

Dygtige chauffører er nøglen til bedre kollektiv trafik

Midttrafiks seneste kundeundersøgelse viser, at Midttrafik på tre år har fået 10 % flere tilfredse kunder i busserne. Det er især chaufførens indsats, som påvirker kundernes tilfredshed. Midttrafiks bestyrelse har derfor besluttet, at der i de kommende år skal satses massivt på efteruddannelse af chauffører og andet frontpersonale.

Epinion har for Midttrafik undersøgt 17 tilfredshedsfaktorerens virkning på kundetilfredsheden. Det vigtigste for kunderne er, at bussen kører til tiden, men herefter er det chaufførens indsats, som kunderne peger på kan gøre dem mere tilfredse.

Den markante stigning på 10 % flere tilfredse kunder skyldes primært bedre service fra chaufføren. Kundeundersøgelsen viser, at det især er områder, som chaufføren har indflydelse på, der hæver gennemsnittet. For eksempel er tilfredsheden med chaufførens kørsel steget med 21 %, og tilfredsheden med chaufførens venlighed er steget med 14 %.

- Det er interessant at se, hvor meget chaufførerne påvirker rejseoplevelsen. Dygtige chauffører er den lige vej til en mere attraktiv kollektiv trafik. På bestyrelsesmødet i dag har vi derfor besluttet, at Midttrafiks kombinerede chauffør- og bonusprogram skal udbygges, siger bestyrelsesformand Arne Lægaard.

- Vi er glade for det gode samarbejde med busselskaberne og den opbakning, som de har givet til dette initiativ, siger bestyrelsesformanden.

I 2009 dokumenterede et pilotprojekt, at når chaufføren er venlig og god til at informere, har det en gavnlig effekt på kundernes tilfredshed, selv på områder på rejsen, hvor der ikke blev iværksat forbedringer.

Med udgangspunkt i pilotprojektet iværksatte Midttrafik i slutningen af 2009 et udvidet uddannelses- og bonusprogram, hvor chaufførerne specifikt trænes i at give bedre information og service. De første målinger bekræfter kundeundersøgelsens resultater. På bare 12 uger er det lykkes chaufførerne at forbedre kundernes tilfredshed med helt op til 19 %.

- Man kender det fra sig selv. Vi bærer lettere over med små fejl, når vi får et smil eller en undskyldning med på vejen. På samme måde kan en dygtig og venlig chauffør gøre en kæmpe forskel på, om busturen opleves som god eller dårlig. Fremadrettet investerer vi derfor mere i at gøre chaufførerne endnu dygtigere, siger vicedirektør Mette Julbo.

Yderligere oplysninger

Arne Lægaard, bestyrelsesformand, Midttrafik,
tlf. 20 16 63 92, arl@midttrafik.dk

Mette Julbo, vicedirektør, Midttrafik,
tlf. 20 70 44 05, mej@midttrafik.dk

Fakta:

Eksempler på hvad chaufføren kan påvirke på busrejsen, og som har positiv effekt på kundernes tilfredshed:

Kørslen

F.eks. glidende og rolig kørsel så turen bliver komfortabel.

Venlighed og imødekommenhed

F.eks. hilse på kunderne, smile i bakspejlet, hjælpe hvor man kan.

Komfort

F.eks. skabe tryghed, regulere temperaturen.

Tryghed

F.eks. optræde myndigt, skabe en god stemning, vise overskud osv.

Information på rejsen

F.eks. rejseråd, advare mod cyklister ved udstigning, give forklaringer på forsinkelser eller hårde opbremsninger.

Gode ind- og udstigningsforhold

F.eks. vente med at køre til dårligt gående kunder har sat sig, tæt til kantstenen så ind- og udstigning gøres så let som muligt, advare om cyklister ved udstigning.

Mere information om kundetilfredshedsundersøgelsen og erfaringerne fra uddannelses- og bonusprogrammet findes på Midttrafiks hjemmeside:

» midttrafik.dk