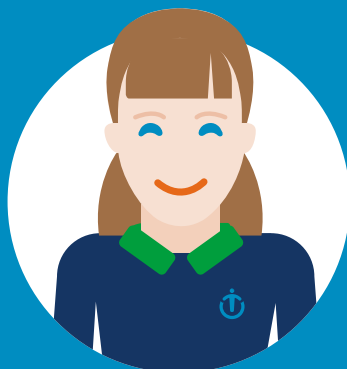


## Vraag het Liza!

Liza is onze digitale reisadviseur. Met Liza kunt u telefonisch, zonder wachttijden, uw (retour-)rit boeken, annuleren of vragen stellen. Ze herkent uw telefoonnummer of stelt enkele vragen over het pasnummer, de geboortedatum of de postcode en het huisnummer van de hoofdreiziger. Vervolgens vraagt Liza waarmee ze u kan helpen.



### Duidelijke communicatie

Liza vindt het prettig als u rustig en duidelijk tegen haar praat. Wacht a.u.b. tot Liza is uitgesproken en geef alléén antwoord op haar vraag. Houd het pasnummer en de geboortedatum van de hoofdreiziger altijd bij de hand.

### Controle van uw gegevens

Liza wil natuurlijk eerst weten wie u bent. Vaak herkent ze u al aan uw telefoonnummer. Lukt haar dat niet dan zegt ze: "Ik ga eerst uw gegevens opzoeken." en vraagt naar uw pasnummer en geboortedatum. Soms ook naar uw postcode en huisnummer. Hoe kunt u dit het beste uitspreken?


**Hieronder een paar voorbeelden op een rij:**

**Pasnummer:** één, twee, drie, vier, vijf

**Geboortedatum:** dertien augustus negentienhonderdvierenzestig

**Postcode:** dertig achtenzestig Willem Anton

**Huisnummer:** driehonderdnegeenvijftig

A white speech bubble with a dark blue outline and a tail pointing towards the bottom right. It contains the text "Hoi, ik ben Liza. Wie bent u?" in a bold, dark blue, sans-serif font.

**Hoi, ik ben Liza.  
Wie bent u?**

## Waarmee kan ik u helpen?

Als Liza u vraagt: "Waarmee kan ik u helpen?" dan kunt u het beste antwoorden met: "Ik wil een rit boeken" of "Ik wil een taxi boeken." "Ik wil een terugrit boeken." "Ik wil een rit annuleren." "Hoe laat komt mijn taxi?"

## Hulpmiddelen

Liza vraagt u: "Welke hulpmiddelen wilt u meenemen?"

U kunt dan bijvoorbeeld antwoorden met: "Boodschappenkar", "Rollator", "Rolstoel", "Scootmobiel".



## Datum en tijd

Liza vraagt u wanneer en hoe laat u opgehaald wilt worden.

U kunt dan bijvoorbeeld antwoorden:

**Wanneer:** vandaag, morgen, overmorgen, zeventien september, ...

**Hoe laat:** tien over half vijf, kwart over drie, ...

U kunt alleen opgeven hoe laat u opgehaald wilt worden; niet hoe laat u ergens moet zijn.

## Bestemmingen

Liza vraagt u op welk adres u opgehaald en naar welk adres u gebracht wilt worden.

Dan kunt u bijvoorbeeld antwoorden: "Bahialaan vierhonderd in Rotterdam",

"Airportplein zestig in Rotterdam", "IJsselland ziekenhuis hoofdingang".

**Wij helpen u graag als u nog vragen heeft!**

Bel naar 088 - 130 30 50 of mail naar [klantenservice@trevvel.nl](mailto:klantenservice@trevvel.nl).

