



FLY HIGH EN ANDERLEDES UDDANNELSE



midttrafik

NOK IKKE HELT SOM DU PLEJER

ANDERLEDES UDDANNELSE

Busselskabet og Midttrafik lavet en ny uddannelse. Inspirationen kommer fra et forsøg på rute 118, hvor chaufførerne efter få dages uddannelse fik 24 uger til at få mere tilfredse kunder. Det fik de - kundetilfredsheden rykkede markant.

Ingen gider kedelig teori eller støvede bøger. I denne uddannelse er alt materiale lavet ud fra vores verden. Når vi drøfter kundeservice, så snakker vi selvfølgelig om, hvad vi ved om Midttrafiks rigtige kunder - ud fra kundehenvendelser og kundeundersøgelser.

Uddannelsen er flyttet fra traditionelle klasse-lokaler til hytter. Det giver plads til praktiske øvelser og til at bruge naturen, når vejret er godt. Instruktørerne du møder på uddannelsen er nok heller ikke helt, som de plejer at være.

Vi har lavet aftaler med instruktører fra Bjerg & Søbye og Carsten Brandt Personale Udvikling. De er praktikere, og de kender busbranchen.



DAG 1

- 08.30 Ankomst og morgenmad
- 09.00 Velkommen
- 09.30 Fup og fakta om Midttrafik
- 10.00 Hvorfor fokus på chaufførens service
- 11.00 Hvem er vores kunder
- 12.00 Frokost
- 12.30 Hvad vil kunderne have
- 14.00 Eftermiddagskaffe
- 14.15 Alle kunder er forskellige
- 16.00 Afslutning

KURSUS PROGRAM

DAG 2

- 08.30 Ankomst og morgenmad
- 09.00 Hvad er (god) service
- 10.00 Kan servicen forbedres
- 12.00 Frokost
- 12.30 Hvad er din indstilling til service
- 14.15 Eftermiddagskaffe
- 14.30 Aftaler om hvem som gør hvad
- 16.00 Kurset slutter

DET PRAKTISKE

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.

MERE INFORMATION

På www.midttrafik.dk/flyhigh kan du læse mere om uddannelsen, om kursusinstruktørerne osv.

www.midttrafik.dk/flyhigh

