

MIDTTRAFIK PRÆSENTERER



FLYVINDEN NO. 3



midttrafik

DAG 1

08:30

Kursusstart

08:45

Holdninger til service

- interview m. Midttrafiks kunder

09:30

Råd til god kundeservice

- 3 simple men gode råd

10:00

Generel kundeservice - del 1

- håndtering af kunder der klager

10:45

Udendørsøvelse

11:00

Generel kundeservice - del 2

- din rolle som servicemedarbejder

12:00

Frokost

12:30

Erfaringsudveksling

- deling af gode råd og tips

13:00

Service i bussen - del 1

- de tre gode råd i praksis

13:45

Udendørsøvelse

14:00

Service i bussen - del 2

- service i en presset situation

14:45

Midttrafiks kunder om:

- Gode og dårlige oplevelser

- Forventninger til service

15:15

Midttrafiks Service Værdier

- krav og forventninger til chaufføren

15:45

Evaluerings af dagen

16:00

På gensyn i morgen

DAG 2

08:30

Morgenmad og velkomst

Handlingsplan A:

- Hvad vil jeg gøre for at forbedre min service?

08:45

Mobning:

- Indledning – kort repetition af Indstillingsmodellens 4 trivselskulturer
- Hvad ved du om mobning? (selvtest)
- Information om mobning
- Anonym undersøgelse
- Proces 1: Eksempler på mobning
- Proces 2: Forslag til løsninger og gode råd

Handlingsplan B:

- Hvad vil jeg gøre for at forhindre mobning?

10:30

Praktisk øvelse

11:00

Billettyper

(for og efter implementering af rejsekort)

11:30

Information om Flextrafik

Information om PET

12:00

Frokost

12:45

Status og udvikling

- Kunde henvendelser
- Tilfredshedsmålinger
- Udbudskontrakterne

13:45

Praktisk øvelse

14:00

Forslag til Midttrafik

- Status og udvikling
- Proces 3: Nye forslag

14:25

Incitamentskampagner

- For dig og dit busselskab

14:35

Information

- Til dig og dine kunder

14:45

Tipskupon og kaffepause

15:00

”Sidste gang jeg fik ros af en kunde”

Oplæg til en bog om god kundeservice i busbranchen. Handlingsplan C: En succeshistorie med ros fra en kunde

15:30

Præmieoverrækkelse og uddeling af beviser

15:50

Evaluerings - tak for denne gang !

FLY HIGH

NO 3



PRAKTISKE OPLYSNINGER:

Tilmelding

Du skal tilmelde dig kurset gennem dit busselskab. Kurserne starter sidst i oktober, men få de konkrete datoer hos dit busselskab.

Sted

Knudepunktet
Kirketorvet 2B
8310 Tranbjerg J

Forplejning

På kurset får du morgenmad, frokost og eftermiddagskaffe.

Løn

Du får fuld løn, og hvis du har mere end 24 km til kursusstedet, får du kørselsgodtgørelse.

Kursusbevis

Du får kursusbevis, når du har gennemført kurset.

Vi glæder os til at se dig.