

Jeg er cool



Praktiske oplysninger

Tilmelding

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

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.



Midttrafik præsenterer

FLY HIGH

Nº 2



GODTUR!

Vi skal nok
køre dig



midttrafik

DAG 1

*Instruktører
Sophus eller Henrik*

- 08.30 Kursusstart
- 08.45 Siden sidst
/ Hvad har du og dit busselskab gjort?
/ Hvad har virket godt, og hvad har du lært?
- 09.30 Hvad vægter kunden?
/ Viden om kunder fra de nyeste undersøgelser
- 10.30 Fokus på nogle af de ting, som kunderne synes er vigtige:
/ Myndighed = tryghed
/ God information i bussen
- 10.45 Udendørsøvelse
- 11.15 God stemning i bussen
/ Hvad virker godt, når der er optræk til bøvl eller konflikter?
- 12.15 Frokost
- 12.45 God stemning i bussen
/ Træning i kundekonflikter
/ Gode redskaber til at afværge, nedtrappe og forebygge bøvl
- 13.45 Udendørsøvelse
- 14.15 Præsentationsteknik
/ Positiv kommunikation & fremtoning
/ Effektiv og ineffektiv kommunikation
- 15.45 Evaluering af dagen
- 16:00 På gensyn i morgen



DAG 2

*Instruktører
Carsten eller Henrik T.*

- 08.30 Kursusstart
- 08.45 Personlig indstilling
/ Kan du huske indstillingspilen?
/ Hvordan går det så hjemme i dit busselskab?
/ Hvad gør du for at forbedre indstilling og trivsel?
- 09.45 Udendørsøvelse
- 10.30 Forskellige kunder skal behandles forskelligt – men hvordan ?
/ Om adfærd, konflikter, stressmønstre, spilleregler etc.
/ Råd til hvordan du påvirker kunderne med din egen adfærd
- 12.15 Frokost
- 13.00 Hvad skal du som minimum give kunden af service?
/ Hvad står der i kontrakten i dag?
/ Hvad forventer Midttrafik i fremtiden?
/ Dit forslag ift. fremtidige kontraktkrav og servicemål
- 13.45 Pause
- 14.00 Handlingsplan for chaufføren
/ Hvad gør du for at forbedre kundetilfredsheden og jobbets omdømme?
/ Hvad foreslår du, at dit busselskab gør?
- 14.45 Hvad foreslår du, at Midttrafik skal gøre?
- 15.15 Nye tiltag fra Midttrafik
- 15.30 Evaluering af dagen og uddeling af UDD-beviser
- 16.00 Kurset slutter

