

Kunderne kårer Midttrafiks bedste rute

Syv busselskaber og ca. 800 chauffører deltager lige nu i Midttrafiks uddannelses- og bonusprojekt God Tur, hvor chaufførerne vil forbedre kundernes tilfredshed i løbet af 12 uger.

Inden bonusrunden deltog chauffører og deres ledere i en efteruddannelse, Fly High, med fokus på service og personlig indstilling. Chaufførerne har bagefter sat konkrete mål for, hvordan de vil gøre kunderne mere tilfredse.

I bonusrunden, God Tur, opfordres kunderne på hængeskilte og klistermærker til at fortælle, hvor chaufføren skal have sit fokus, hvis de skal blive mere tilfredse med busturen. Så kan chaufførerne løbende tilpasse deres service.

Kunderne skal blive mindst tre procent mere tilfredse

Målet med God Tur er, at kunderne skal blive mindst 3 % mere tilfredse, end de var før bonusrunden. Den rute, som opnår den højeste stigning i kundetilfredsheden, kåres som Midttrafiks bedste. Kunderne alene afgør, hvem der vinder.

- Pilotforsøg har vist, at det er de små forandringer i chaufførens væremåde, der gør en stor forskel for kunderne. De synes, at turen er god, når chaufføren er opmærksom og interesseret, siger Mette Julbo, vicedirektør i Midttrafik.

Midttrafiks bedste rute kåres en gang årligt, første gang i slutningen af 2011.

Incitament giver kontante fordele – også for de positive chauffører

Cirka 800 chauffører deltager i uddannelses- og bonusprojektet. 98 % af dem er tilfredse med efteruddannelsen, og langt de fleste synes, det er spændende at arbejde med mål inden for de områder, hvor de har direkte indflydelse.

- Vi er mange chauffører, som elsker at køre bus og at give kunderne en god betjening. Vi glæder os til at vise, at det betaler sig at satse på os, siger Evald Hansen, chauffør hos De Grønne Busser, rute 114 (Aarhus-Hammel-Viborg).

Et tidligere pilotforsøg viste, at ikke kun kundernes tilfredshed bliver bedre. Også chaufførerne blev mere tilfredse med deres job, og busselskabet fik kontante fordele som mindre sygefravær, færre skader og færre kundeklager.

2000 kunder fortalte hvad de mener om chaufførens service

Midttrafiks kunder er vilde med at give deres input. I bonusrundens første uger har mere end 2.000 sendt deres meninger via sms og hjemmeside. Kunderne vægter bl.a., at chaufføren skal fokusere på at smile, skabe tryghed, være hjælpsom, være dygtig til sit job og sikre bus til tiden:

"Jeg vælger smilet, fordi jeg sætter pris på at komme ind i en bus, hvor jeg kan mærke, at chaufføren er glad og giver sig tid til at sende et smil til passagererne og ønske dem en god dag. Dette smitter helt klart af på mig og betyder, at jeg også smiler til chaufføren."

"Man kan slappe af, når man har fornemmelsen af, at chaufføren kører sikkert og godt og tager sig af passagererne."

God Tur giver input til nye kontraktformer

I dag afgør primært prisen, om et busselskab får kontrakt med Midttrafik. Trafikselskabet ønsker, at det i højere grad bliver evnen til at skaffe tilfredse kunder, der får betydning, så en del af kørslen kan udliciteres på incitamentskontrakter, fortæller Mette Julbo:

- Branchens fokus har primært været på transport fra a til b. Vores mål er at flytte fokus fra logistik til service. God Tur projektet demonstrerer, hvordan ledelse og chauffører let kan arbejde med kundetilfredshed, og er derfor med til at bane vejen for kontrakter, hvor busselskabet får bonus, når målene nås.

Søren Nymarks Vej 3
8270 Højbjerg

Telefon 87 40 82 00
Telefax 87 40 82 01

www.midttrafik.dk



Fakta om Danmarks største uddannelses- og bonusprojekt

- 1000 chauffører har deltaget i en efteruddannelse, Fly High, med særligt fokus på service
- 7 selskaber og deres 800 chauffører deltager i bonusrunden God Tur
- 7 selskaber har sat mål for, hvordan de forbedrer kundetilfredsheden
- Der måles på tre parametre:
Chaufførens venlighed, information og kørsel
- Når kundetilfredsheden forbedres med 3 % på alle tre parametre, får chaufførerne bonus
- Den rute/det busselskab, som har den største stigning i kundetilfredsheden, er Midttrafiks bedste busselskab

Busselskaber som deltager i bonusrunden lige nu:

- Busselskabet Aarhus Sporveje, alle ruter
- De Grønne Busser, rute 114
- Malling Turistbusser, rute 901x
- Nettbuss, rute 113, 913x, 918x
- Thykjær, ruterne 104, 105, 112, 116, 117, 205, 209
- Nobina, rute 77
- Pan Bus, ruterne 1, 2, 3, 4, 5, 60, 61, 62, 73, 960X

Yderligere oplysninger

- » www.godtur.nu
- Mette Julbo, vicedirektør, Midttrafik
tlf. 20 70 44 05, mej@midttrafik.dk
- Evald Hansen, chauffør, De Grønne Busser
tlf. 20 41 55 68

