

## Smil og bedre service i bussen giver tilfredse kunder

*Midtvejs i incitamentsforsøget på rute 118 svarer kunderne, at de er blevet mere tilfredse. Chaufførerne er blevet mere venlige, bussen kører mere rettidigt og indeklimaet i bussen er blevet bedre.*

Siden november 2008 har Midttrafik gennemført et såkaldt incitamentsforsøg på rute 118, som kører mellem Randers og Århus. Forsøget skal give Midttrafik viden om, hvilke initiativer der kan forbedre kundetilfredsheden.

De fleste kundeundersøgelser viser, at det er vigtigt for kunderne, at bussen kører ofte, direkte og til tiden. Men Midttrafiks nyeste undersøgelse viser også, at chaufførens væremåde og service spiller en stor rolle for kundernes tilfredshed på rejsen.

Kunderne på rute 118 fortæller, at de får en god rejse, når chaufføren smiler, og når chaufføren er åben for "ping-pong" med et godt rejseråd eller en mere personlig kontakt. Ligeledes mener de, at det bliver en dårlig rejse, hvis chaufføren er sur og kører dårligt.

Incitamentsforsøget på rute 118 afprøver derfor, om og hvordan busselskabet og chaufførerne kan påvirke kundernes tilfredshed med rejsen. Forsøget sætter således bl.a. fokus på de ting chaufføren kan gøre i den direkte dialog og kontakt med kunden i bussen.

### Ekstra fryns til kunderne

I forsøgsperioden er der opsat informationstavler, der videregiver chaufførernes gode råd til en endnu bedre rejse. Chaufførerne uddeler regnslag og reflekser, så kunderne får en endnu tryggere og behagelig rejse. Og med nye visitkort til kunderne er det blevet endnu lettere at komme med ris og ros til Midttrafik eller De Grønne Busser.

De 25 chauffører på ruten er blevet undervist i kundeservice og konflikthåndtering for at klæde dem på til opgaven. I den kommende tid tilbydes chaufførerne et kursus i kundevenlig kørsel (miljørigtig og glidende kørsel), som også er noget kunderne vægter højt.

### Vil bruge erfaringer i kommende udbud

- Fra svenske forsøg ved vi, at incitamentskontrakter motiverer busselskaber og chauffører til at yde en bedre indsats. I de svenske forsøg er det primært antallet af afgange, som er blevet forbedret. Vi manglede konkrete bud på, om busselskabet og chaufførerne alene kan påvirke kundernes tilfredshed – det kan de. Erfaringer fra forsøget vil vi bruge til at forbedre markedsføringen og kommunikationen med kunderne. Og der vil være elementer, som er interessante for kommende udbud, siger vicedirektør Mette Julbo.

### Penge til bedre forhold for chauffører

Midttrafik udbetaler en eventuel bonus til busselskabet 12 måneder efter projektets start. Pengene er øremærket chaufførerne f.eks. som tilskud til motionsordning, kompetenceudvikling mv.

Forsøget slutter med en endelig evaluering i efteråret 2009.

## Kundernes tilfredshed med rejsen på rute 118

<b>Andel af tilfreds/meget tilfreds</b>	November 2008	Marts 2009
Overholdelse af køreplan	86%	93%
Chaufførens venlighed og imødekommenhed	82%	89%
Chaufførens fremtoning	79%	84%
Indeklimaet i bussen	63%	71%

### Link

» [Læs mere om forsøget på rute 118](#)

### Yderligere oplysninger

- Vicedirektør Mette Julbo, tlf. 20704405  
e-mail: [mej@midttrafik.dk](mailto:mej@midttrafik.dk)