

Her er årets bedste busselskab(er)

Søren Nymarks Vej 3
8270 Højbjerg

Telefon 87 40 82 00
Telefax 87 40 82 01

www.midttrafik.dk

Syv busselskaber har kæmpet for at gøre kunderne mere tilfredse i Midttrafiks kombinerede uddannelses- og bonusprogram. Det blev Busselskabet Aarhus Sporveje (Jegstrupvej), som opnåede den største stigning i kundetilfredsheden.

På 12 uger er det lykkedes chaufførerne på Jegstrupvej at forbedre kundernes tilfredshed med hele 10,7 %.

Midttrafiks uddannelses- og bonusprogram består af to dages efteruddannelse og efterfølgende 12 uger, hvor chaufførerne skal vise kunderne, hvad de har lært på uddannelsen. Kundernes tilfredshed skal forbedres på tre områder; Chaufførens service, chaufførens kørsel og information på rejsen.

De aarhusianske kunder er blevet 6 % mere tilfredse med chaufførens service, 12 % synes chaufførens kørsel er blevet bedre, mens 14 % er blevet mere tilfredse med informationen på rejsen. Den samlede tilfredshed med chaufførerne på Jegstrupvej er på 12 uger steget fra 80 % til 90,7 %.

Malling Turistbusser har den højeste kundetilfredshed

Malling Turistbusser (rute 901X) vinder overbevisende titlen som det busselskab, der efter bonusrunden har den højeste kundetilfredshed. De sluttede med 98,3 % tilfredse eller meget tilfredse kunder – mod 95,3 % inden chaufførerne kastede sig ud i uddannelse og bonusrunde.

Der udbetales bonus til de dygtige chauffører.

Målinger og beregninger før og efter bonusrunden er foretaget af et uvildigt analysebureau.

- I gennemsnit har vi fået 5 % flere tilfredse kunder på bare 12 uger. Det viser, at vi har ramt rigtigt med efteruddannelsen, og chaufførerne er top motiverede, når de efterfølgende får mulighed for at vise, hvad de har lært. Vi indstiller til Midttrafiks bestyrelse, at efteruddannelse i kombination med bonus fremadrettet bliver obligatorisk for busselskaber, der kører for Midttrafik, siger vicedirektør Mette Julbo.

7 busselskaber og deres ca. 800 chauffører har deltaget i bonusrunden. Det er Thykjær, Busselskabet Aarhus Sporveje, Malling Turistbusser, De Grønne Busser, Nettbuss, Nobina og Pan Bus.

Antallet af tilfredse og meget tilfredse kunder er i løbet af bonusrunden i gennemsnit steget med 5 % på alle tre målepunkter. De enkelte selskabers præstation kan ses i nedenstående skema.

Yderligere oplysninger

Mette Julbo, vicedirektør, Midttrafik, tlf. 20 70 44 05.

**Midttrafik
pressemeddelelser:**
» midttrafik.dk/presse

Midttrafik bonusrunde 2011 - største stigning i gennemsnitlig tilfredshed

Busselskab	Hold	Emne	Chaufførens kørsel	Information	Chaufførens	Gennemsnit
				fra	venlighed og	
				chaufføren	imødekom-	
					menhed	
Busselskabet Aarhus Sporveje	Hold 1	Udvikling (%-point)	12	14	6	10,7
		Før (%)	81	72	87	
		Efter (%)	93	86	93	90,7
Thykjær	Hold 4, 116	Udvikling (%-point)	4	19	2	8,3
		Før (%)	93	70	94	
		Efter (%)	97	89	96	94,0
Busselskabet Aarhus Sporveje	Hold 3	Udvikling (%-point)	10	8	6	8,0
		Før (%)	81	71	86	
		Efter (%)	91	79	92	87,3
Busselskabet Aarhus Sporveje	Hold 2	Udvikling (%-point)	14	4	5	7,7
		Før (%)	80	73	88	
		Efter (%)	94	77	93	88,0
Netbus	Hold 1, 113	Udvikling (%-point)	2	16	4	7,3
		Før (%)	97	79	94	
		Efter (%)	99	95	98	97,3
Busselskabet Aarhus Sporveje	Hold 4	Udvikling (%-point)	8	5	5	6,0
		Før (%)	85	78	89	
		Efter (%)	93	83	94	90,0
De Grønne Busser	114	Udvikling (%-point)	4	10	3	5,7
		Før (%)	93	75	94	
		Efter (%)	97	85	97	93,0
Pan Bus	Hold 1, 60, 61, 62	Udvikling (%-point)	4	6	6	5,3
		Før (%)	92	73	89	
		Efter (%)	96	79	95	90,0
Thykjær	Hold 1, 104, 105, 205	Udvikling (%-point)	2	11	2	5,0
		Før (%)	93	75	91	
		Efter (%)	95	86	93	91,3
Pan Bus	Hold 2, 73	Udvikling (%-point)	-1	11	4	4,7
		Før (%)	95	68	88	
		Efter (%)	94	79	92	88,3
Thykjær	Hold 5, 209	Udvikling (%-point)	6	5	2	4,3
		Før (%)	93	85	95	
		Efter (%)	99	90	97	95,3
Thykjær	Hold 2, 112	Udvikling (%-point)	0	12	1	4,3
		Før (%)	97	75	93	
		Efter (%)	97	87	94	92,7
Pan Bus	Bybus	Udvikling (%-point)	8	1	3	4,0
		Før (%)	85	78	88	
		Efter (%)	93	79	91	87,7
Malling Turistbusser	901X	Udvikling (%-point)	1	9	-1	3,0
		Før (%)	99	87	100	
		Efter (%)	100	96	99	98,3
Thykjær	Hold 3, 117	Udvikling (%-point)	-1	2	7	2,7
		Før (%)	95	81	87	
		Efter (%)	94	83	94	90,3
Netbus	Hold 2, 913X, 918X	Udvikling (%-point)	2	3	1	2,0
		Før (%)	96	86	95	
		Efter (%)	98	89	96	94,3
Pan Bus	Hold 3, 960X	Udvikling (%-point)	1	4	1	2,0
		Før (%)	97	83	97	
		Efter (%)	98	87	98	94,3
Nobina	77	Udvikling (%-point)	1	-1	1	0,3
		Før (%)	96	84	97	
		Efter (%)	97	83	98	92,7