

BEDSTE BUSSELSKAB 2017/2018

Info til chauffører:

MIDTTRAFIKS BEDSTE BUSSELSKAB 2017/2018

Nu skal Midttrafiks kunder igen være med til at finde de busselskaber, der gør en ekstra indsats for at få glade og tilfredse kunder i busserne.

PERIODE

Lige som sidste år vil dataindsamling foregå over to uger; én kendt uge (uge 40) og én ukendt uge i perioden frem til april 2018. Analysebureauet uddeler spørgeskemaer til kunder i busserne, som de afleverer igen, inden de står af.

Interviewerne bærer dette skilt og rejser gratis:



METODE

Kundetilfredshedsmålingen består af fem spørgsmål:

- Hvor tilfreds er du overordnet med den busrejse, du foretager lige nu?
- Hvor tilfreds er du med chaufførens service?
- Hvor tilfreds er du med chaufførens kørsel?
- Hvor tilfreds er du med rengøringen i bussen?
- Hvor tilfreds er du med det indvendige vedligehold af bussens sæder, gulve mv.?

Kunderne skal svare på en skala fra 0-10, hvor tilfredse de er.

Bedste busselskab 2017/2018 afgøres ikke alene på baggrund af kundernes tilfredshed.

Der indgår også følgende parametre:

- Indberettede kundeklager med årsagerne: Håndholdt mobil, chaufførens kørsel, chaufførens opførsel og rygning.
- Deltagelse på Fly High.

Kundetilfredshedsmålingen vil stadig udgøre hovedelementet i kåringen, men ovenstående parametre vil påvirke den samlede tilfredshedsscore.

BEDSTE BUSSELSKAB 2017/2018

TO KÅRINGSPULJER

Der arbejdes i 2017/2018 med to kåringspuljer:

- Puljen med små ruter
- Puljen med store ruter

SMÅ RUTER

Arriva	Midtbus Jylland
Brande Buslinier/Herning Turist	Mørups Turistfart
Busselskabet Aarhus Sporveje	Nobina Danmark
De Blå Busser	Silkebus
De Grønne Busser	Skave Turistfart
De Gule Busser	Tide Bus Danmark
Fårup Rute- & Turistbusser	TK-Bus
Holstebro Turistbusser	Todbjerg Busser
Keolis	Umove
Malling Turistbusser	Venø Bussen

STORE RUTER

Arriva
Brande Buslinier/Herning Turist
Busselskabet Aarhus Sporveje
De Grønne Busser
Keolis
Nobina Danmark

PRÆMIER

Der uddeles præmier til 1., 2. og 3. pladsen i begge puljer.

Busselskabet, der opnår den højeste tilfredshedsscore, modtager en bonus på 150.000 kr.

2. pladsen modtager 50.000 kr.

3. pladsen modtager 25.000 kr.

Busselskaberne bestemmer selv, hvad bonussen skal bruges til.

Herudover får vinderen i begge puljer lov til at dekorere busserne med flotte diplomklistermærker, der viser, at de er Midttrafiks bedste busselskab 2017/2018.

De vindende busselskaber får direkte besked og bliver offentliggjort på midttrafik.dk og på ChaufførNet.

NYHED: EKSTRA KÅRING I ÅR

Som noget nyt udbetaler vi også en præmie til de busselskaber, der har den højeste tilfredshed med chaufførens service og kørsel i både puljen med små og store ruter. I denne kåring indgår også indberettede kundeklager med årsagerne: Håndholdt mobil, chaufførens kørsel, chaufførens opførsel og rygning.

PRÆMIER

De to busselskaber, der opnår den højeste tilfredshedsscore for chaufførens service og kørsel, modtager en bonus på mellem 5.000 – 50.000 kr. afhængig af antallet af chauffører. Bonussen skal bruges til et arrangement for chaufførerne.

KÅRING AF ALLE VINDERE

Midttrafik kontakter de vindende busselskaber for at aftale dato for overrækkelse af præmier.

INFORMATION TIL KUNDER

Midttrafik informerer i ugen op til målingen i uge 40 kunderne om, at de kan møde interviewere fra et analysebureau i busserne. Det gør vi på Facebook og midttrafik.dk



midttrafik