațiile de care are nevoie de la agenții noștri care răspund prompt solicitărilor.

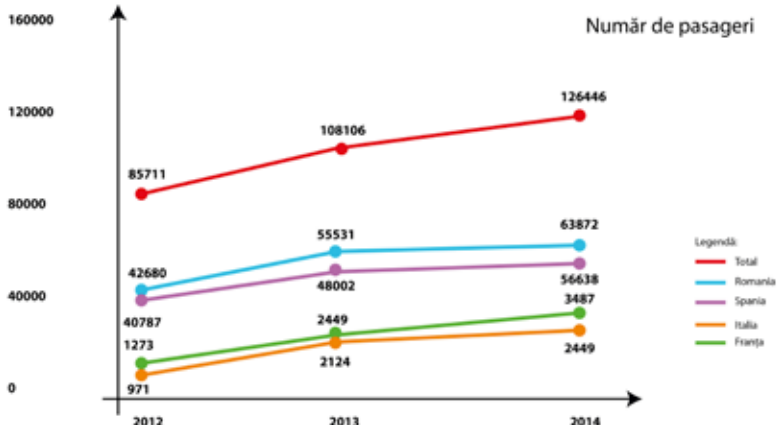
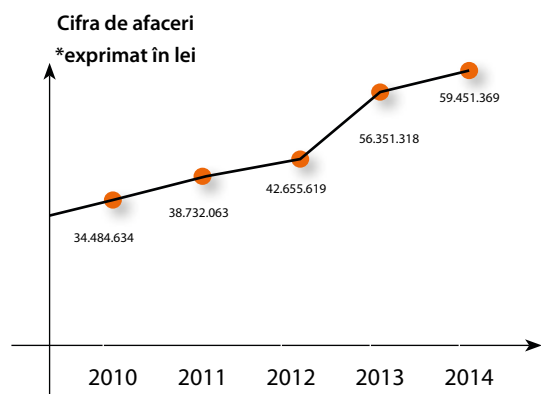
Una din specialitățile companiei este și **serviciul de închirieri autocare și microbuze**, un serviciu pentru care fiecare client beneficiază de pachete și tarife personalizate, fiecare ofertă fiind concepută în funcție de nevoile și bugetul acestuia.

Serviciul de coletărie este realizat prin Poșta Tabita Tour. Astfel, pachetele sau surplusul de bagaje al călătorilor pe diverse destinații din România, Spania și Italia sunt transportate în deplină siguranță în remorcile atașate la autocare. Compania dispune de mai multe depozite în Spania, la Madrid, Valencia și Barcelona; în România la Arad, Simeria, Bistrița și Ploiești.

Această activitate de bază a evoluat în timpul ultimilor cinci ani? Dacă da, cum și de ce?

Activitatea de transport pasageri a fost și este pe un trend crescător, iar în ultimii cinci ani acest lucru a fost reflectat și în creșterea cifrei de afaceri și în numărul de pasageri transportați.

Creșterea s-a datorat, în mare parte, investițiilor pe care le-am făcut în modernizarea parcului auto și în extinderea rețelei de agenții în țară și în străinătate.





Cum caută compania elementele de valoare adăugată?

Depășirea așteptărilor clienților noștri este cel mai important obiectiv al companiei, de aceea ascultăm vocea acestora și feedback-ul pe care îl primim de la fiecare.

Cum facem acest lucru?

· **Venim noi în întâmpinarea clientului:** reprezentanți ai departamentului de marketing călătoresc, alături de pasagerii noștri, sau îi abordează la îmbarcare, solicitându-le completarea unui chestionar privind impresiile referitoare la călătorie, sugestiile acestora, experiența la bordul autocarelor noastre. Toate acestea sunt menite să aducă un plus de valoare serviciului, părerile

clientului fiind punctul de plecare în oferirea unor **servicii de excelență**.

· **Urmărim**, de asemenea, **evoluția industriei auto**, acceptăm și ne adaptăm provocărilor tehnologice, astfel încât să oferim servicii actuale.

· **Schimbul de experiență cu transportatori consacrați** la nivel european, dar și atenta observare a concurenței sunt alte surse din care ne inspirăm și încercăm să găsim elementele care ne-ar putea ajuta să ne îmbunătățim, în permanență, serviciile.

Compania cooperează și cu altele (parteneriate, rețele etc)? De ce (de ce nu)? În ce mod?

· **Vânzarea biletelor:** Pe lângă agențiile proprii din țară și din străinătate, Tabita Tour colaborează cu **peste 100 de companii revânzătoare**.

· Avem parteneriate atât pentru vânzarea biletelor de călătorie și a serviciilor agențiilor de turism, cât și pentru transportul pasagerilor pe rutele regulate și a bagajelor acestora sau transportul grupurilor organizate.

· **Parteneri externi:** deservim linia regulată România-Spania împreună cu partenerul nostru spaniol **Transpierre S.L.**

· **Curse charter:** în parteneriat cu **Filadelfia Turism** am dezvoltat, din 2013, un produs destinat turiștilor: curse charter zilnice sau săptămânale cu autocarul spre destinații preferate de români.

· **Parteneriate cu alte firme de transport:** atunci când solicitările sunt foarte mari și nu avem disponibile mijloace de transport, în special în lunile de vară sau în cazul curselor ocazionale.



CAPITOLUL II - STRUCTURA FINANCIARĂ ȘI ADMINISTRATIVĂ



Care este capitalul subscris și care este structura acționariatului? Este structura de capital eficientă?

Capitalul subscris al companiei este de **648.100 lei**.

Acționar persoană juridică: Filadelfia SRL, deține 99,846% din capitalul social al societății

Acționari persoane fizice:



Sighiartău Ioan,
director general



Sighiartău Gabriel,
director tehnic



Sighiartău Petrică,
director transport Europa



Ani Tabita, director
transport persoane intern
și internațional România



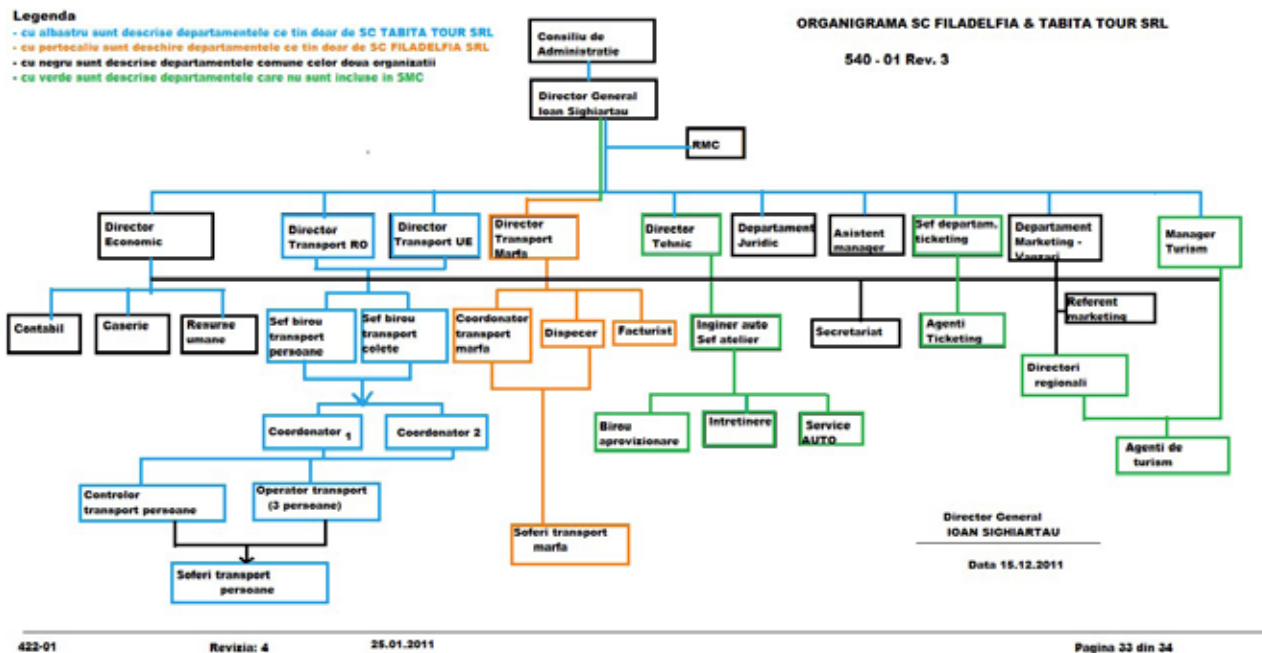
Coman Eugenia,
director transport marfă

Președintele consiliului de
administrație



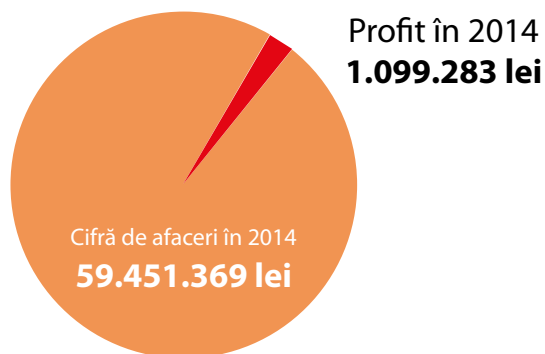
Sighiartău Gavril

Care este structura principală decizională și/sau de control a companiei?

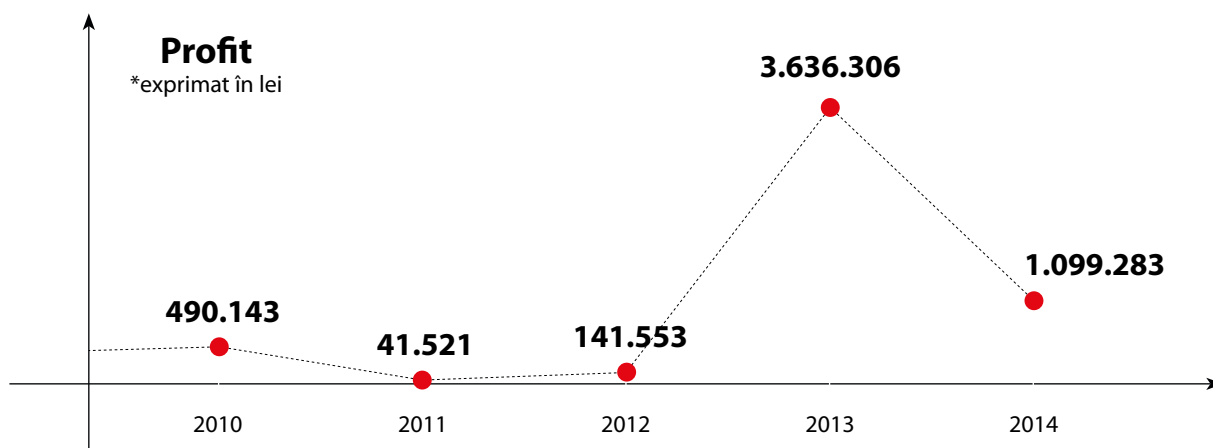


Care a fost profitabilitatea companiei în ultimul an financiar (profit/cifra de afaceri)?

Tabita Tour a încheiat anul 2014 cu o cifră de afaceri de **59.451.369 lei**, înregistrând un profit de **1.099.283 lei**.



Cum a evoluat această profitabilitate în ultimii cinci ani?



Ce comentarii aveți de făcut în legătură cu aceste cifre?

În ultimii cinci ani, Tabita Tour și-a continuat parcursul pozitiv, înregistrând o cifră de afaceri care a crescut de la an la an, în ciuda fluctuațiilor economice de pe piață. Creșterea s-a datorat în mare parte investițiilor pe care le-am făcut în modernizarea parcului

auto și extinderea rețelei de agenții din țară și străinătate. Am reușit să facem față provocărilor datorită faptului că, indiferent de perioada economică, ne-am continuat programul de investiții în calitate, oferind clienților servicii de ultimă generație.

Ce măsuri au fost adoptate pentru îmbunătățirea profitabilității. Ce altceva puteți face în viitor?

Creșterea capacității de transport prin extinderea flotei și adaptarea capacității de transport la cerere.

Liberalizarea pieței muncii în Spania și Franța, coroborată cu multiplele campanii de fidelizare a clienților au dus la creșterea cererii pentru serviciile Tabita Tour și, implicit, la necesitatea de a ne extinde flota. Proiectele de investiții îndrăznețe și o atitudine de business optimistă, dar prudentă, au fost garantul unui business de succes. Am înțeles acest lucru încă de la început și am investit în îmbunătățirea serviciilor noastre indiferent dacă piața a fost sau nu favorabilă.

Implementarea unui soft pentru optimizarea și eficientizarea activității de transport

Poate cea mai inovativă investiție pentru eficientizarea serviciului de ticketing și gestiune a pasagerilor a fost: implementarea unui soft pentru vânzarea mobilă a biletelor pentru rutele externe și interne, cu ajutorul tabletelor, care va permite urmărirea, în timp real, a activității de îmbarcare, repartizare și transportul pasagerilor. Ne așteptăm ca, pe viitor, beneficiile acestui sistem să se reflecte în numărul de pasageri care aleg să călătorească cu noi.

Reducerea costurilor la combustibili

Datorită investițiilor în modernizarea parcului auto și a monitorizării costurilor prin intermediul softului integrat, am reușit să reducem consumul de carburant cu aproximativ 25% pe flotă.

Revizuirea traseelor

Pentru a îmbunătăți profitabilitatea, am revizuit traseele căutând soluții optime care să impacteze numărul kilometrului parcurs și pe gol, transferurile de pe ramificații la autocarul de linie.

Reducerea costurilor de operare prin renegocierea principalelor elemente de cost (motorină, anvelope, piese de schimb), am dezvoltat service-ul propriu pentru intervenții periodice, de mecanică și electrică, reducând timpul de servizare, creșterea disponibilității și a promptitudinii; am dezvoltat serviciul de intervenție 24 din 24, am crescut gradul de încărcare pe mașini și am optimizat capacitatea de transport pe distanțe lungi crescând această capacitate la 60 și 80 de locuri pentru pasageri/autocar.

Și în viitor ne propunem să creștem numărul de trasee operabile pentru liniile de internațional, spre a rentabiliza mai mult mașinile de transfer la autocarul de linie.



Cum a evoluat productivitatea personalului (valoare adăugată pe angajat)? Ce măsuri ați adoptat recent pentru a sprijini progresul?

Creșterea productivității angajaților este o preocupare continuă a companiei. Investițiile realizate au avut un impact pozitiv și asupra acestui aspect, înregistrând, în ultimul timp, progrese și pe această direcție. Nu numai că am pus la dispoziția angajaților instrumente de lucru de ultimă generație, dar am încercat, în permanență, să creăm o echipă motivată, unită, care să urmărească un obiectiv comun. Astfel, evaluăm periodic angajații și răsplătim performanța. Stabilim criteriile de performanță, organizăm concursuri periodice, iar cei care performează, beneficiază de o serie întregă de bonusuri financiare și/sau de alt tip.

De asemenea, am creat un sistem de salarizare menit să motiveze angajații în atingerea obiectivului general al companiei – **exelența în serviciile prestate**. Acest sistem prevede adăugarea la salariul de bază (care este fix), bonusuri de performanță celor care reușesc să-și atingă targeturile fixate.

Atenția noastră se îndreaptă mai ales asupra formării continue a personalului în vederea creșterii productivității. În acest sens desfășurăm o serie întregă de proiecte, plecând de la planul anual de instruire, cursuri tehnice și de soft skills, activități de team bulding etc.

La nivelul companiei se implementează un **sistem de îmbunătățire continuă a serviciilor prestate**. Fiecare angajat care vine cu o idee viabilă, idee care, pusă în practică, aduce un plus valoare, este recompensat direct proporțional cu beneficiile avute de companie. Se implementează, de asemenea, **politici de resurse umane** menite să crească productivitatea:

- introducerea acordului individual de obiective (cu obiective cuantificabile, trimestriale și/sau semestriale și anuale)
- motivarea financiară a personalului în funcție de realizarea targeturilor asumate
- motivarea non-financiară a personalului prin luarea de diferite măsuri menite să sporească sentimentul de apartenență la grup al personalului și de recunoaștere și promovare a meritelor acestuia (alegerea angajatului lunii cu specificarea clară a obiectivelor pe care acesta le-a atins și/sau depășit pentru a primi această distincție – afișarea fotografiei, promovarea pe site-ul companiei, promovarea în cadrul companiei
- aplicarea sistemului de job rotation menit să acopere nevoia de diversitate a angajaților etc

CAPITOLUL III - MANAGEMENTUL RELAȚIILOR CU CLIENȚII



Descrieți principalele direcții ale politicii de management al relațiilor cu clienții

Compania este certificată pe managementul calității conform standardului ISO 9001:2008. Există un interes direct din partea managementului de top al firmei în menținerea și dezvoltarea certificărilor obținute. În acest sens, feedback-ul clienților este punctul de plecare în elaborarea politicii de management al relațiilor cu clienții.

Conform cerințelor standardului implementat și al obiectivului general trasat de management – **EXCELENȚA ÎN TOT CEEA CE FACEM** – atenția noastră se îndreaptă în permanență înspre client și nevoile lui.

A fost implementat un sistem de chestionare a satisfacției clienților, prin **aplicarea unor chestionare** în autocarele și agențiile companiei. Pe lângă faptul că un astfel de instrument apropie compania de pasageri, implementarea sistemului are ca finalitate îmbunătățirea serviciilor oferite și adaptarea acestora la cerințele clienților. De asemenea, membri ai echipei Tabita Tour, special desemnați, zilnic **contactează telefonic** pasagerii care călătoresc cu noi, încercând să afle reacțiile imediate, pentru a putea face o analiză „la cald” asupra călătoriei.

Informarea corectă și la timp a clienților este o variabilă extrem de importantă în relația cu aceștia. Am creat în acest sens canale diverse de comunicare, pentru ca aceștia să aibă acces cu ușurință la noutățile și ofertele noastre sau la informațiile de care au nevoie:

- realizăm, periodic, un **newsletter** cu cele mai recente informații, pe care îl trimitem clienților care s-au înregistrat în

baza noastră de date.

- cele mai actuale informații despre serviciile noastre sunt disponibile și pe **site**, dar și pe **pagina noastră de Facebook**.

- clienții care au nevoie de lămuriri cu privire la serviciile de transport sau coletărie au la dispoziție și serviciul de **asistență online**.

- noutățile ajung la clienții noștri nu numai online, ci și prin intermediul **revistei proprii „Acasă în Europa”**, care apare trimestrial și este distribuită gratuit.

Încercăm să fim alături de clienți și potențiali clienți de fiecare dată când avem ocazia. Participăm la târguri și expoziții sau orice alte evenimente de specialitate, pentru a veni cât mai aproape de cei interesați de serviciile noastre.

De asemenea, pentru managementul relațiilor cu clienții am implementat **modulul SmartCRM**, modul integrat în aplicația 24Routier, sistem ce va fi detaliat în secțiunile următoare. Acest modul oferă rapoarte specifice privind activitate agenților (întâlniri, telefoane), cashflow, raport cu ofertele finalizate cu succes, rata de conversie lead-uri, forecast de cashflow din activități de transport special etc.

Începând cu mijlocul lunii aprilie 2015, vom implementa un **Call Center** complex. Printre funcționalitățile acestuia se numără: tipul de apel, departament, observații notate, log apeluri cu filtre pentru perioadă, tip apel (inbound, outbound), status apel, statistică apeluri pe anumite perioade (la nivel de zi, lună, an), rapoarte.

Descrieți o acțiune specifică demarată pe acest domeniu

„**Caravana Tabita Tour**”, este o acțiune potrivită pentru a exemplifica acest aspect, pe lângă cele menționate la punctul anterior. Din dorința de a ne apropia de clienții noștri și de a elimina bariera „rece” care definește relația vânzător-cumpărător, am dezvoltat o acțiune prin care facem vizite în teren, unde interacționăm cu fiecare, le prezentăm serviciile și încercăm să obținem feedback-ul lor. De două ori pe an, echipa Tabita Tour colindă întreaga țară pentru a-și cunoaște clienții, ajungând și în

cel mai greu accesibile localități. Prin intermediul acestei caravane, venim noi în întâmpinarea clienților, pentru a ne prezenta serviciile. Nu numai că aceștia cunosc echipa care pune în mișcare motorul Tabita Tour, dar pot vedea autocarele noastre, condițiile de transport și dotările pe care le punem la dispoziție. Pentru cei care ne cunosc deja, le prezentăm ce am îmbunătățit în serviciile noastre, iar pentru ceilalți e mai ușor să le câștigăm încrederea când văd serviciile pe care le punem la dispoziție.

Cum administrați reclamațiile clienților?

Departamentul de marketing gestionează întreaga relație cu clienții, inclusiv sesizările și reclamațiile venite din partea acestora.

Pentru aceasta, departamentul de marketing dispune de un modul dezvoltat în cadrul aplicației soft de emisie și gestionare a билетelor, centralizând toate sesizările/reclamațiile din România și străinătate indiferent prin ce mijloace sunt acestea transmise: în agenții, telefonic sau pe pagina de facebook a companiei.

Acestea sunt **înregistrate**, urmând a se efectua **verificarea sursei** reclamației și **contactarea directă a clientului**, iar în

funcție de tipologia problemei, aceasta se soluționează în termenul legal de maxim 30 de zile.

De fiecare dată, **apreciem și recompensăm clienții** care au sesizări întemeiate, deoarece astfel de sesizări sunt principala sursă prin care măsurăm gradul de satisfacție al clienților noștri, atingând, astfel, gradul de excelență al serviciilor prestate.

Printre recompensele pe care le oferim sunt **discount-uri de 10,50 sau chiar 100% pentru următoarele călătorii**, iar din 2014 acordăm discount de **10% pe viață**, în anumite cazuri.

Utilizați sisteme de măsurare a performanțelor (nivel de satisfacție a clienților, nivel de punctualitate etc)? Dacă da, descrieți

Așa cum am amintit deja, monitorizăm permanent nivelul de satisfacție a clienților prin aplicare de chestionare și interviuarea telefonică a acestora. Lunar, sunt aplicate **peste 300 de chestionare**, pe rutele pe care operează compania, fiind identificate, în acest fel, așteptările pe care clienții le au de la serviciile noastre.

Fiecare sesizare venită din partea unui client nemulțumit este importantă și tratată cu maximă seriozitate, astfel:

- comisia de analiză a reclamațiilor discută fiecare sesizare în parte, investigând până la cel mai mic detaliu, fiecare aspect, pentru a identifica factorii și cauzele care stau la baza acesteia.

- acțiunile corective sunt luate imediat, clientul care a făcut sesizarea fiind informat cu privire la acestea.

- după finalizarea analizării reclamației și determinarea cauzelor, sunt identificate și acțiunile preventive care trebuie luate la nivel de companie pentru ca o reclamație de tipul celei analizate să fie preîntâmpinată.

Sistemul de măsurare a performanțelor managementului de calitate este dat de toți indicatorii de proces fixat. Fiecare responsabil de proces își cunoaște indicatorii, îi urmărește trimestrial și îi raportează managementului companiei, astfel încât în toate analizele de management să se poată lua măsuri într-un mod cât mai operativ.

	A	B	C	D	E	F	G	H
405								
406		7 Serviciile oferite de compania Tabita Tour pe parcursul calatoriei s-au ridicat la Da	Nu					
407	05.03.2015	24 TAB STANCU IULIANA	1					
408	05.03.2015	24 TAB GHEORGHE VALENTIN	1					
409	05.03.2015	24 TAB URSACHE ILIE	1					
410	05.03.2015	24 TAB AITIIENI CONSTANTIN	1					
411	05.03.2015	24 TAB STIRILAS VALENTIN	1					
412	05.03.2015	80 TAB TURCU DANIELA ALINA	1					
413	05.03.2015	80 TAB GHIVINCI ADRIANA	1					
414	05.03.2015	80 TAB LUCHIAN EUGENIA	1					
415	05.03.2015	80 TAB LAZAR GHEORGHE	1					
416	05.03.2015	80 TAB GEMANARU MARIUS	1					
417	05.03.2015	83 TAB CORDUNEANU MARGARETA	1					
418	05.03.2015	80 TAB PASCU GEORGIANA LACARAMIOARA	1					
419	05.03.2015	83 TAB GRIGORIU LACRAMIOARA	1					
420	05.03.2015	83 TAB IFITIMIE DANIELA	1					
421	05.03.2015	83 TAB NECULAI PATUCA	1					
422	05.03.2015	83 TAB GAFITA NICOLETA	1					
423	05.03.2015	83 TAB BELECA MARIA	1					
424	05.03.2015	83 TAB PRIBOI GEORGETA	1					
425	05.03.2015	83 TAB BALABAN STELA	1					

În ce măsură sunt aceste rezultate comparate cu nivelul de satisfacție privind alți furnizori utilizați de clienți?

10% din clienți vin de la concurență.

- acordăm o atenție deosebită nemulțumirilor care i-au determinat să nu mai aleagă compania concurentă, dar și motivelor pentru care au ales Tabita Tour.

- Învățăm și din experiența noastră, dar și din greșelile celorlalți, astfel încât să ne îmbunătățim calitatea serviciului prestat.

Există schimb de informație pe acest subiect între companie și clienți?

Da, există schimb de informații pe acest subiect între noi și acești clienți. Ne axăm întotdeauna pe calitate, pe valoarea adăugată clientului și căutăm, în permanență, să atragem clienți

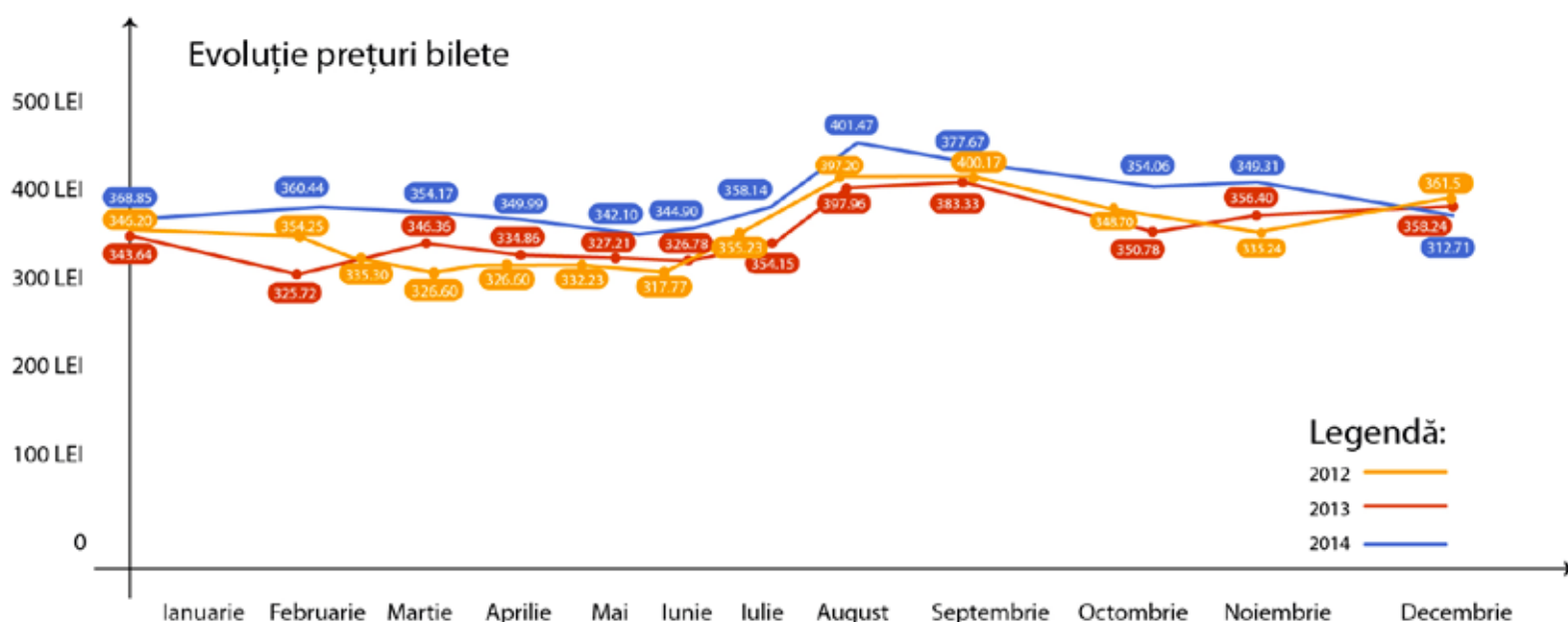
noi. Nu încercăm să atacăm imaginea competitorilor noștri, ci încercăm să îi convingem pe cei care aleg să călătorească cu noi prin calitatea serviciilor noastre.

Cum au evoluat prețurile de vânzare în ultimii doi ani?

Așa cum se poate observa din grafic, **fluctuația prețurilor** în ultimii doi ani este ne semnificativă. Nu au existat majorări, încercând, în permanență să ne adaptăm pieței, iar clientul să beneficieze de un raport calitate preț mai mult decât mulțumitor. Avem, în schimb, **tarifele sezoniere**, pentru lunile

august și septembrie, în general, când se înregistrează o creștere a acestora.

Mai mult decât atât, am avut, în ultimii doi ani, campanii promoționale desfășurate pe perioadă determinată, în care am oferit clienților noștri reduceri și multe oferte.



Care sunt elementele principale ale politicii de calitate a managementului?

În conformitate cu **cerințele standardului ISO 9001:2008**, pentru menținerea încrederii în serviciile și produsele oferite, pentru demonstrarea capabilității și competitivității în condițiile de rentabilitate economică, dar mai ales pentru a ne mulțumi pe deplin clienții, ne-am propus îmbunătățirea constantă a

performanțelor și calitatea serviciilor prestate și a sistemului de management al calității. Pentru aceasta, pornim de la observațiile și sesizările clienților. O parte importantă a politicii de calitate a managementului o reprezintă asigurarea tuturor resurselor necesare, inclusiv instruirea și pregătirea continuă a personalului.



CAPITOLUL IV - MANAGEMENTUL FLOTEI



Câte persoane din cadrul companiei au activitate dedicată managementului de flotă?

Am dezvoltat, în cadrul companiei noastre, un **departament de transport persoane pe rute interne și internaționale**, format din **20 de persoane**. Structura acestui departament este următoarea:

- 1 director transport persoane România
- 1 director transport Europa
- 3 coordonatori linii regulate internațional
- 1 coordonator linii regulate intern
- 1 coordonator transferuri intern pentru liniile regulate internaționale
- 1 coordonator transport linii internațional în Spania
- 1 coordonator operare curse internaționale în Spania
- 3 controlori trafic: curse regulate intern, Arad și Simeria
- 1 responsabil coordonare transport Brescia, Italia
- 1 responsabil coordonare transport Barcelona, Spania
- 3 operatori de date intern și internațional
- 1 responsabil alimentări
- 1 responsabil de deconturi șoferi rute internaționale
- 1 referent marketing curse ocazionale/excursii

Pentru **service-ul de la Sintereag**, avem 1 director tehnic, 1 șef de service, 4 ingineri, 11 mecanici, 3 electricieni, 3 sudori, 3 responsabili magazine, 1 responsabil vulcanizare, 1 responsabil spălătorie și 4 responsabili igienizare autocare.

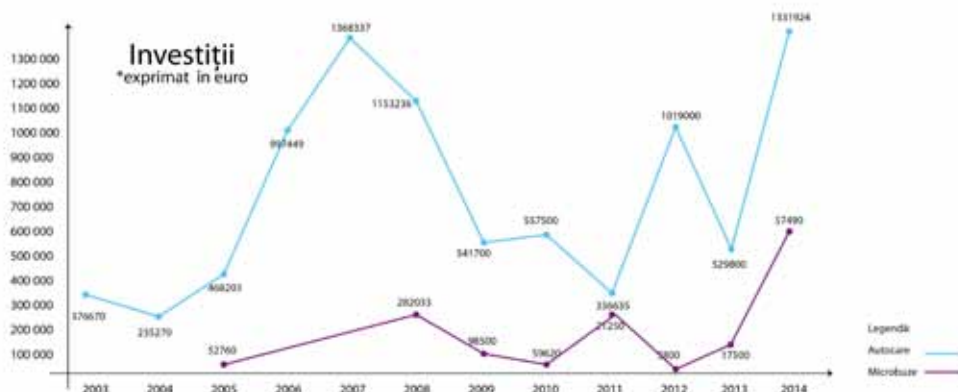
De asemenea, responsabili pentru managementul de flotă sunt și 3 directori regionali pe zona de Sud, Vest și Est, un director de marketing Tabita Tour și un referent feedback clienți.

Există o politică de investiții precisă privind vehiculele?

Anual, alocăm sume importante în dezvoltarea și modernizarea parcului propriu, așa cum se poate observa și în graficul privind investițiile. Spre exemplu, **în 2014, am achiziționat patru autocare noi, marca Setra ComfortClass 500 și Mercedes Benz Turismo 17RHD**. Investiția s-a ridicat la aproape 1,3 milioane de euro.

În acest moment, Tabita Tour deține o flotă de 61 de autocare de ultimă generație, dintre care 37 operează pe rutele internaționale, iar 24 pe liniile interne. **Valoarea totală a parcului auto depășește 42 de milioane de lei.**

În **2015** vom achiziționa încă 3 autocare, investiție ce se ridică la aproape **800.000 de euro**.



Ce metode de cumpărare sunt utilizate și de ce?

Preferăm **achizițiile directe** de la producători, prin reprezentanți din România pentru mașinile noi, iar în situația

în care producția se efectuează în afara comunității Europene, **importăm direct** din țările respective.

Cât de des este reactualizată această politică?

Deși mizăm pe parteneriale solide, ne adaptăm condițiilor și schimbărilor pieței și **reactualizăm această politică de fiecare dată când se impune acest lucru**, atunci când apar noutăți, când intervin modificări pe piața internațională sau cea internă, care au un impact fiscal semnificativ.

Urmărim, în primul rând, ca achizițiile să aibă **cel mai bun raport calitate/preț**, astfel încât să fie cea mai bună alegere, din punct de vedere financiar. De asemenea, investițiile noastre vizează **cel mai mic impact asupra costurilor**.

Care este kilometrajul mediu anual și vârsta medie a flotei?

Kilometrajul mediu anual:

- 330.000 kilometri/an/autocar la cursele internaționale
- 100.000 kilometri/an/autocar la cursele interne regulate

Vârsta medie a flotei: **5,5 ani**.

Există specificații standard?

Atunci când configurăm un autocar, punem accent pe **dotările opționale, peste cele standard**, pentru a le prinde în specificația tehnică. Plecăm, bineînțeles, de la configurația standard, dar adăugăm elemente opționale care să aducă **un plus de valoare confortului și siguranței pasagerilor**. Ne dorim să transformăm călătoria cu autocarul într-o experiență plăcută, pentru ca pasagerii să nu simtă kilometri parcurși până la destinație.

- pentru siguranța rutieră
 - **sistemul ART – ACC (Adaptive Cruise Control)** - atunci când pilotul automat este activat se păstrează distanța față de autovehiculul din față, autocarul frânează, respectiv accelerează automat, fără intervenția șoferului
 - **sistemul ABA 2 - Active Brake Assist 2** - care avertizează obstacolele staționare, produce o decelerare bruscă și frânează în situații critice
- pentru confortul pasagerilor
 - display-uri/monitoare amplasate în tetiere

- scaune de lux, cu distanțare pe culoar și rabatare pe spate
- tetiere din piele
- suport la picioare
- 2 frigider și bucătărie, toaletă
- geamuri fumurii/închise la culoare pentru protecția față de razele solare
- 3 monitoare pentru pasageri de 19 inch, internet,
- sistem audio-video performant, cu căști pentru pasageri și sistem individual de display în tetierele scaunelor
- sistem de climatizare complet, și în salon și la șofer
- internet wireless pentru pasageri, pe unele autocare, pe cursele ocazionale din România, pe liniile Cluj-Bistrița, sau pe cursele charter, până la ieșirea din țară
- portbagaj pentru schi și pentru surplusul de bagaje
- priză de remorcă și cuplă de remorcă pentru o sarcină maximă de 3500 km



Ce sistem utilizați pentru a calcula costul pe kilometru? Cum utilizați aceste date pentru managementul viitor al flotei?

CE?

Departamentul de transport persoane utilizează **aplicația 24Routier și WindNet**.

CUM?

Acest sistem include opțiuni și module extinse pentru o largă varietate de medii de lucru. Aplicația soft ne oferă posibilitatea unui calcul al costului/kilometru, alături de planificarea și organizarea

curselor, gestionarea foilor de parcurs, bugetarea cheltuielilor, importul/exportul datelor, gestionarea cheltuielilor mașinilor din flotă, gestionarea reviziilor, reparațiilor etc.

În ceea ce privește managementul flotei noastre, toate aceste date ne ajută pentru a estima și bugeta activități viitoare, pentru a face previziuni legate de veniturile și cheltuielile/kilometru și, implicit, putem urmări eficiența traseelor.

WindNet v1.0.1800.724

Resurse | Nomenclatoare | Nomenclatoare - cautare rapida | EDI | Comercial | Calculator tarife | Iesire

Firme
Angajati
Mijloace de transport
Masini carausi
Templates - administrare
Distante orase Romania

Introducere
Vizualizare
Date scadente

Afiseaza datele

	BAGAJE	Taxe si impozite	Telefon	ITP	Amenzi	Salariu intern	Salariu TESA	Total costuri	Total km gol	Total km plin	Total km	Litri combust...	Cost pe km	Venit pe km		
BN 48 TAB	MOLDOVAN MARIUS ...	0,00	151	1,440	0	239	0	15,852	360	138984	1141	37626	38767	12789	3,585	1,682
BN 47 TAB	TOADER PAUL	0,00	158	1,440	0	241	0	15,852	360	105074	696	20506	21204	7747	6,955	2,981
BN 57 TAB	POP DANIEL	0,00	190	1,440	45	324	0	22,087	360	258347	3050	83942	97003	29625	2,663	1,651
BN 42 TAB	OLAR SABIN	0,00	210	888	0	383	0	11,889	360	248148	84	63832	63906	19992	3,853	2,926
BR 41 TAB	NAGY SZABOLCS	0,00	140	888	0	306	0	13,418	360	277343	2600	67201	69801	23026	3,973	2,289
BN 44 TAB	COTU SAVIDU	0,00	215	888	0	340	0	23,847	360	275160	202	62886	62891	18566	4,378	3,751
BN 45 TAB	MILER ALEXANDRU	0,00	215	888	0	311	0	22,030	360	286084	0	81891	81891	18654	4,622	3,789

Alimentari carburant

https://manager.fillandgo.ro/FGS.FG/Reports/RefillingVehicles.aspx?startDate=01.01.2015&endDate=31.01.2015

Home | Tranzactii | Vehicule | Utilizatori auto | Facturi | Notificari | Rapoarte | Setari

Alimentari carburant

Data start: 01.01.2015 | Data sfarsit: 31.01.2015 | Cauta | Reset

Drop Filter Fields Here

An: Luna: Marca: Model: Numar inmatriculare

	Valoare	Capacitate	Consum mediu / ora functionare
BN22TAB	5,121.64	1,634	
BN21TAB	4,902.56	1,537	

Facturi

- Analiza costuri
- Alimentari vehicule - Alocare / Tip vehicul / Vehicul
- Alimentari vehicule - Tip vehicul / Vehicul (Dynamic)
- Alimentari vehicule - Tip alocare / Vehicul (Dynamic)
- Alimentari vehicule - Ore functionare motor
- Top consum - vehicule
- Limite lunare alimentari / vehicul
- Alimentari / Tip alocare
- Reincadrare consum in limite prestabilite
- Medii consum carburant
- Lista vehicule

Consum mediu / ora functionare	Consum mediu / ora functionare
36.00	-0.24
15.00	3.71

Ce instrumente utilizați pentru a monitoriza consumul vehiculelor? Cum folosiți aceste date în relația cu șoferii?

Monitorizarea flotei, din punctul de vedere al consumului de motorină, se efectuează cu ajutorul:

- **Soft-ului WindNet**, un sistem care centralizează informații de la furnizorii de combustibil, toate aceste date apărând direct pe fișa de consum a mașinii. Cu ajutorul acestuia obținem rezultatele exacte, evitând erorile umane.

- **GPS-urilor instalate pe fiecare mașină**, cu ajutorul cărora cunoaștem numărul de kilometri efectuați cu și fără

pasageri la bord, cu și fără remorcă.

Fiecare șofer trebuie să respecte un consum normat/kilometru, fiind responsabil de supraconsum. De asemenea, pentru a încuraja condusul economic, oferim premii și recompense șoferilor care înregistrează cele mai mici consumuri de carburant.

Ce diferențe faceți între costul pe kilometru și costul total de utilizare a vehiculului? Credeți că aveți un control bun pentru această a două noțiuni?

În costul total de utilizare al vehiculului cuprindem următoarele elemente de cost:

- comisionul cedat pentru recuperarea de TVA la combustibil și taxe, din țările care rambursează TVA-ul la transportul de persoane

- costurile cu comisionul cedat, în vederea recuperării accizelor la motorină
- costul cu sumele neîncasate de la clienții rău platnici sau cei intrați în insolvență etc.

Descrieți politica de întreținere și justificați alegerea

Societatea deține **service propriu** dedicat întreținerii autovehiculelor: mecanică, tinichigerie, electronică, cosmetizare, spălătorie, verificare ITP, vopsitorie, vulcanizare, verificare tahograf etc.

Service-ul propriu a fost înființat ca răspuns la nevoia de a optimiza costurile de întreținere a flotei, dar și din dorința de a reduce timpul în care mașinile erau în service.

Beneficii?

- Disponibilitate imediată
- Reducerea timpului
- Optimizarea costurilor de reparații

Politica Tabita Tour în ceea ce privește întreținerea se bazează pe **prevenire**. În acest sens, se efectuează două revizii pe an la fiecare mașină, una în prima parte a anului, atunci când pregătim

flota pentru sezonul de vară, iar a doua înainte de sezonul rece. Potrivit numărului de kilometri parcurși și durata de funcționare normată de producător pe fiecare tip de piesă consumabilă, în cadrul acestor revizii, înlocuim automat piesele care ajung la „final de drum” din punctul de vedere al exploatarei sugerate de producător.

Cat de des este revizuită această politică?

ANUAL

Cât de frecvente sunt controalele principale?

LUNAR

Cât de des verificați curățenia vehiculelor?

ZILNIC



Ce acțiuni au fost realizate în ultimii trei ani pentru îmbunătățirea managementului și urmăririi flotei?

Din punctul de vedere al **capitalului uman** am dezvoltat un departament de dispecerizare al flotei, investind și în formarea continuă a personalului.

- Definierea, implementarea și respectarea legislației atât de către conducătorii auto, cât și de dispeceri.

Implementarea sistemului **Enterprise Resource Plannig (ERP)**, soluție integrată pentru vânzarea mobilă a biletelor pentru rutele externe, care va permite urmărirea, în timp real, a activității de îmbarcare, repartizare și transportul pasagerilor. Această soluție

integrată reprezintă un instrument eficient de gestionare și control al parcului auto. În acest sens, la bordul fiecărui autocar de pe cursele internaționale sau interne, este montat un kit complet, compus din tabletă cu sistem de operare Android, cu GSM și GPS, cititor de bare și casă de marcat.

Tabita Tour dispune de **centrele de coordonare** din Simeria, Arad (România), Brescia (Italia), Barcelona (Spania).

CAPITOLUL V - DISPECERAT



Descrierea activității de dispecerat

Întreaga echipă, responsabilă de partea de dispecerat al departamentului de transport persoane din cadrul companiei noastre, răspunde de desfășurarea activității de transport prin:

- coordonarea activității șoferilor pe rute
- monitorizarea prin GPS a locației autovehiculelor
- programarea și anunțarea transferurilor de călători
- programarea și anunțarea șoferilor care pleacă în curse
- întocmirea pontajelor pentru șoferii de pe cursele externe
- planificarea șoferilor și a curselor
- monitorizarea respectării graficelor
- urmărirea activă a șoferilor, prin descărcarea datelor de pe

tahograf

- monitorizarea din punct de vedere tehnic și planificarea pentru revizii

Atunci când situația se impune, dispecerii sunt cei care întocmesc eventuale rapoarte de constatare a abaterilor disciplinare ale șoferilor din subordine, prezentând conducerii toate dovezile necesare pentru luarea măsurilor corespunzătoare.

Câte persoane sunt angajate cu normă întreagă pentru această activitate?

În cadrul Tabita Tour, partea de dispecerat al departamentului de transport persoane este asigurată de **9 persoane**. Dintre acestea, 5 sunt în România, 2 persoane în Italia și 2 în Spania.

Ce instrumente utilizați pentru dispecerat?

Punem la dispoziția reprezentanților departamentului de transport persoane unele dintre cele mai noi instrumente de comunicare, pentru a putea transmite în timp cât mai scurt informațiile necesare și pentru a putea întocmi rapoarte cât mai cuprinzătoare, astfel încât să se eficientizeze întreaga activitate.

· WindNet/WindSoft

· **Comunicare prin tablete:** posibilitatea ca dispecerii și conducătorii auto să comunice, prin intermediul tabletelor aflate la bordul autocarelor.

· Sisteme **GPS**

· **Smartphone-uri**

· **computere și laptop-uri.**

· **Modulele aplicației 24Routier:**

- SmartSales
- Analyzer



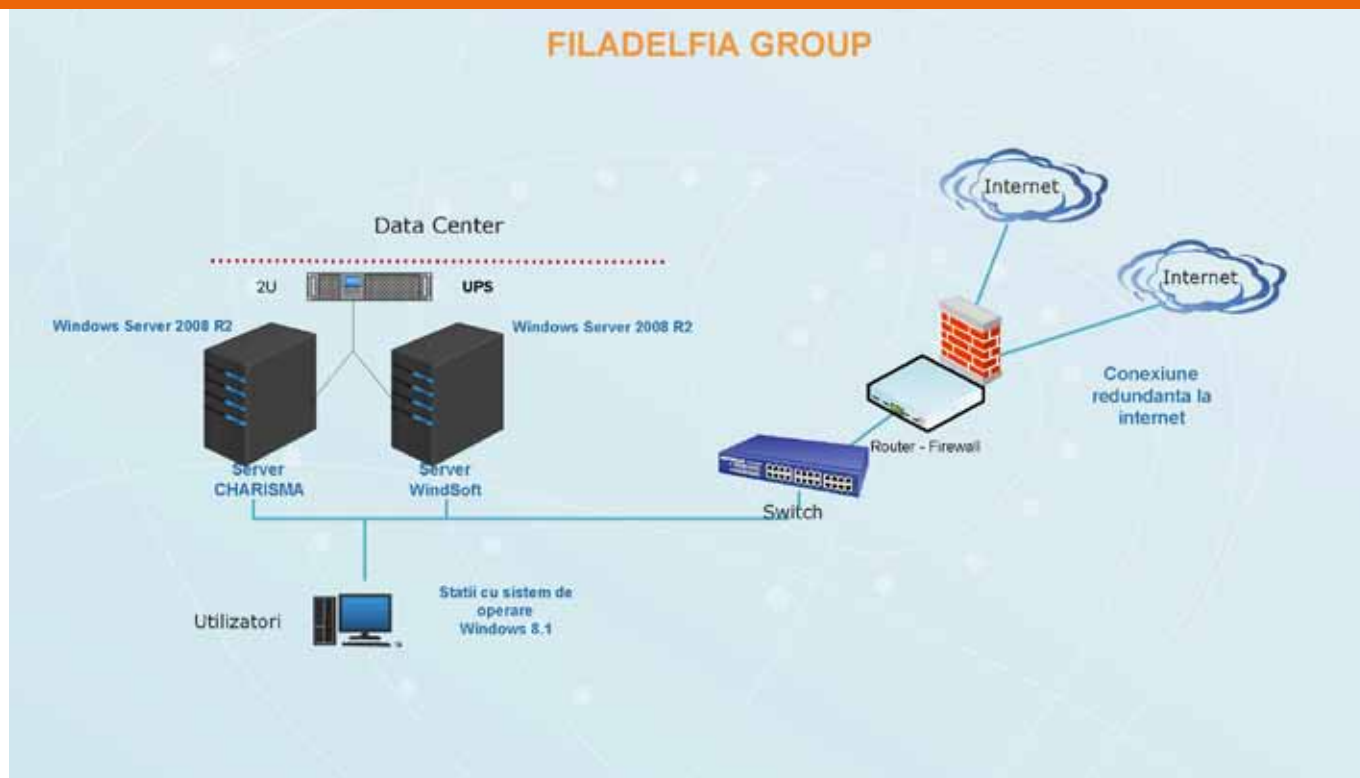
CAPITOLUL VI - INSTRUMENTE IT ȘI DE COMUNICARE



Descrierea structurii IT (server, sistem de operare)

Pentru a facilita accesul la informații și la datele necesare bunei desfășurări a întregii noastre activități, avem servere găzduite intern pe care stocăm datele. Ca și infrastructură, utilizăm un **private CLOUD** care se bazează pe **sistemul de operare CentOS** și cu hardware de la furnizori de renume, ca IBM și Cisco. Datele

sunt accesate și stocate în manieră securizată, se folosește același nivel de securitate ca la aplicațiile bancare. Redundanța datelor este asigurată prin servicii de replicare, în timp real, în centre de date oglindite, aflate la mii de kilometri distanță unele de altele.



Ce software-uri specifice activității de transport utilizați

Din 2014, Tabita Tour a implementat un nou soft pentru vânzarea mobilă a biletelor pentru rutele externe, care va permite urmărirea, în timp real, a activității de îmbarcare, repartizare și transportul pasagerilor. **Sistemul face parte din programul Enterprise Resource Planning (ERP).**

Beneficii:

- Prin intermediul acestui soft, gestionarea activității de transport va fi mai eficientă și mai rapidă, unul dintre principalele beneficii ale acesteia fiind reducerea semnificativă a fraudelor.

- Tehnologia de ultimă generație de care dispune oferă transparență în relația companie- clienți.

- Toate datele pot fi vizualizate, în timp real, de pe smartphone sau tabletă, singura condiție fiind accesul la internet.

Sistemul utilizat de Tabita Tour este **24Routier**, un sistem integrat care cuprinde module utilizate pentru departamentul de contabilitate, departamentul de transport persoane sau marfă, departamentul de colectare și vânzări bilete și cuprinde următoarele module:

- **Core** – care are următoarele funcționalități:
 - Ticketing: emiteri de bilete cu coduri de bare
 - Subscription: emiteri abonamente cu coduri de bare
 - ControlCenter: verificare locație autocar pe traseu, număr de pasageri pe autocar, abateri de la rută
 - Hub: gestiune rute, stații curse
 - Financial: registru de casă, facturare, borderou parteneri, deconturi cu partenerii
 - Notification: notificări, alerte prin SMS și email
 - Manager: promoții, tarife, șoferi, parc auto, operatori, parteneri, contacte parteneri, agenții
 - Reporting: liste pasageri, încasări autocar, raport

expirări (ITP, asigurări: RCA, CASCO), istoric mașină (informații privind rutele pe care a circulat), istoric șofer, situație carduri de fidelizare emise, situație bilete emise, situație abonamente emise, situație abonamente care urmează să expire.

- **SmartCRM** – managementul relațiilor cu clienții. Managementul clienților și contractelor, gestiunea leadurilor, gestiunea activității de vânzare, emiteri de rapoarte specifice.

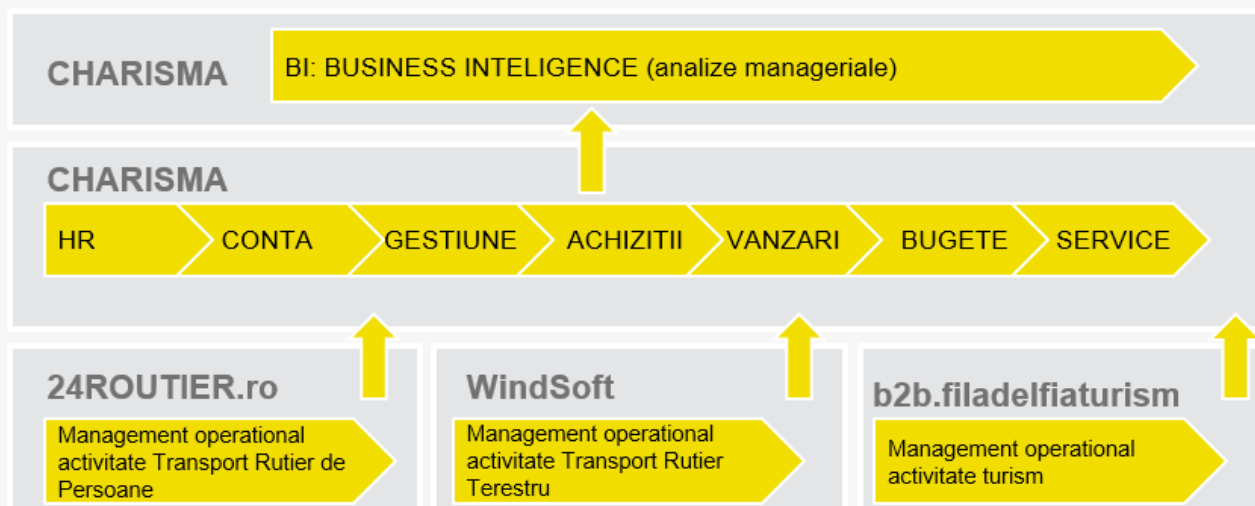
- **SmartSales**: o aplicație mobilă pentru tablete. Toate datele sunt transmise, în timp real, către serverul central și sunt preluate de către ControlCenter.

- Intern: folosită pe cursele interjudețene și intrajudețene și oferă următoarele funcționalități: emiteri bilete cu cod de bare, verificare abonamente, prelungire abonamente, tablou de bord cu informații privind o cursă: stații, ore de sosire, pasageri de îmbarcat/debarcat, abateri de la traseu; listă pasageri.

- Extern: pentru cursele internaționale, iar pe lângă funcționalitățile oferite de aplicația pe intern, oferă informații privind lista de transferuri, emiteri supliment bagaj.

- **Analyser** – utilizat pentru analiza și interpretarea inteligentă a datelor. Oferă o serie de analize și rapoarte manageriale cum ar fi: evoluția de vânzări pe anumite rute, analiză comparativă; statistică abateri pe rută; statistică abateri pe șoferi; centralizator vânzări; centralizator vânzări parteneri.

COMPONETELE SISTEMULUI



Depindeți în întregime de furnizori în dezvoltarea sistemelor IT (update-uri, administrare sistem etc)?

Administrarea sistemelor se realizează intern, prin **departamentul propriu de IT**. Dezvoltarea și actualizarea acestora se realizează prin intermediul **furnizorilor externi**,

bazându-ne pe o colaborare cu o firmă specializată pe servicii IT care dezvoltă și implementează, la cerere, aceste aplicații.

Descrieți echipamentul IT de la bordul vehiculelor (telefon mobil, computer de bord etc)

În urma implementării sistemului integrat ERP, la bordul autocarelor Tabita Tour a fost instalat un **kit complet dedicat computerului de bord**.

Acesta este compus din:

- Tabletă cu sistem de operare Android, cu GSM și GPS
- Cititor cod de bare
- Casă de marcat

Cum este organizată comunicarea între sediul central și vehicule?

Comunicarea între dispeceri și conducătorii auto este mult mai eficientă, ca urmare a dotărilor, kitul prezentat anterior, de care aceștia beneficiază.

- Prin intermediul **tabletelor** aflate la bordul autocarelor, informațiile se transmit instant, de la dispecer la șofer și invers.
- Informațiile se transmit și prin intermediul sistemelor de monitorizare **GPS**.

Însoțitorii de bord au **telefoane mobile** pentru comunicarea cu dispeceratul, iar din 2014 avem sisteme pentru monitorizare video, case de marcat performante pentru emiterea de bilete și abonamente pentru rutele interne, dar și terminale care permit scanarea biletelor de călătorie și citirea codurilor de bare pentru colete, pentru cursele internaționale.

24ROUTIER v.1.0.10 Utilizator: COMAN CRISTIAN VASILE

CITIRE BILET

STATIA CURENTA: SIMERIA
ora sosire: 00:00 30-11
urca: 2 coboara: 0
0-2

STATIA URMATOARE: -
-
urca: - coboara: -

INFO CURSA:
CURSA: SIMERIA-BRESCIA-AYAMONTE
DATA SI ORA PLECARII: 17-03-15, 14:00:00
DATA SI ORA SOSIRII: 19-03-15, 18:30:00
TOTAL STATII PE CURSA: 0
DURATA CURSA: 52 de ore si 30 min

MASINA: BN 22 TAB
REMORCA: -
COLETE: 0
PASAGERI: 0/60

MESAJE DE LA DISPECER:
! buna ziua, in statia urmatoare va trebui imbarcat un pasager, care nu este pe listele de imbarcare
✓ CONFIRMA CITIREA

ECHIPAJ:
COMAN CRISTIAN VASILE
0:00
Start

ORAR STATII
TRIMITE MESAJ
SETARI

Tabita Tour în online

Astăzi, prezența în mediul online nu mai este un moft, ci o necesitate atât pentru proprietarii de afaceri, cât și pentru potențialii clienți. De aceea, Tabita Tour și-a transpus toată gama de servicii pe propriile site-uri și în mediile de socializare, pentru a fi cât mai ușor accesibile informațiile de care clienții noștri au nevoie.

• WEBSITE

www.tabitatur.ro se adresează tuturor clienților și potențialilor clienți Tabita Tour și cuprinde informații complete legate de datele de contact ale tuturor agențiilor Tabita Tour din România, Italia, Spania, cuprinde informații referitoare la serviciile pe care compania noastră le oferă clienților, noutățile, ofertele și evenimentele de actualitate. Pe site-ul nostru sunt disponibile, de asemenea, informații complete legate de parcul auto Tabita Tour, poze și descrieri detaliate ale autocarelor și microbuzelor din flotă și facilitățile de care dispun acestea.

Site-ul conține și platforma de vânzări on-line, prin intermediul căruia clienții își pot achiziționa biletul de călătorie în doar 4 minute, de acasă. Rezervările on-line nu necesită multe eforturi, dimpotrivă. Pentru înregistrarea tranzacției este nevoie de un card și de completarea formularului de pe site. Atunci când clientul dorește modificarea datei de plecare, echipa departamentului de vânzări on-line are misiune de a interveni pentru a găsi cea mai bună soluție pentru fiecare solicitare.

Serviciul de asistență on-line este un alt element esențial al site-ului nostru. Asistenții on-line, oamenii din spatele tastaturii, au responsabilitatea de a menține legătura cu clienții Tabita Tour care folosesc acest serviciu, oferindu-le, ori de câte ori este nevoie,

toate informațiile legate de traseele autocarelor, orele de plecare, locațiile de îmbarcare și debarcare sau startul livrării unui colet.

Din 2014 am introdus și posibilitatea ca orice client care așteaptă pe cineva în România, Spania sau Italia să aibă posibilitatea de a vizualiza, în timp real, unde se află pasagerul pe care îl așteaptă sau destinatarul unui colet să poată vedea, odată cu introducerea codului AWB, unde se află coletul și când poate să îl ridice de la cea mai apropiată agenție Tabita Tour.

• PAGINA DE FACEBOOK

Din dorința de a fi mai eficientă și de a răspunde prompt cerințelor clienților, Tabita Tour poate fi găsită nu numai pe site-ul propriu, ci și pe rețelele de socializare. În prezent, pagina Tabita Tour are, 2290 de fani care interacționează cu brandul nostru.

Pagina de facebook Tabita Tour găzduiește informații din domeniul nostru de activitate, actualizate frecvent, evenimentele la care participă compania, dar și diverse concursuri menite să crească interactivitatea. În acest mediu, clienții ne comunică mulțumirile și nemulțumirile, ne spun părerile, ne cer informații, dialogul deschis între client și companie fiind benefic pentru îmbunătățirea serviciilor noastre.

Canal Youtube

Canalul youtube este destinat celor interesați de serviciile Tabita Tour. Prin intermediul acestuia, le prezentăm clienților și potențialilor clienți serviciile pe care le oferim, dotările parcului nostru auto sau noutățile. De asemenea, prezentăm aici filmulețe de la evenimentele și acțiunile la care participăm.



www.filadelfia-group.ro
www.filadelfiaturism.ro
www.tabitatur.ro
www.direktasig.ro

Tabita Tour în offline

• ACASĂ ÎN EUROPA

Revista „Acasă în Europa” este un instrument de comunicare atât cu personalul Tabita Tour, cât și cu clienții sau potențialii clienți. Această revistă, cu o apariție trimestrială, este distribuită gratuit în agențiile noastre, în autocare, la sediile firmei pentru ca cei interesați să aibă acces cu ușurință la aceasta. În paginile revistei pot fi găsite informații despre întreg grupul din care Tabita Tour

face parte. Investițiile, descrierea serviciilor, noutățile, evenimente, toate acestea se pot descoperi răsfoind revista. De asemenea, avem o rubrică în care prezentăm agenția lunii, avem o rubrică în care prezentăm oamenii care pun în mișcare întreaga companie, dar și rubrici de divertisment, recomandări de petrecere a timpului liber, recomandări de excursii și prezentări de destinații de vacanță care nu trebuie ratate.



• ACȚIUNI DE COMUNICARE ȘI PR

Încercăm să ne ținem la curent clienții, potențialii clienți, partenerii sau reprezentanții mass-media și să oferim și să ne prezentăm cele mai actuale informații, investiții sau servicii. Încercăm să comunicăm cu aceștia ori de câte ori avem ocazia, prin diverse acțiuni de comunicare și PR.

De exemplu, în vara anului 2014 am prezentat cele patru autocare achiziționate într-o conferință de presă inedită. Am invitat reprezentanții mass-media să petreacă o zi alături de noi, la bordul noilor autocare, într-o excursie înspre Pasul Tihuța, până la celebrul Castel Dracula.

• ACȚIUNI SOCIALE ȘI SPONSORIZĂRI

Tabita Tour investește și în proiecte de suflet, implicându-se în diverse acțiuni dedicate comunității. Implicarea în viața comunității bistrițene este o oportunitate de a ne arăta recunoștința pentru orașul în care Tabita Tour și-a început și își continuă povestea.

Compania a susținut sportul bistrițean prin promovarea unui mod de viață sănătos, fiind parteneri oficiali a două echipe de fotbal: FC Bistrița și clubul de fotbal feminin ACS Hanoi Prundu Bârgăului.

Campania „Viața nu are buton de restart”, la care au participat peste 5000 de elevi din județul Bistrița-Năsăud la un curs interactiv de învățare a regulilor de circulație.

Sponsorizarea „Summitului de Integritate pentru Prosperitate”, în cadrul căruia zeci de oameni de afaceri din Bistrița, dar și din toată țara, s-au întâlnit cu experți în domeniu și lideri ai unor companii de succes la nivel național și internațional, care au oferit informații despre folosirea tehnologiei de ultimă oră, investiții în educație și resurse umane, sfaturi despre investițiile de capital și atragerea de finanțări și parteneriate strategice.



CAPITOLUL VII - SIGURANȚA



Ce sisteme de siguranță echipează vehiculele?

Siguranța pasagerilor noștri este principala noastră preocupare, de aceea utilizăm sisteme de siguranță ale mașinilor dintre cele mai performante:

- **Active Brake Assist 2** - avertizează cu privire la existența obstacolelor staționare

- **ART=ACC (Adaptive Cruise Control)** - sistem tempomat de menținere a distanței.

Cât de des sunt efectuate verificările?

- Anvelope?
- Nivelul de ulei?
- Lichid de spălare parbriz?
- Bloc lumini?
- Impermeabilitate vehicul?
- Curățenia spațiului destinat șoferului?
- Curățenia spațiului destinat călătorilor?
- Curățenia exterioară a vehiculului?
- Echipamente de siguranță prevăzute legal și cutie de prim-ajutor?

- ☑ LUNAR
- ☑ SĂPTĂMÂNAL
- ☑ SĂPTĂMÂNAL
- ☑ ZILNIC
- ☑ SĂPTĂMÂNAL
- ☑ ZILNIC
- ☑ ZILNIC
- ☑ DE 3-4 ORI PE SĂPTĂMÂNĂ
- ☑ LUNAR

Ce analize de risc realizați și ce tip de polițe de asigurare încheiați ca urmare a acestor analize? Justificați alegerea

Cu prioritate avem în vedere asigurarea pasagerilor împotriva riscului de accidente cu impact asupra integrității corporale, a bagajelor acestora și apoi protejarea integrității bunurilor proprii și a terților.

Utilizăm următoarele tipuri de polițe:

- **RCA și asigurări bagaje**, poliță prin care asigurăm pasagerii și bagajele acestora în caz de incidente

- **CASCO** – prin intermediul căreia asigurăm bunurile proprii

- **Asigurare de grup pentru șoferi**- încheiată în vederea protejării conducătorilor auto Tabita Tour.

Care este politica companiei referitoare la fondurile alocate asigurărilor?

Alocăm fonduri pentru acoperirea riscurilor majore privind pasagerii, integritatea corporală a acestora, pe de o parte, iar pe de altă parte pentru încheierea de polițe facultative CASCO în vederea protejării patrimoniului existând un echilibru între

sumele investite pentru asigurări și cele recuperate ca urmare a daunelor înregistrate. La acestea se adaugă sumele alocate pentru polițele obligatorii: RCA, asigurare călători și bagaje.

Compania face statistici referitoare la accidente? Dacă da, ce informații sunt incluse în aceste statistici și cum sunt ele interpretate?

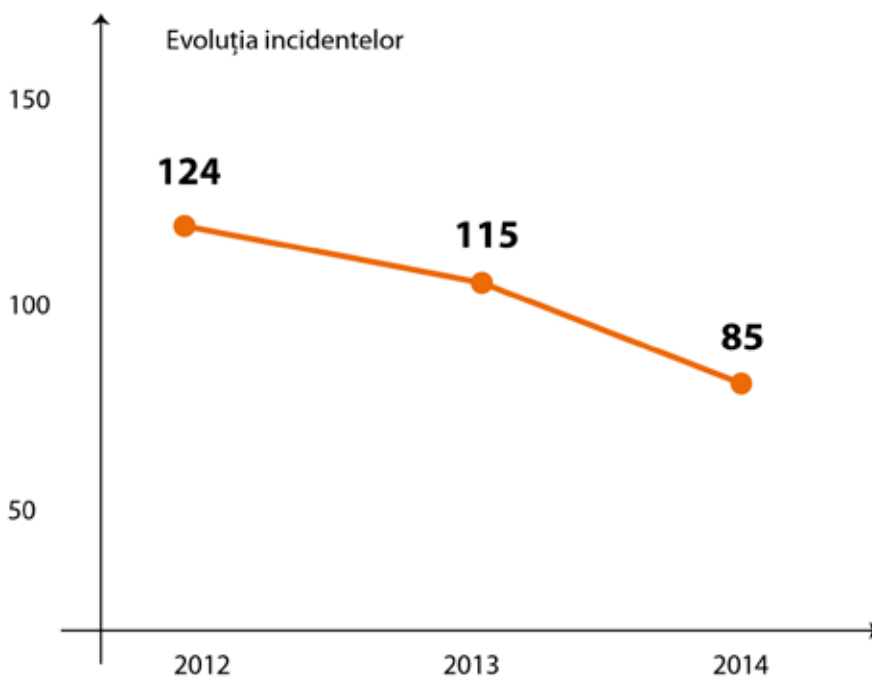
Avem, în cadrul Tabita Tour, un birou daune și asigurări care gestionează toate dosarele de daună, și care realizează statisticile referitoare la accidente. Printre informațiile incluse în rapoartele care se realizează se regăsesc: locul accidentului, cauzele producerii acestuia, documentele necesare deschiderii dosarului de daună, mașina implicată, tipul acesteia și șoferul care

conducea la momentul accidentului. Toate dosarele de daună sunt înregistrate în modulele aplicației 24Routier, prezentat în secțiunile anterioare. În funcție de rezultatele acestei analize luăm măsurile care se impun pentru a preveni situații similare și instruiem șoferii spre o mai bună responsabilizare.

În ultimii trei ani, câte accidente ați avut pe următoarele categorii: șosea, manevre? Stabiliți raportul dintre numărul de accidente și numărul total de kilometri parcurși.

Investițiile realizate în ultima perioadă, atât în modernizarea parcului auto, cât și în îmbunătățirea sistemelor utilizate au avut un efect pozitiv și asupra acestor aspecte, numărul daunelor fiind în continuă scădere. Încercăm să luăm toate măsurile necesare pentru siguranța pasagerilor noștri și a șoferilor, pentru a face față provocărilor la care este expus acest domeniu de activitate. În anul 2014, din cele 85 de evenimente, 64 s-au înregistrat

pe șosea și manevre, iar restul de 21 au fost daune la parbrize, geamuri laterale. Din evenimentele înregistrate pe șosea și manevre, 25 au fost cauzate de ceilalți participanți la trafic. Raportul dintre numărul de accidente și numărul total de kilometri parcurși în 2014 este de 1 eveniment la aproximativ 160.000 de kilometri parcurși



În aceeași perioadă de trei ani, ce costuri au fost implicate în aceste accidente, pe categorii?

Costurile aferente reparațiilor autovehiculelor din parcul Tabita Tour, avariate în urma acestor evenimente, au fost acoperite de

polițele de asigurare RCA și CASCO.

Cum sunt aceste statistici utilizate pentru îmbunătățirea situației?

În urma analizelor efectuate pornind de la aceste statistici, stabilim cauzele care au provocat accidentele, le analizăm și dezbaterem, împreună cu toate departamentele vizate: resurse umane, serviciul control-instruire-evaluare, coordonatorii departamentului de transporturi, pentru a identifica punctele vulnerabile la procedurile de lucru. De asemenea, împreună cu

toți cei implicați, încercăm să găsim soluții pentru remedierea problemelor, acolo unde este cazul, venim cu îmbunătățiri și impunem implementare imediată a acestora, astfel încât să putem avea un control eficient asupra acestui fenomen și a-i diminua efectele negative.

Care este obiectivul dvs. în privința accidentelor în următorii doi ani?

Așa cum se poate observa și în graficul de mai sus, în ultimii trei ani, aceste evenimente sunt în scădere, astfel că pentru următorii doi ani ne propunem o **scădere de peste 50%** a

numărului de accidente pe șosea și manevre, iar pentru atingerea acestor obiective punem un mai mare accent pe programele de instruire ale șoferilor, pe dotările pe care aceștia le au la

Există statistici privind condițiile în care s-au petrecut aceste accidente?

Da, există statistici în acest sens: dacă luăm, spre exemplu, evenimentele din anul 2014, din cele 85 de evenimente înregistrate, aproximativ 30% au fost produse din vina celorlalți participanți la trafic, iar aproximativ 25% reprezintă evenimente produse în urma proiectării de pietre în parbrize/geamuri laterale

de la alte autovehicule aflate în trafic, sau alte obiecte care nu pot fi identificate, aproximativ 30% au fost cauzate de șoferii Tabita Tour din cauza neatenției la volan, iar 15% din evenimente au fost produse de autori necunoscuți, autovehiculele fiind găsite avariate în parcare.

Sunt șoferii pregătiți pentru a completa un raport de accident? În afara formularului tradițional, există și alte documente care trebuie completate?

Conducătorii auto aflați la bordul autocarelor Tabita Tour sunt **informați și instruiți** în permanență, iar completarea unui **raport de accident** este o temă abordată în programele de instruire, astfel încât fiecare dintre ei știe să completeze un astfel de raport.

Pe lângă formularul tradițional, foaia de parcurs cuprinde o **rubrică dedicată** accidentelor și evenimentelor din trafic, la fel ca și formularul de decont care este completat de aceștia.



După un accident, este organizată o ședință/discuție cu șoferul? Dacă da, cum?

Avem o **comisie internă** care analizează fiecare accident în parte. În cadrul acestei analize se stabilește cauza care a dus la producerea accidentului și dacă acesta a fost provocat sau nu din vina conducătorului auto. În funcție de cauzele care au provocat accidentul, se stabilesc măsurile care trebuie luate imediat, pentru a preveni pe viitor accidente similare.

Componenta acestei comisii este următoarea:

- Director de transport
- Coordonator transport
- Reprezentant birou daune
- Reprezentant tehnic
- Controlor trafic

Sunt șoferii încurajați să raporteze cazurile în care au fost capabili să evite un accident?

Da, încurajăm raportarea unor astfel de cazuri și încercăm să promovăm dialogul onest dintre angajat și angajator. Pentru aceasta, oferim bonusuri de fiecare dată când aceștia reușesc să evite producerea unui accident.

Există bonusuri sau penalizări pe baza ratei accidentelor pe șofer?

Da, avem implementat un **sistem de bonusare/penalizare pe baza ratei accidentelor**. În cazul în care un conducător auto nu a produs niciun eveniment rutier de care să se facă vinovat pe parcursul unui an calendaristic, în următorul an va fi recompensat cu suma prevăzută a se acorda ca bonus de către asigurator.

De asemenea, în cazul producerii unui eveniment rutier în care este responsabil, conducătorul auto este obligat să suporte contravaloarea diferenței de majorare a poliței RCA. Dacă este utilizată și polița CASCO, conducătorul auto suportă plata francizei.



CAPITOLUL VIII - TRAINING



Care este procedura de angajare? Ce documente trebuie completate?

Procedura internă de resurse umane – parte a documentației managementului de calitate, standardizează pas cu pas procesul de recrutare și selecție a noilor angajați precum și modul în care aceștia sunt introduși în organizație.

Sintetizând, procesul parcurge următorii pași:

•Pregătirea anunțului de angajare și publicarea acestuia.

Acest pas presupune o colaborare directă între coordonatorul departamentului în care există poziția liberă și responsabilul de resurse umane – o analiză exactă a condițiilor pe care noul angajat trebuie să le îndeplinească (cele obligatorii și cele de dorit).

În momentul de față, la nivel de companie se implementează noi politici de personal, de motivare și fidelizare a acestuia. În cadrul acestor politici s-a decis implicarea actualilor angajați în recrutarea de personal. Vor avea întâietate aplicații care posedă recomandări din interiorul companiei. Totodată, angajații care recomandă pentru postul de șoferi, spre exemplu, persoane pe care le cunosc, în condițiile în care aceste persoane vor fi angajate, urmează să primească bonusuri.

•Analizarea CV-urilor primite. După primirea CV-urilor din partea celor interesați, departamentul de resurse umane analizează fiecare CV în parte, le selectează pe cele care corespund cerințelor specificate de coordonatorul departamentului pentru care se face recrutarea, în formularul intern de deschidere a unei noi poziții, iar apoi se stabilește câte un interviu cu fiecare candidat selectat.

•Selectarea candidaților - pentru postul de conducător auto, selecția de personal presupune doi pași – etapa de interviuri și proba practică. Din partea companiei, la prima etapă participă un reprezentant al departamentului de resurse umane și un

reprezentant al departamentului Transporturi. Interviul are la baza un formular prestabilit și se încheie cu un raport de interviu întocmit de reprezentantul departamentului resurse umane. Acest raport este înmănat coordonatorului departamentului Transporturi și acesta decide care anume sunt candidații care vor participa la proba practică. Această probă este de maximă importanță, deoarece candidatul trebuie să își demonstreze calitățile de conducător auto.

•Selectarea celor mai potriviți aplicați și angajarea lor.

Criteriile de departajare a aplicațiilor au ca punct de plecare cerințele postului pe care aceștia urmează să fie angajați. Pentru pozițiile direct implicate în procesul de prestare a serviciilor de transport, pe lângă evaluarea abilităților soft – de comunicare, atenție, rezistență la stres - aplicațiilor le sunt evaluate și abilitățile tehnice (aceștia dau o probă „de drum”, și le sunt evaluate cunoștințele tehnice, mecanice și de legislație rutieră.

Documentele care trebuie completate sunt următoarele:

- Contractul individual de muncă
- Fișa postului
- Planul de instruire la angajare
- Diverse declarații cerute de lege

Șoferul nou angajat intră într-un echipaj format din alți doi șoferi cu experiență, timp de trei luni, considerată perioadă de probă și instruire, iar după această perioadă se efectuează o reevaluare a aptitudinilor conducătorului auto, a cunoștințelor acumulate privind traseul, stațiile, comunicarea cu clienții, etichetarea bagajelor, efectuarea îmbarcărilor și a debarcărilor.

Ce responsabilități primește șoferul în cadrul companiei? Cum este făcut să le conștientizeze?

Cea mai importantă responsabilitate a conducătorului auto este **siguranța pasagerilor**, să-și transporte călătorii în condiții de maximă siguranță și confort.

· În acest sens, în cadrul tuturor instruirilor interne și/sau externe efectuate, indiferent dacă acestea sunt pe parte tehnică sau de dezvoltare a abilităților de relaționare cu clientul, accentul cade pe **conducerea preventivă și anticipativă** a mijlocului auto.

De asemenea, aceștia trebuie **să cunoască temeinic legislația rutieră în vigoare și respectarea timpilor de conducere și odihnă.**

· Deși ține de responsabilitățile oricărei persoane care deține un permis auto, îi reamintim șoferului nostru responsabilitățile cu privire la documentele de la bordul mașinii care trebuie prezentate în trafic. De asemenea, acesta trebuie să fie conștient de responsabilitățile pe care le are cu privire la documentele de călătorie ale pasagerilor, cum sunt emiterea biletelor de călătorie, verificarea valabilității documentelor de călătorie, oferirea de informații cu privire la transportul minorilor și a produselor interzise, etichetarea și manipularea bagajelor.

Cu privire la bunul material încredințat (autocarul/microbuzul), șoferul este responsabil de **exploatarea mașinii, modul de întreținere și urmărirea indicatorilor de la bord**, pentru a semnala o eventuală defecțiune.

Conducătorul auto este responsabil de **respectarea graficului de circulație, de comunicarea cu pasagerii din autocar**, de prezentarea și oferirea informațiilor necesare pe timpul călătoriei și a facilităților autocarelor Tabita Tour.

Toate aceste responsabilități le sunt prezentate conducătorilor auto în momentul în care acceptă să devină membru al echipei Tabita Tour, dar și pe parcursul programelor de formare și instruire dedicate acestora.

În funcție de departamentul în care urmează să activeze (transport intern, internațional sau marfă), conductorilor auto nou angajați le este prezentată **Fișa de post și Manualul șoferului**.

Responsabilitățile prevăzute de acestea le sunt prezentate atât de departamentul de resurse umane, cât și de superiorul direct.

Planul de instruire la angajare prevede de asemenea și prezentarea **Regulamentului intern**, a regulilor de comportare și disciplină, a politicilor generale și de calitate ale companiei, a culturii organizaționale în ansamblul ei.

Descrieți planul structural de training, dacă un astfel de plan există în cadrul companiei.

Pe lângă planul inițial de instruire și planificarea anuală a formării angajaților, în momentul de față, la nivelul companiei se derulează un amplu proces de evaluare a nevoilor de instruire a conducătorilor auto și de instruire aplicată a acestora. Instruirile teoretice și tehnice se desfășoară cu firme specializate în acest domeniu.

În ceea ce privește dezvoltarea abilităților soft a șoferilor, a abilităților de comunicare, de interacționare a acestora cu publicul călător, acestea se fac intern și/sau cu suportul unor companii specializate în acest sens.

Obiectivul declarat al planului anual de instruire al conducătorilor

auto este acela de a asigura atât cunoașterea exactă a legislației în vigoare, cât și dezvoltarea unor abilități de comunicare și interacționare cu călătorii, astfel încât să permită creșterea calității serviciului prestat.

Conducătorii auto sunt informați încă de la angajare că dezideratul principal al companiei este acela de a oferi **EXCELENȚĂ** -un serviciu la cele mai înalte cote calitative – asigurarea condițiilor de siguranță maximă și de confort a tuturor călătorilor transportați.

Sunt șoferi care joacă rolul unor mentori pentru șoferii tineri? Ce instrumente utilizează pentru a îndeplini această sarcină?

În cadrul Tabita Tour există o persoană desemnată să ocupe postul de șeful de autocar care este mentorul șoferilor tineri, așa-numiții **șoferi ghizi**. Fiecare dintre acesta are în responsabilitate un șofer nou angajat, pe care îl instruieste, îl monitorizează și îl formează conform standardelor și politici impuse de companie în ceea ce privește confortul și siguranța pasagerilor în timpul călătoriei.

Șeful de autocar completează o fișă prin care surprinde atitudinea șoferului tânăr în trafic, aptitudinile acestuia, modul de informare al călătorilor și comunicarea cu pasagerii, efectuarea îmbarcărilor/debarcărilor, manipularea bagajelor, curățenia autocarului etc. Această fișă este, în fapt un instrument de evaluare a noului conducător auto în etapa formării lui și mai târziu o bază pentru avansarea și dezvoltarea acestuia.

Fișa astfel completată va oferi coordonatorului departamentului de transport un punct de plecare pentru a gândi, împreună cu departamentul de resurse umane, planul de formare profesională

a noului angajat. Nevoile de instruire se vor completa și cu cerințele șoferului evaluat. În acest sens, inițial șoferii-ghizi și coordonatorul direct, urmând ca reprezentantul departamentului de resurse umane să solicite noului angajat un feedback cu privire la programul de formare profesională de la angajare. Noul angajat va fi sprijinit în a se autoevalua și în a-și identifica nevoile de formare profesională.

La nivel de companie există **Manualul șoferului**. Șoferii ghizi au responsabilitatea de a se asigura că toți conducătorii auto din subordinea lor cunosc dispozițiile acestui manual. Ei însoțesc pe traseu șoferii și le oferă permanent suport și susținere.

Conducerea companiei are în vedere dezvoltarea abilităților soft ale șoferilor ghizi, astfel încât aceștia să dea dovadă de foarte bune abilități de comunicare și interacționare, să fie capabili să ofere instruire și să evalueze obiectiv gradul de asimilare a acestora.

Șoferii beneficiază de un training inițial? Dacă da, ce elemente sunt scoase în evidență în cadrul acestui training? Cât timp durează acest training?

Șoferii Tabita Tour beneficiază de un training inițial, conform planului de instruire la angajare. Acesta este efectuat intern, de către personalul propriu, formatori conducători auto, desemnați din cadrul companiei. Elementele principale evidențiate în cadrul acestui training sunt:

- graficele de circulație
- utilizarea aparatelor tahograf
- documentele mașinii
- exploatarea autocarului
- întreținerea curățeniei
- conducerea în parametrii normați
- comunicare și relaționare
- aplanare conflicte etc.

Instruirile care se fac în acest sens cuprind:

- **aspect tehnice** – utilizarea aparatului de la bordul mașinilor, a mijloacelor de comunicare etc.
- **aspect legislative** – cunoașterea legislației aplicabile transportului de persoane și marfă
- **aspecte de politici interne** – mod de comportament în trafic, conducerea preventivă, comunicarea cu publicul călător.

Instruire teoretică durează **24 ore**, iar instruirea practică – **o lună** (în cazul în care în etapa de evaluare a noului angajat la finalul perioadei de instruire inițială se constată că aceste instruirii nu au fost eficiente, etapa de instruire practică se poate prelungi în condițiile specificate în procedurile interne).

Dedicați parte a acestui training atitudinii șoferului pe șosea?

Da, prin intermediul probei teoretice și practice prezentate anterior. La angajare, conducătorii auto au ocazia să își demonstreze abilitățile, puterea de concentrare, reacțiile în trafic sau stăpânirea de sine în proba practică. În acest interval de timp, șoferul este atent analizat, observându-se fiecare reacție, atitudinea și controlul.

Pe întreaga perioadă a primelor trei luni de angajare, toate aceste aspecte sunt în permanență atent monitorizate. Șoferul ghid are sarcina de a observa și corecta imediat orice abatere de la comportamentul adecvat în trafic al conducătorului auto.

Șoferii beneficiază, de asemenea, de training și pe viitor? Dacă da, în ce domenii? Cât de des? Unde? Specificați planul dvs. concret de acțiune în acest domeniu.

Șoferii, ca întreg personalul Tabita Tour, participă periodic la cursuri de formare și instruire de specialitate. Șoferii beneficiază de cursuri specializate în domenii ca Legislația Rutieră, Legislația Transporturilor, comunicarea cu clientul, siguranța rutieră,

pregătirea mașinii pentru drum, intervenții în cazuri urgente etc. Toate aceste cursuri sunt susținute la sediul firmei și/sau la furnizori externi de instruire.

La fel ca aceste sesiuni de training inițiale și continue, aveți planuri de acțiune tematice regulate?

Atât la sesiunile de training inițiale, cât și la cele continue avem acțiuni tematice referitoare la ținută și comportament, mecanică

și întreținere mașină, comunicare și atitudine pe timpul cursei.

Ce sistem ați pus la punct pentru a stimula motivația personalului?

Criteriile după care se realizează sistemul de stimulare a motivației a personalului sunt:

- **Tehnic** este importantă cunoașterea mașinii și capacitatea de sesizare a unor defecțiuni.
- **Asigurări**- răsplătirea șoferului care nu a provocat nici un accident sau care a evitat astfel de evenimente

- **Recomandări** făcute pentru candidați pe postul de conducător auto
- **Consumul** - răsplătirea șoferului care a efectuat cel mai mic consum
- **Ținuta și aspectul, precum și întreținerea mașinii**
- **Feedback-ul obținut de la clienți**

Organizați periodic întâlniri cu toți șoferii? Cât de des? Pe ce teme?

Întâlnirile au loc lunar, la sediul firmei. La aceste întâlniri sunt abordate teme ca: modalități de comunicare și relaționare, legislație în transporturi, siguranță rutieră și confort pentru

pasageri, feedback călători, gestionarea situațiilor de criză și situațiilor conflictuale, prezentarea unor studii de caz privind evenimentele importante petrecute în trafic etc.

Cum vă evaluați șoferii? Ce criterii sunt luate în considerare?

Pentru ca Tabita Tour să fie prima opțiune pentru clienții care își doresc servicii de transport internațional sau coletărie, ne ghidăm activitatea după **regula celor 3 C: Claritate, Concentrare și Credința în reușită**, calități pe care dorim ca întreaga echipă să și le însușească, în vederea atingerii scopului propus. Punctualitatea, confortul și respectarea condițiilor de igienă sunt atributele de bază ale companiei noastre. Ne concentrăm pe transmiterea filozofiei noastre tuturor angajaților și pe îmbunătățirea comunicării, pentru ca Tabita Tour să fie considerată o companie model în relația cu clienții.

Criteriile de evaluare și obiectivele de performanță sunt cele specificate în fișa post și acordurile individuale de obiective.

Ne bazăm pe 10 criterii de performanță :

1. Comunicarea cu pasagerii și comunicarea cu echipajul
2. Respectarea graficului de circulație
3. Conducerea preventivă
4. Capacitatea de a depista și soluționa, din timp, unele probleme tehnice; cunoașterea semnificațiilor indicatorilor de bord.
5. Imaginea proprie, utilizarea ținutei Tabita Tour
6. Utilizarea tehnologiei disponibilă pe autocar, inclusiv tablete, scannere etc
7. Spirit de echipă
8. Fiecare conducător auto să fie un exemplu pentru echipaj, pentru companie, pentru colegi și mai ales pentru pasageri
9. Respectarea relațiilor ierarhice
10. Raportarea la patrimoniul societății și la bunurile puse la dispoziție.

Care este rata de rotație a șoferilor (cât de mult rămân în cadrul companiei)?

Conform ultimelor statistici disponibile, **15%** dintre șoferi părăsesc, pe an, compania. Cei mai mulți dintre aceștia nu reușesc să se adapteze politicii companiei și renunță în primele 6 luni de

la angajare. O proporție destul de mare, însă, **85%** dintre șoferi sunt **stabili**, făcând parte din echipa Tabita Tour, însușindu-și misiunea și valorile acesteia.

Cum este distribuită activitatea și cum este organizat programul?

Activitatea zilnică este distribuită de către coordonatorul de transport/dispeceratul Tabita Tour, programul fiind stabilit

în funcție de cursele care urmează a fi efectuate, și în baza planificării prealabile.

Ce tip de comunicație este folosit cu personalul mobil?

Comunicarea cu personalul mobil se realizează prin intermediul **kitului montat la bordul autocarului**, prezentat în secțiunile anterioare. Softul implementat ne permite comunicarea, în timp real, indiferent de distanța la care se află autocarul. De asemenea,

există o arhivare a datelor, ceea ce duce la o responsabilizare a dispecerilor și a conducătorilor auto. Totodată, șoferii dispun de telefoane mobile pe care le pot folosi ori de câte ori este nevoie

Care este tema „de siguranță” care se manifestă zilnic în cadrul companiei?

„Siguranța are prioritate”

Această campanie are la bază principala responsabilitate care le este transmisă conducătorilor auto, iar scopul acesteia este de a le reaminti, în permanență, că siguranța pasagerilor este o prioritate.

Conducătorii auto au la dispoziție materiale informative pe această temă, disponibile în autocar și la sediu; le sunt prezentate filmulețe tematice în cadrul întâlnirilor și în cadrul workshop-urilor.



CAPITOLUL IX - PROVOCĂRI ȘI PROBLEME



Care este cea mai mare provocare cu care se confruntă în prezent compania și cum o abordați?

Cele mai mari provocări cu care ne confruntăm se manifestă pe cele două paliere care ne definesc activitatea.

La nivelul transportului intern, principalele provocări sunt:

- **pirateria** pe cursele județene și lipsa de interes a autorităților care nu se implică în estomparea acestui fenomen. Pierdem zilnic aproximativ 30% din încasări, raportându-ne la încasările pe care le avem în acest moment.

- De asemenea, Consiliile județene nu se implică în optimizarea traseelor și, astfel, avem **trasee păguboase, nerentabile**.

- Sunt trasee unde ne confruntăm cu **concurență neloială**, exemplificată și de situația CFR Călători care, spre deosebire de noi, beneficiază de subvenții.

- Nu avem un transport integrat, traseele nu sunt optimizate și armonizate cu celelalte ramuri ale transportului de pasageri.

- **Autogările au tarife prea mari** în raport cu calitatea serviciului prestat, iar dacă sunt și proprietari de firme de transport, manifestă concurență neloială în autogări.

- **Lipsa autogărilor la standarde internaționale**, în orașele din România pe care le tranzitam.

În ceea ce privește transportul internațional:

- **tarifele sunt destul de scăzute în raport cu costurile de transport**, datorită concurenței acerbe și a cererii scăzute în extrasezon, care nu permite majorarea tarifelor.

- altă provocare este **lipsa infrastructurii de transport în România**, parcări, autobenzi, dar și multe drumuri în lucru, care îngreunează mult traficul, neîncadrarea în grafic sau timpul de staționare pe România care este prea mare.

Cum vă poziționați în raport cu competiția? (din țară și din Europa)

Pe zona de Nord-Vest a țării suntem compania **numărul unu pe segmentul de transport intern și internațional** în ceea ce privește și cifra de afaceri sau baza materială.

Pe cursele regulate internaționale cu destinație Spania suntem **locul unu la nivel național din punctul de vedere al calității, al cifrei de afaceri, al bazei materiale și al diversității produselor și profitului obținut**.

Ce acțiuni considerați că pot fi implementate la nivelul transporturilor în general și al companiei dvs. în particular pentru reducerea impactului asupra mediului și a dependenței față de resursele petroliere?

În prezent, transportul este, în cea mai mare parte, alimentat cu produse petroliere. Pentru a minimiza efectul pe care această situație îl are asupra mediului și politicii energetice, au fost propuse, la nivel general, diverse acțiuni pentru promovarea combustibililor alternativi și a biocombustibililor. Astfel, din perspectiva mediului, la nivel general, considerăm că atenția ar trebui îndreptată spre căutarea combustibililor alternativi, dar care să provină din surse regenerabile. În acest sens, ar trebui făcute mai multe studii care să analizeze opțiunile existente.

La nivel particular, modernizarea parcului auto a avut ca obiectiv și reducerea impactului asupra mediului. Astfel, autocarele noi, achiziționate recent, au un consum de combustibil scăzut. Acest aspect este inclus în planul nostru de investiții, căutând să achiziționăm autocare performante, care să reducă consumul de combustibil. Pe rutele de internațional și pe distanțe luni folosim **autocare cu EURO 6**, cea mai bună soluție care există, în prezent, pe piață. Pe distanțele scurte, luăm în considerare utilizarea autocarelor care funcționează cu resurse alternative.

Descrieți un proiect care a fost realizat în ultimii ani, care să arate latura vizionară a companiei dvs. (originea ideii, metoda de realizare, efectele observate).

Poate cel mai bun exemplu în acest sens este implementarea **sistemului Enterprise Resource Planning**, mai exact aplicația modulară 24Routier. Ideea implementării unui astfel de sistem ne-a venit în urmă cu trei ani, iar în 2014, după atragerea fondurilor europene, acest proiect a ajuns la final. Încercăm, în permanență, să oferim clienților noștri servicii de actualitate, iar pentru aceasta trebuie să ținem pasul cu dezvoltarea tehnologică și să profităm de oportunitățile pe care ni le pune la dispoziție. Am înțeles că tehnologia va fi un element esențial în dezvoltarea oricărei companii, de aceea am făcut un pas înspre îmbrățișarea acestor servicii. Primul efect al acestui soft este posibilitatea de a face o **evaluare mai amănunțită a activității** și, implicit, posibilitatea de control asupra calității serviciilor oferite, datorită rapoartelor manageriale la care vom avea acces.

Printre funcționalitățile softului se numără emiterea de bilete cu coduri de bare, gestionarea rutelor, localizarea autocarelor pe traseu, numărul de pasageri aflați la bordul unui autocar sau identificarea posibilelor abateri de la rută. Sistemul este folosit atât pentru cursele interne, interjudețene și intrajudețene, cât și pe cursele internaționale, având astfel acces la toate informațiile legate de autocarele aflate pe traseu, care sunt transmise, în timp real, către serverul central.

De asemenea, utilizarea acestui soft permite realizarea unor rapoarte manageriale, referitoare la unele abateri pe rute, profesionalismul conducătorilor auto sau evoluția vânzărilor pe anumite rute. Pe baza acestor analize se identifică zonele care trebuie îmbunătățite, astfel încât clienții să simtă, de fiecare dată când aleg să călătorească cu Tabita Tour, o evoluție a serviciilor companiei.

The screenshot shows the 'RAPORT CALATORI' (Passenger Report) interface. The report is for the period from 06/03/2015 to 06/03/2015. It displays a table with two columns: 'Plecare' (Departure) and 'Sosire' (Arrival), each with a total count of 243. The data is broken down by route and destination.

Plecare	Sosire
4 Drobeta-Arad	4 ITALIA
32 Bucurest-Simeria	133 Huelva
64 Targoviste - Simeria	7 Tomeloso
35 Moldova	29 Arganda - Zaragoza
21 Bistrita-Simeria	5 Valencia
6 Simeria-Arad	57 PR
48 Husi-Brasov	3 Valencia - Barcelona
8 Tecuci-Ploiesti	3 Barcelona
19 Tulcea-Ploiesti	1 Janguers-Grona-Figuera
5 Sighet-Arad	
1 Rupea-Atba	

CAPITOLUL X - TABITA TOUR, MEMBRĂ A GRUPULUI FILADELFIA



FILADELFIA GROUP, companie cu un capital 100% românesc, este mărturia unei filozofii de business construită în jurul satisfacerii așteptărilor clienților și a propriilor angajați. Grupul a fost înființat în 1999, la Bistrița Năsăud, pornind de la activitatea de transport internațional de călători și dezvoltând, ulterior, afaceri conexe. Astăzi, grupul desfășoară transport rutier de călători, intern și internațional, pe linii regulate, precum și curse ocazionale, transport internațional de mărfuri, oferă servicii turistice, deține un service auto propriu și oferă servicii de broker asigurări.

În prezent, grupul are 437 de angajați și 62 de agenții de transport de turism în țară și în străinătate. În cadrul grupului, cea mai mare pondere o are transportul de persoane, cu 40-45% din cifra de afaceri, urmând apoi transportul internațional de mărfuri - 30%. Aproximativ 15% din cifra de afaceri a grupului provine din turism, iar restul din service-ul auto și brokeraj de asigurări.

Din grup fac parte companiile: Tabita Tour (transport de persoane intern și internațional), Filadelfia Turism (agenție de turism), Filadelfia Marfă (transport de marfă), DirektAsig (companie de asigurări), Filadelfia Construct (construcții civile) și Servoplus (service-ul propriu).

TABITA TOUR, cea mai veche companie din cadrul grupului, este specializată pe transportul intern și internațional de persoane și se regăsește în topul transportatorilor români pe linii internaționale România/Spania.

FILADELFIA MARFĂ, companie înființată în 2002, are ca obiect de activitate transportul de marfă la nivel național și în interiorul Uniunii Europene. Deține o flotă de 35 de camioane Mercedes-Benz și Volvo. Compania transportă toate tipurile de mărfuri, iar pentru încărcăturile care depășesc standardele oferim opțiunea transportului agabaritic.

FILADELFIA TURISM, înființată în 2006, compania oferă servicii complete de turism: pachete de vacanță în țară și străinătate, rezervarea biletelor de avion, autocar sau tren, precum și asistență în planificarea unui concediu reușit.

FILADELFIA CONSTRUCT activează în domeniul construcțiilor civile. Compania oferă toate serviciile din gama construcțiilor civile, de la comercializarea și transportul produselor de balastieră, transportul de utilaje grele ori transporturi agabaritice la lucrări de amenajări de drumuri, poduri și lucrări hidro (amenajări de diguri), precum și construcții civile și amenajări de platforme.

SERVOPLUS - din vara anului 2011 Grupul Filadelfia a deschis și service-ul propriu cu dotări moderne și tehnologie de ultimă generație, specializat în mărci precum Mercedes, Setra sau Volvo. Cu o suprafață totală de 19.000 de metri pătrați, dintre care 1812 de metri pătrați reprezintă suprafața construită, Servoplus își așteaptă clienții pentru servicii de mecanică, electronică, analiză și diagnoză, tinichingerie, vopsitorie, vulcanizare, verificare tahograf etc. De asemenea, aici se poate realiza și Inspekția Tehnică Periodică (ITP), dar și achiziționa piese de schimb, în caz de nevoie. Din 2014, Servoplus și-a deschis ușile și publicului larg. Compania poate realiza service-ul mărcilor Setra, Mercedes-Benz, Volvo, Temsa și Man, în cazul autocarelor. Datorită programului de lucru prelungit, la Șintereag se pot remedia defecțiunile tehnice în cel mai scurt timp, astfel încât activitatea clienților să nu fie afectată.

DIREKTASIG, cel mai tânăr membru al grupului, este specializat în comercializarea unei game largi de polițe de asigurare: RCA, CASCO, asigurarea imobilelor, asigurări de viață, călătorie, agricole și animale etc. Oferim, de asemenea, și asistență în alegerea celei mai potrivite soluții de asigurare, bazându-ne pe nevoile și bugetul clientului, dar și servicii de brokeraj.

