

Vigende indtægter – hvad gør vi ?

Fakta:

- Salg i busser er gået tilbage med gennemsnitlig 4 % fra 2008 til 2009
- Store forskelle mellem selskaberne hvorfor ?
- Samlet er indtægterne gået ca. 1% tilbage

Årsager:

- Landsdækkende tendens
- Strukturelle forhold (ændret alderssammensætning og pendlermønstre o.s.v.)
- Kvaliteten af grundprodukt (rettidighed, information, omdømme)

Handlinger:

Den korte bane:

- Månedlig opfølgning, flere tællinger – fakta
- Mere billetkontrol
- Billetterer chaufførerne effektivt ?
- Fælles motivation - vi lever af betalende kunder
- Fortæl de gode historier
- Andet ?

Den lange bane:

- Ingen trylleformular, et langt sejt træk med brug af effektive virkemidler med opbakning fra alle interessenter
- Gennemfør Midttrafiks strategiplan- disciplineret

Benchmarking

- Et ledelsesværktøj
- Systematisk måling og evaluering af egne resultater og processer i forhold til førende virksomheders resultater og processer, for her igennem at kunne forbedre egne resultater og processer
- Man sammenligner sig med nogle, der gør det godt, for at lære af dem.

Benchmarking af bybuskommuner

Overordnet kriterier

-Over 20.000 indbyggere i byen

-Reel bybuskørsel

Deltagende byer:

Herning, Holstebro, Horsens, Randers,
Silkeborg, Skive, Viborg og Århus

Udenfor Region Midtjylland:

Aalborg, Hjørring, Frederikshavn, Esbjerg,
Fredericia, Kolding og Vejle

Indsamlet data om:

- Demografi og geografi

Indbygger, areal, befolkningens sammensætning,
bilejerskab, indkomstsammensætning

- Data om bustransport

Køreplantimer, passagertal, antal ruter, antal
kontraktbusser, frekvens

- Økonomi

Pris pr. køreplantime, nettoudgifter, selvfinansering

Beregnete aktiviteter:

Antal køreplantimer pr. indbygger

Antal køreplantimer pr. kontraktbus

Antal påstigere pr. indbygger

Antal påstigere pr. køreplantime

Nettodriftsudgift pr. indbygger

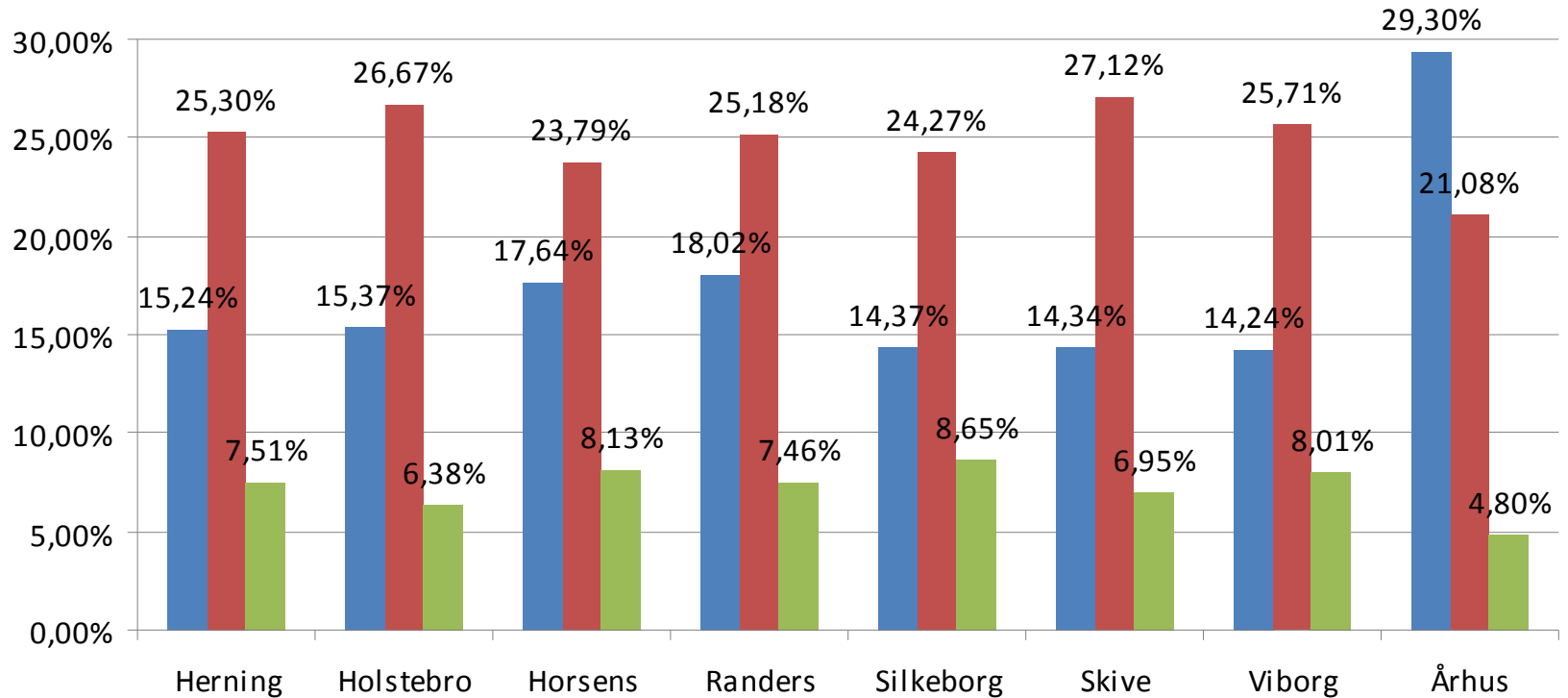
Nettodriftsudgift pr. køreplantime

Nettodriftsudgift pr. rejse

Selvfinansieringsgrad i pct.

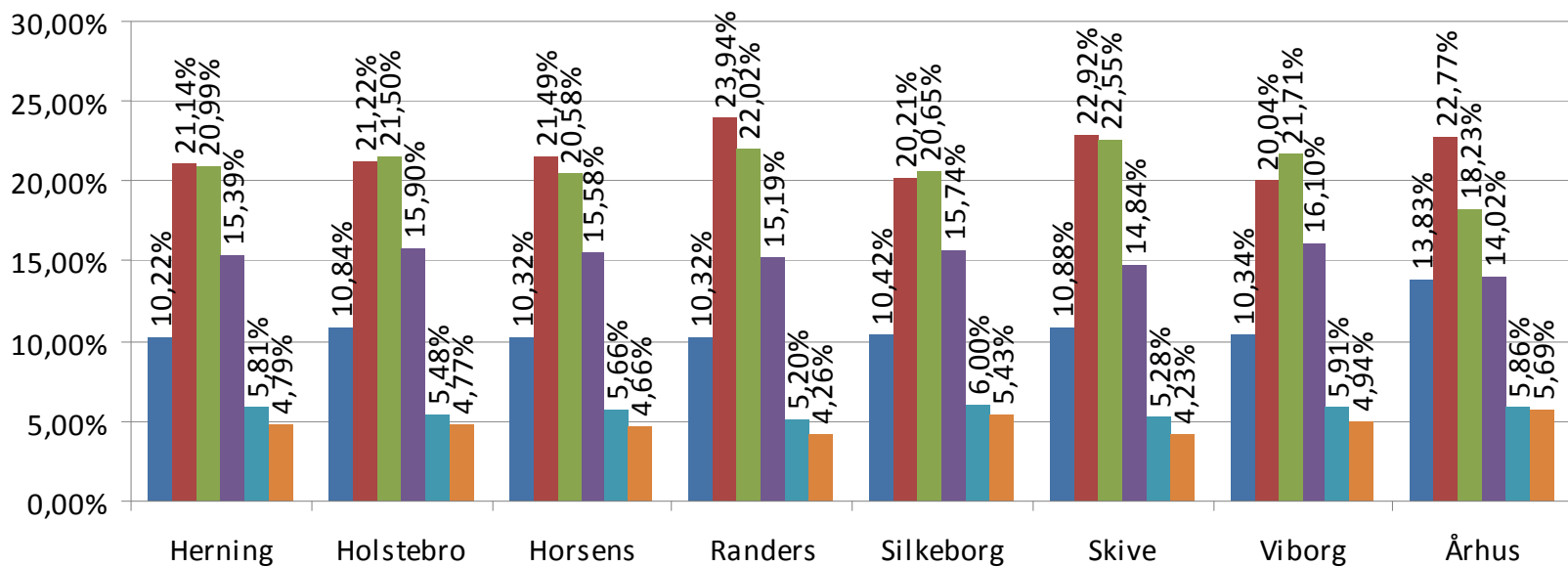
Bilrådighed i forhold til indbygger

■ Familier uden bil i alt ■ Familier med 1 bil i alt ■ Familier med 2 biler eller flere

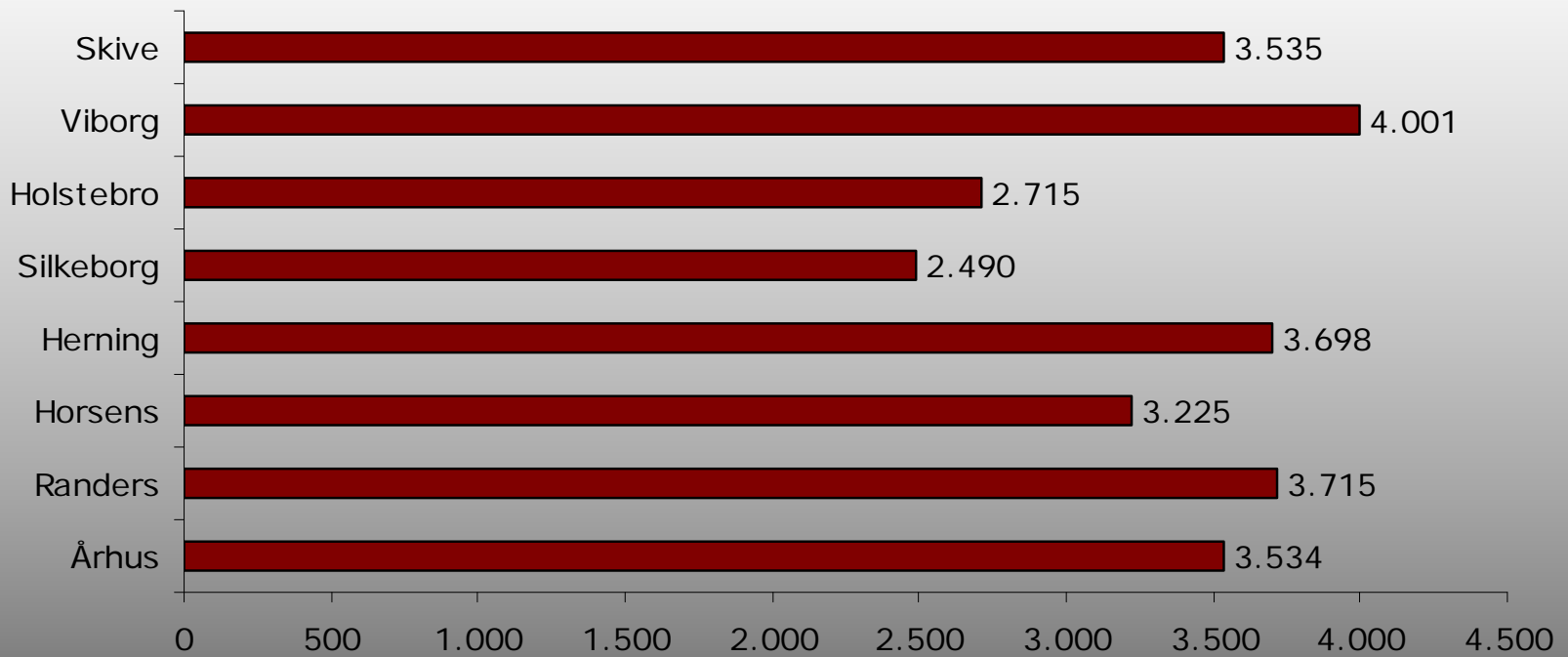


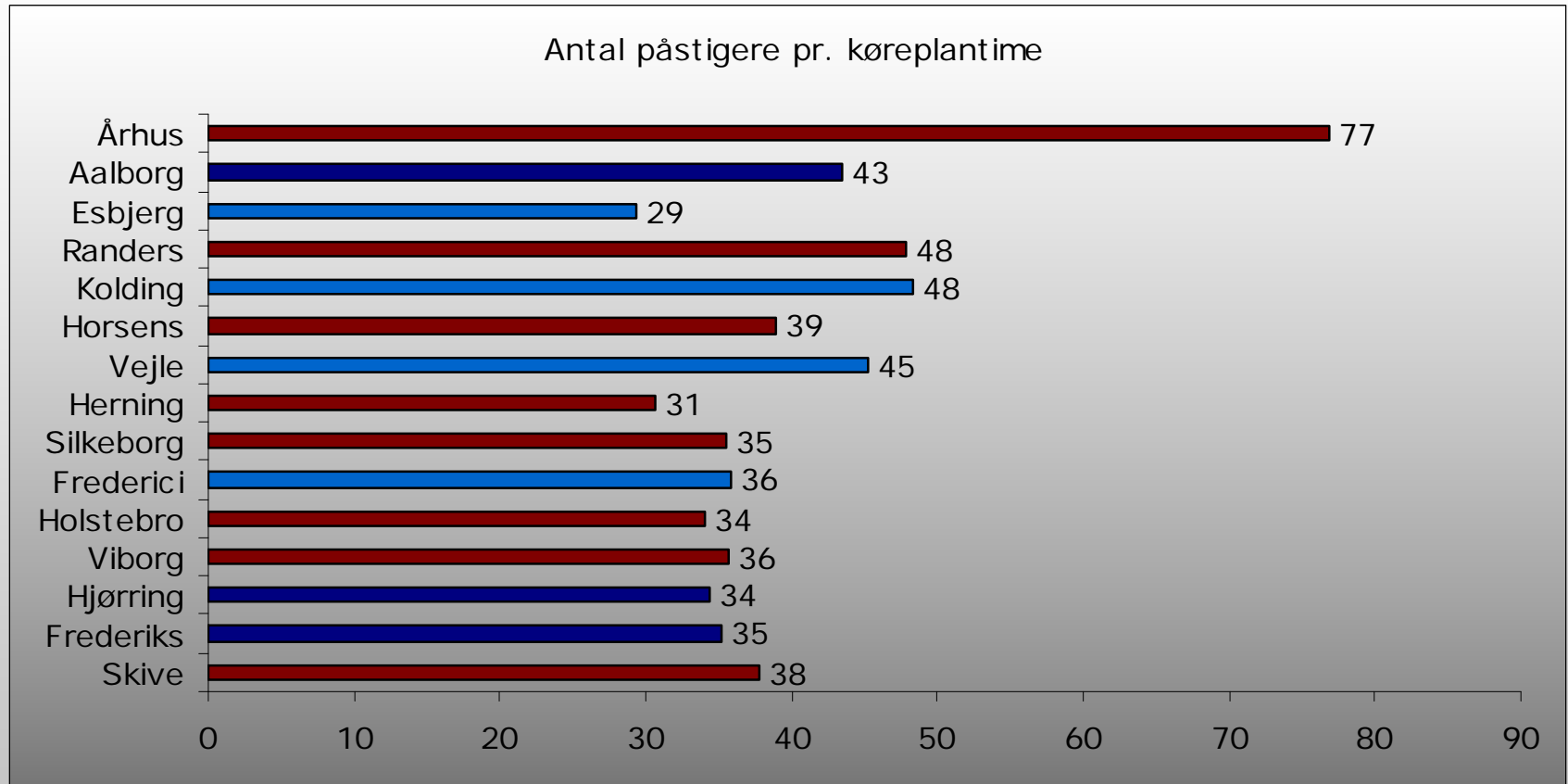
Indkomstfordeling i procent af befolkning

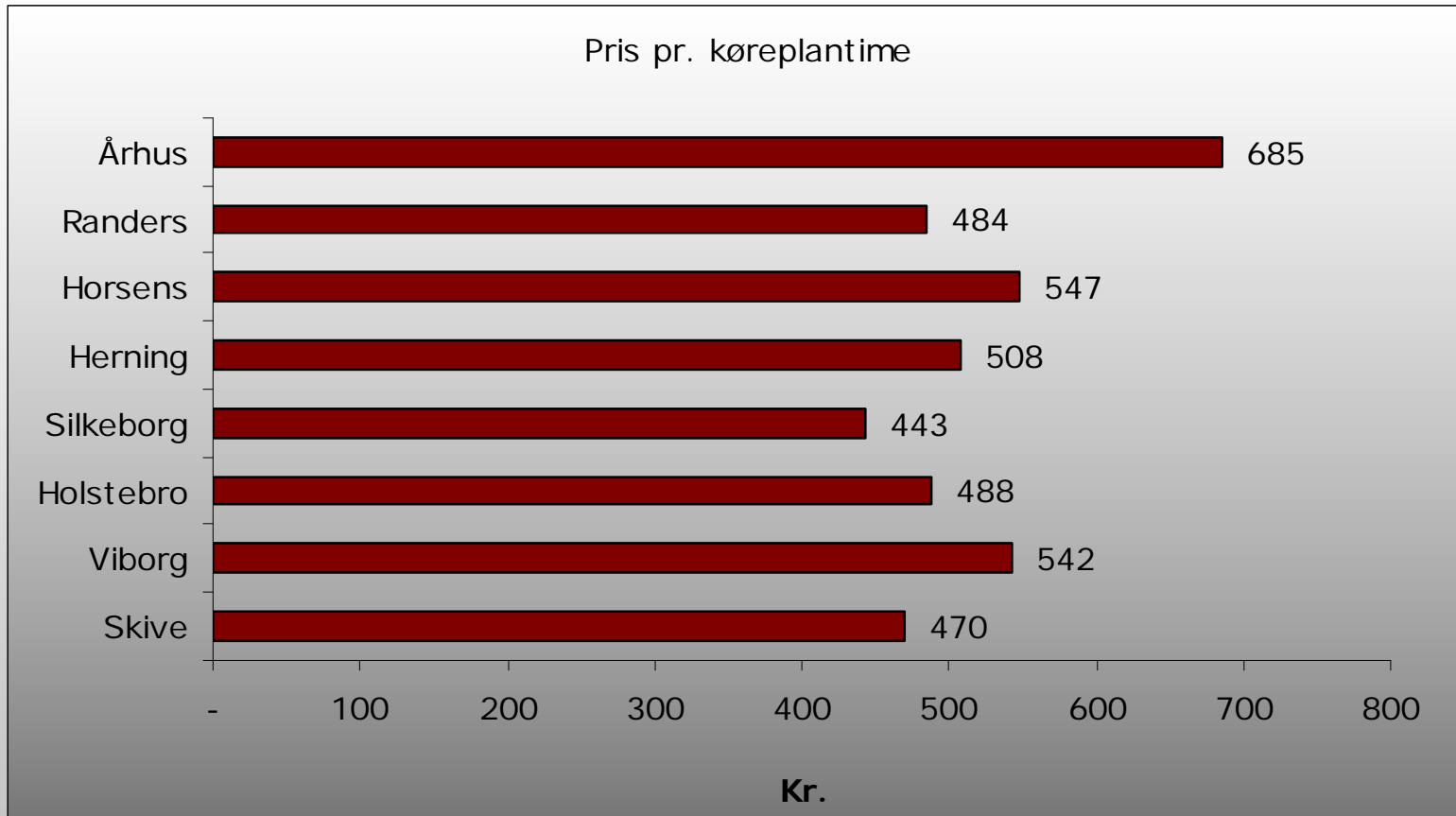
■ Under 100.000 kr.
 ■ 100.000 - 199.999 kr.
 ■ 200.000 - 299.999 kr.
■ 300.000-399.999 kr.
 ■ 400.000-499.999 kr.
 ■ 500.000 kr. og derover

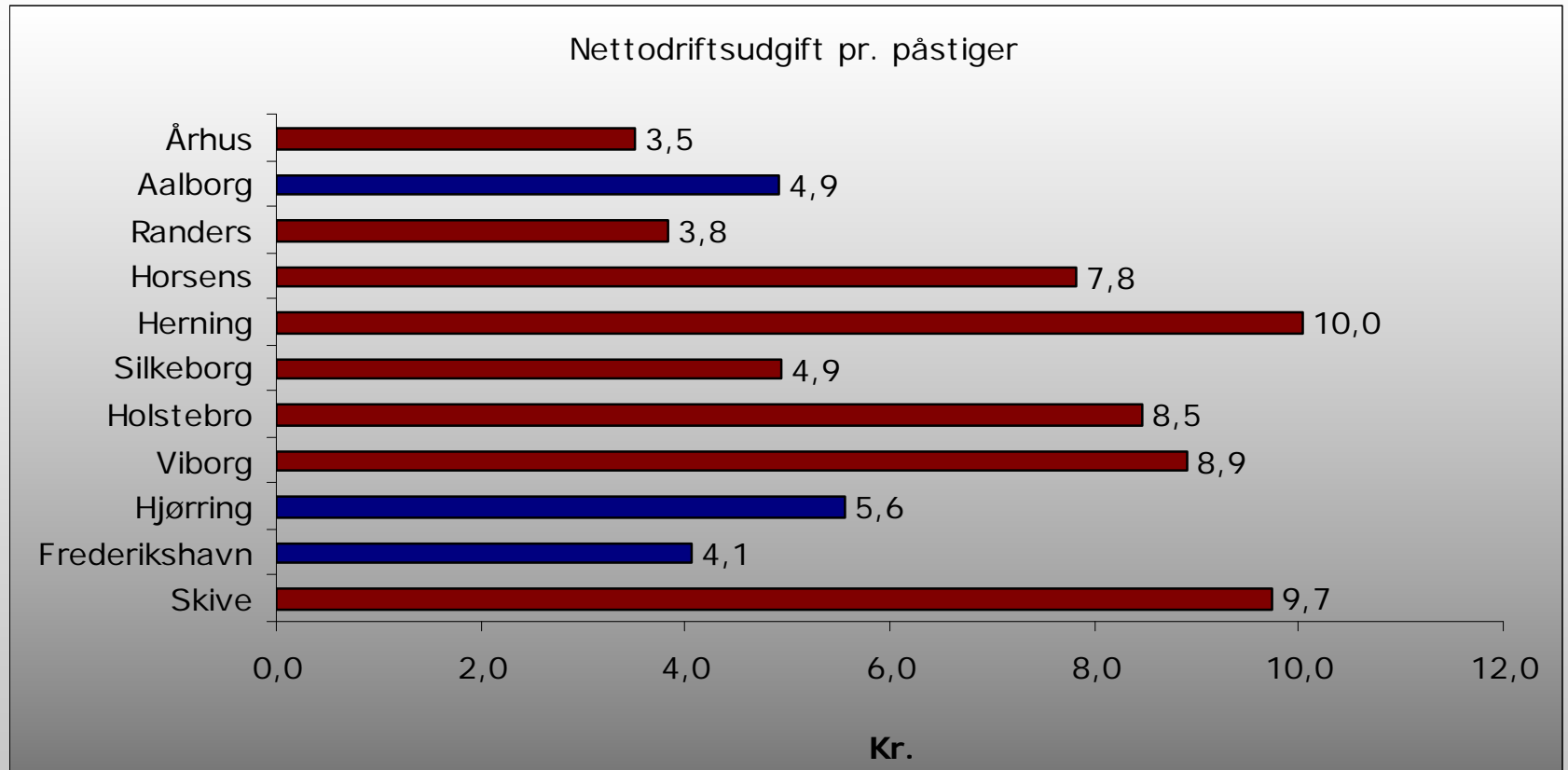


Antal køreplantimer pr. kontraktbus

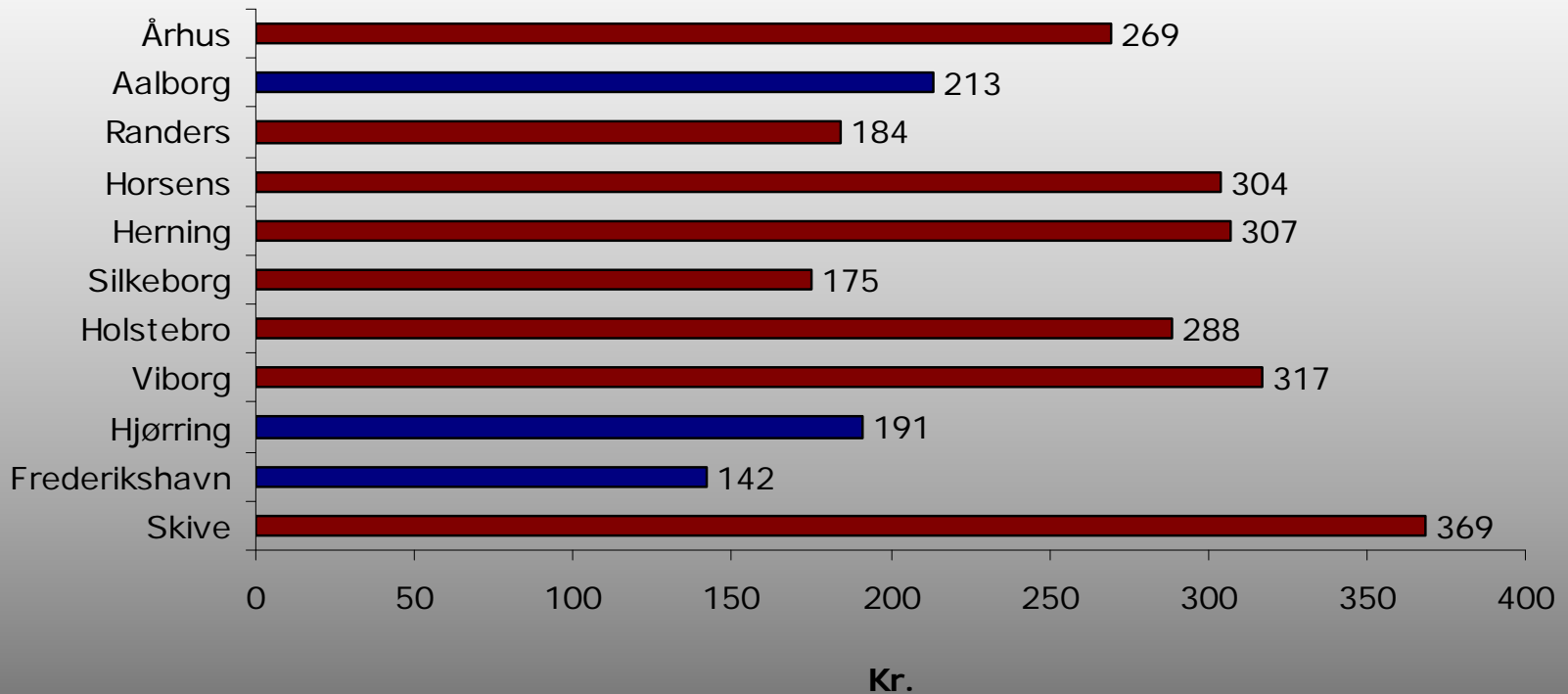


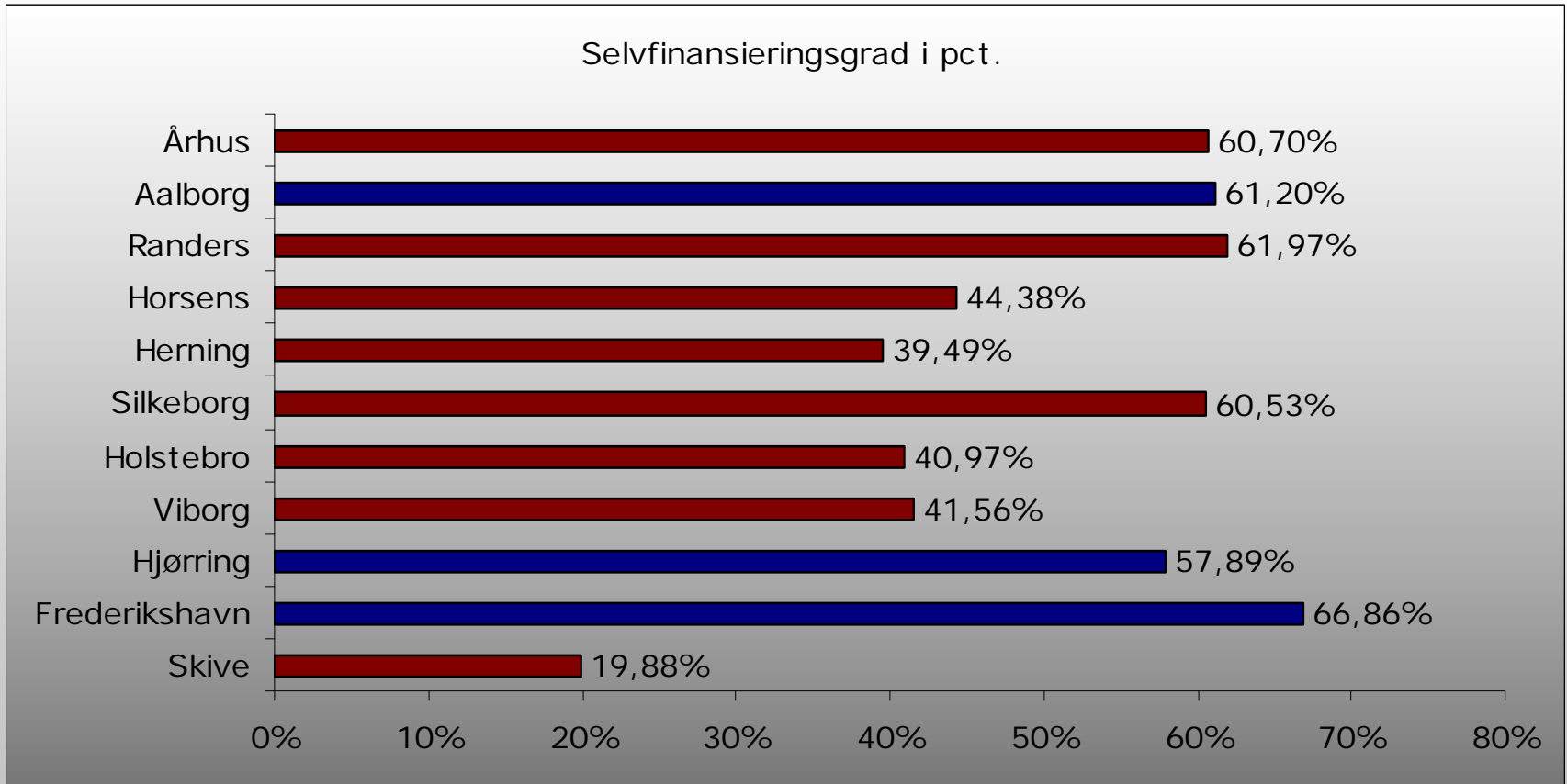




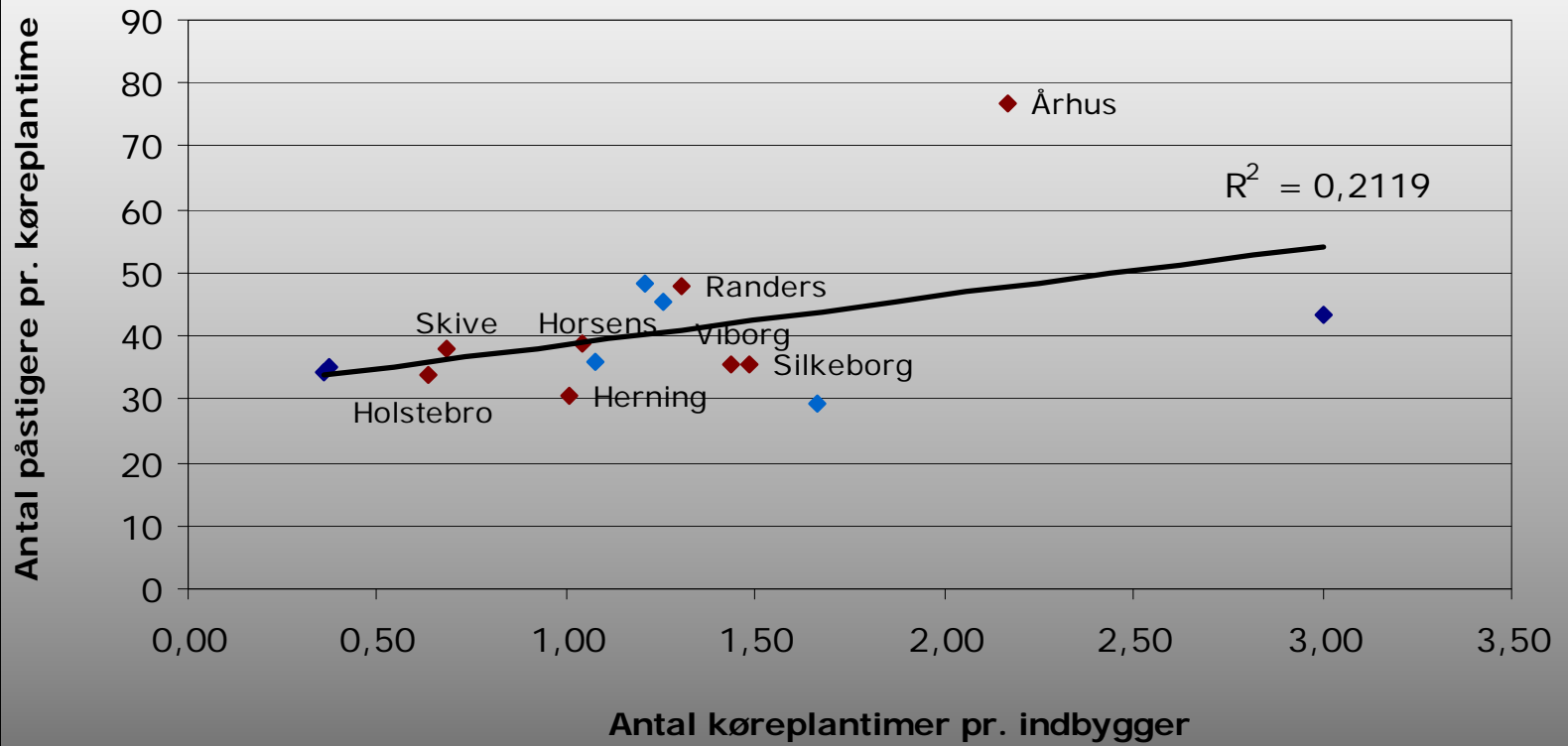


Nettodriftsudgift pr. køreplantage





Relation Serviceniveau - Udnyttelsesgrad



Grupperejser

Udfordringer

Hvordan håndteres grupperejser ?

Hvornår må busselskabet indsætte dubleringsbusser?

Handling

Vi retter afsnittet omkring grupperejser på Midttrafiks hjemmeside

- Det skal være tydeligt, at kunden selv skal planlægge sin rejse
- Det skal være tydeligt, at busselskabet ikke er et rejsebureau
- Det skal være tydeligt, at busselskabet kan sige nej overfor en grupperejse
- Skema eller telefon?

Opfølgning overfor salgs- og informationssteder

- De skal hjælpe med rejseplanlægningen

Busselskabet bestemmer

- Det er ok at sige nej til en grupperejse
- Det er ok at indsætte ekstrabusser

Forslag til uddannelse og incitament i Midttrafik

1. halvår 2010



2. halvår 2010 / 1. halvår 2011



Uddannelsesfasen

Intensiv lederuddannelse for mellemledere (2 dage)

- Train the trainer
- Mål og målstyring
- Motivation, indstilling og kommunikation

Intensiv uddannelse for chauffører (2 dage)

- Kundeservice
- Kundetyper og handlingsmuligheder
- Noget om mål og indstilling

Incitamentsfasen

Tanker om incitamentsfasen

- Rutevis tilmelding til incitamentsfasen
- Busselskabet bestemmer selv, om de vil deltage i incitamentsfasen
- Deltagelse i incitamentsfasen forudsætter gennemført uddannelse
- Der måles på ting, som busselskabet og chaufførerne har indflydelse på
- Der er "bonus" til alle, som når mindst 1 % fremgang i kundetilfredsheden
- Bonus" går til den enkelte chauffør
- Udover "bonus" deltager alle ruter også i et "regionsmesterskab"
- Markedsføringspakke som støtte til ruten

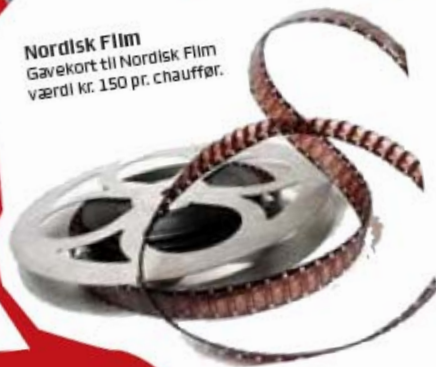
Stiger tilfredsheden med 2 point kan rutens chauffører vælge mellem følgende:

1 point



Sjov i Djurs Sommerland
Transport og indgang til
Djurs Sommerland for
2 personer

Nordisk Film
Gavekort til Nordisk Film
værdi kr. 150 pr. chauffør.



BILKA

Bilka eller føtex
Gavekort til Bilka eller føtex
værdi kr. 150 pr. chauffør.

redsheden med 3 point eller flere
s chauffører vælge mellem føløen-

2 point eller
flere



Gavekort til Jensens Bøfhus
Gavekort til en værdi af
kr. 250 pr. chauffør

BILKA

Bilka eller føtex
Gavekort til Bilka eller føtex
værdi kr. 250 pr. chauffør.



Ressourcer og økonomi

Tanker ...

- Busselskabet betaler løn under uddannelse (VEU-godtgørelse)
- Busselskabet betaler løn til informationsmøder
- Midttrafik betaler uddannelse, administration, markedsføring, undersøgelser og bonus

Jeres kommentarer inden fremlæggelse for bestyrelsen.

Ring eller mail..!

**Bliver
forsinkelsen
mindre af at kalde
buschaufføren for
møgsvin?**



www.tænkfordurå

**Bliver
buskortet
mindre krøllet af
at svine
chaufføren til?**



www.tænkforduråber.dk

Tænk før du råber!