



Service på skinner

Av Sverre Høven
direktør kommersiell og operation/COO, Flytoget AS

Tidligere (adm dir Star Tour, sales/marketing director Choice Intl (EMEA),
markedsdir Choice Scandinavia, produksjef Sparebankkort, produkt og salgssjef
Inter Nor Hotels, verksmester Stabekk Auto.



Bernadotte, senere Karl Johan

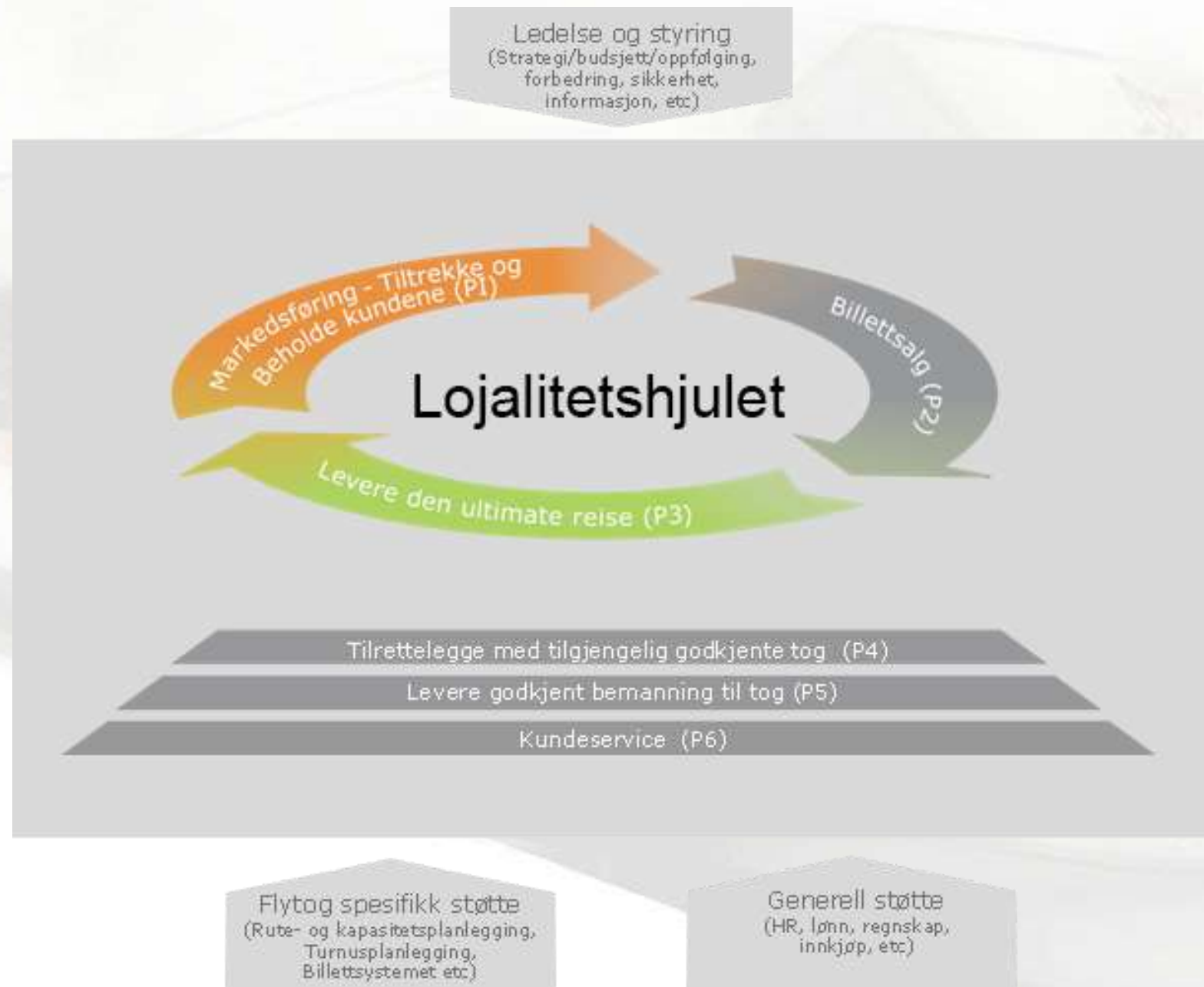


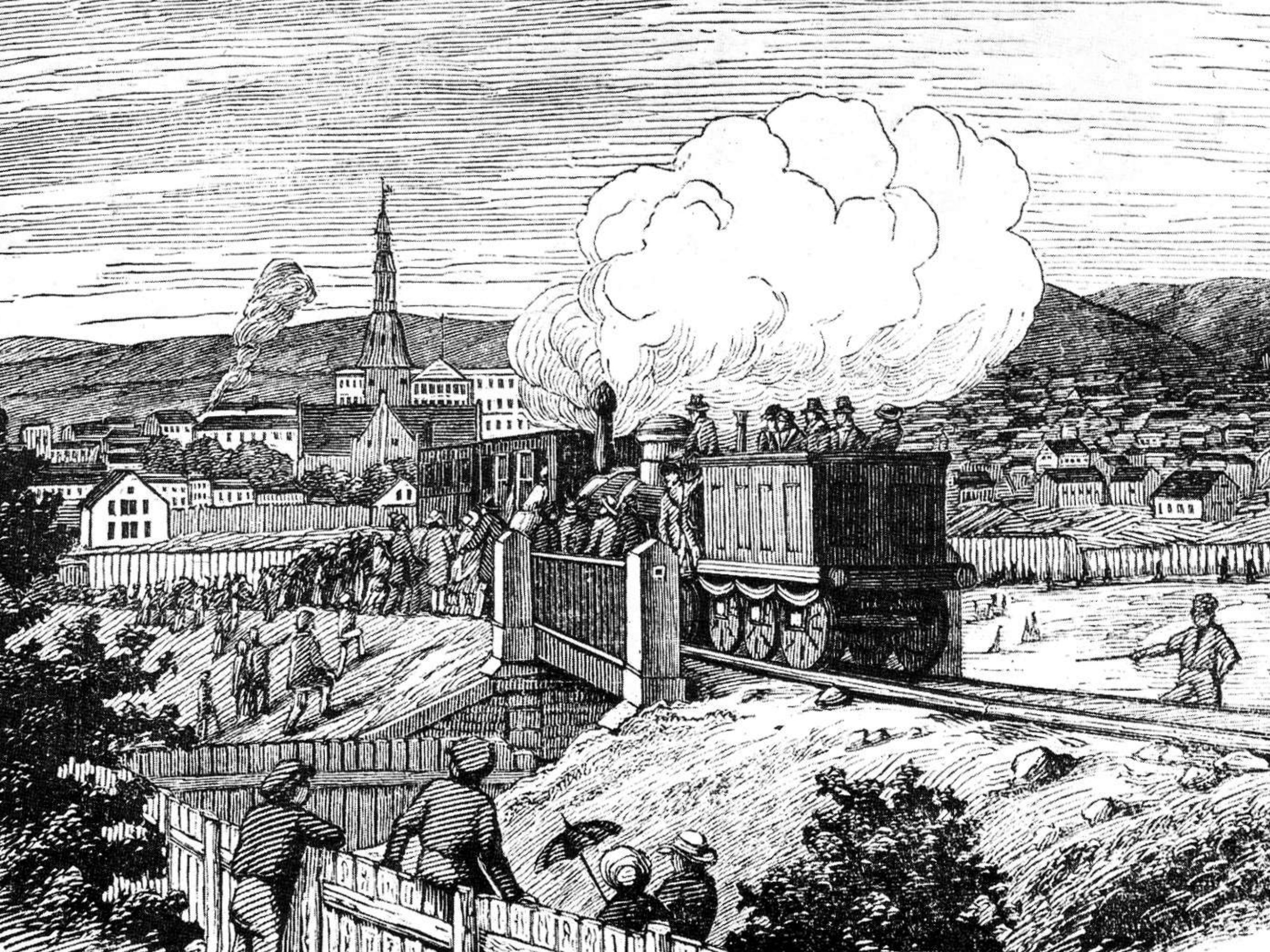
Introduksjon

- NHD
- Ingen statsstøtte
- 800 millioner i omsetning
- 6 millioner passasjerer, 25000 daglig
- 36% markedsandel
- 95% punktlighet
- 96% kundetilfredshet



Forankring i toppen















✈
Gardermoen

Lillestrøm

Nationaltheatret

Skøyen

Oslo S

Lysaker

Sandvika

Asker

Drammen



Shinkansen
Platform
3
10:30
Tokaido
Shinkansen









A sleek, silver and blue high-speed train is shown in motion on a set of tracks. The ground is covered in a layer of snow, and the background features a line of evergreen trees under a clear blue sky. A prominent lens flare is visible in the upper left corner of the image.

200 tonn

210 km/t

98% resirkuleres

6 motorer

4500 hk

Første tog på skinner 8. oktober 1998

Kostet 8,3 milliarder å bygge

6 millioner passasjerer

KTI – 96%



MERKET FOR GOD DESIGN
NORSK DESIGNRÅD

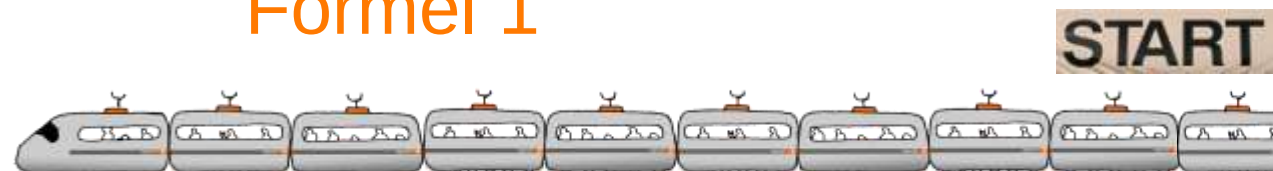


Servicekurs hos Disney



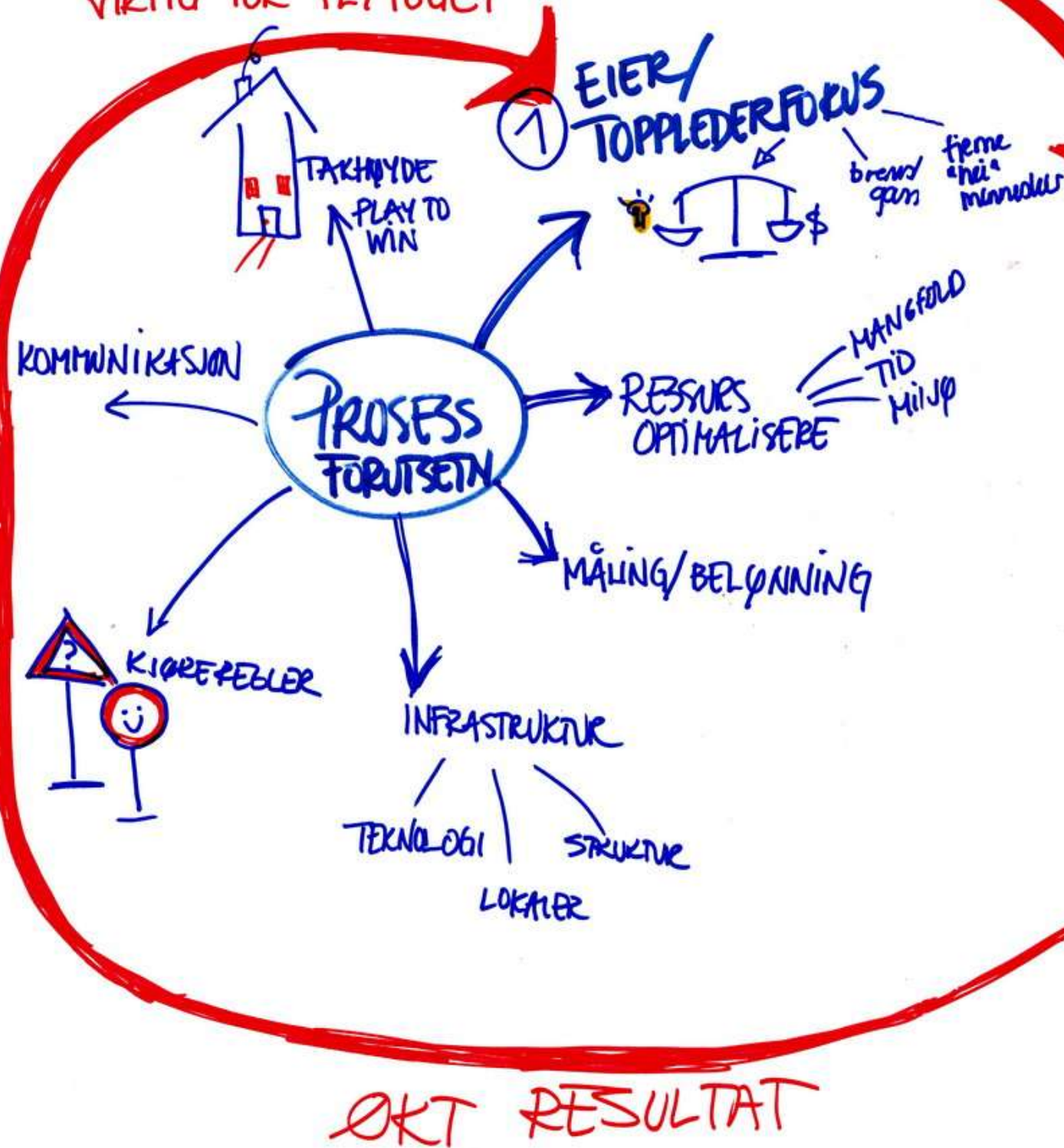
Utvikle tekniske
installasjoner med
Formel 1

MÅL

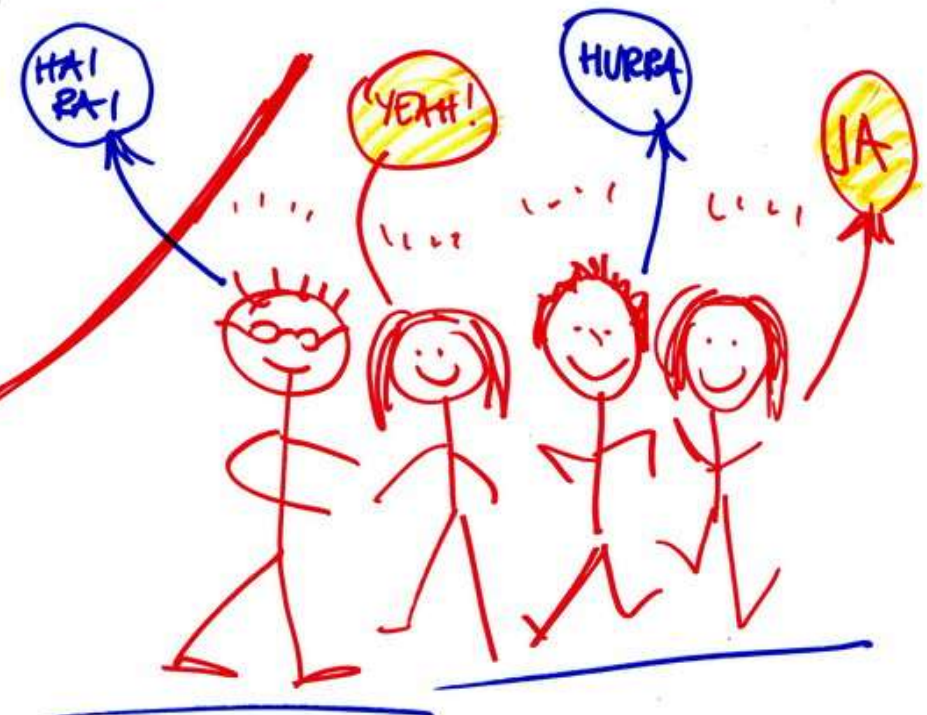


INNOVASJON

VIKTIG FOR FLYTOGET



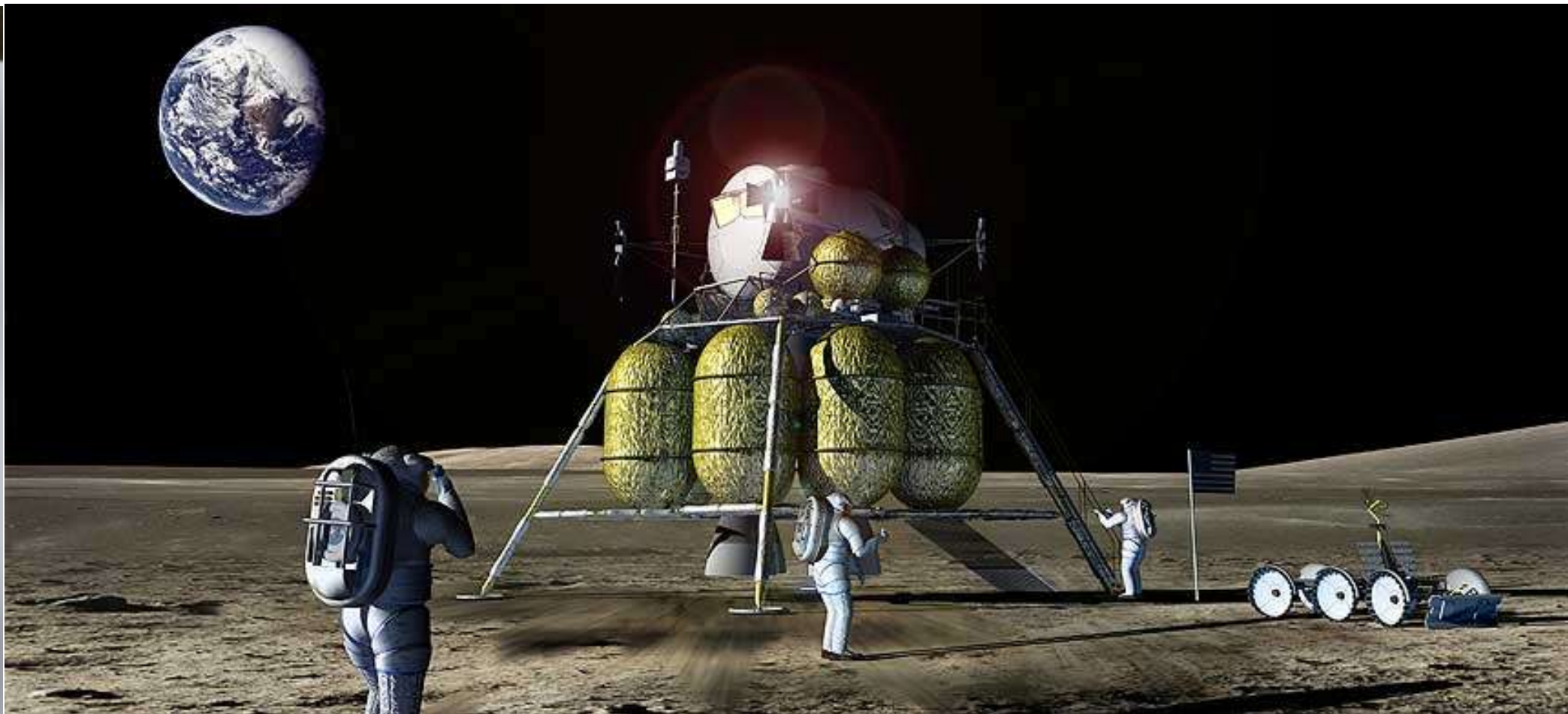
NY MÅTE Å
NÅ MÅLENE PÅ!



MÅL

START





Verdier



Entusiasme

Vi er en positiv organisasjon som vi er stolte av

- Vi skaper gode kundeopplevelser
- Vi sprer glede



Innovasjon

Vi er en spydspiss som skal lede utviklingen

- Vi utfordrer!
- Vi tenker nytt!



Effektivitet

Vi er en kompetansebedrift som er til å stole på

- Vi jobber smart!
- Vi leverer!

Lederprinsippene

– hva kreves av lederne?





Verdier

- Verdibasert rekruttering
- Intervjudag
- Ledelse og mellomledelse
- Ved kjøp av PC og andre systemer
- Idestyre



Utvikling av servicekultur i Flytoget



Servicekonsept



Rekrutteringsbrosjyre



Opplæringsplan



Analyser

- Prosess
- Resultat
- Team
- Individuell

Inspirasjon – eksempler

- Seremoni - artifakter
- ROS-kort
- Serviceopplæring for alle
- Mål for serviceadferd
- Administrasjonen ut i avvikssituasjoner
- Feiring av resultater
- Medarbeiderpriser
- KTI/MT
- Oslo-verter
- Miljøgartner



Servicehistorier

- Sikkerhet først
- Se
- Smile
- Rydde



Kunde



Fortjeneste



Ansatte

Produkt

MÅL

START

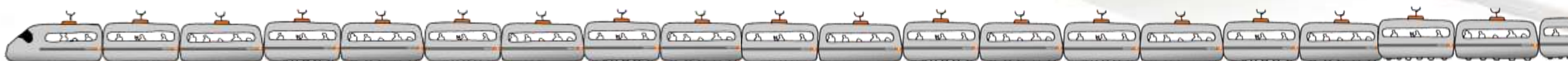


Interaktivt - nøkkelord

- Alle ansatte får en mottakelse som de fleste får når de slutter i andre bedrifter
- Alle ansatte reiser til Arlanda flytog-ekspressen for å lære av disse
- Den nye økonomen må møte kundene og ta et servicekurs
- 24 timers opplæringsdel uten søvn
- Alle ansatte sendes på servicekurs til Disney i Orlando
- Jeg er sertifisert til å kjøre et flytog
- Flytoget kan aksellerere som et fly
- Flytoget kan kjøre nesten helt av seg selv

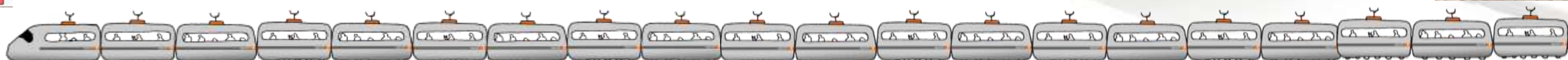
Politikk

- Regjeringen og konkurranse
- Flytoget vil bli Bytoget
- Økt fokus på jernbanen



Konklusjoner

- Service og merkevarevedlikehold
 - Spør kundene
 - Kontinuerlig forbedring
 - Opplæring for alle
- HR/ledelse
 - Verdibasert rekruttering
 - Serviceopplæring
 - Fokus på mellomledelsen
- Innovasjon
 - En kontinuerlig prosess
 - Lytt og lær
 - Prosessutvikling, frøplukking og månelanding



«Flytoget driver et kontinuerlig idéarbeid – selv om de allerede er best i klassen på det meste.

Det forteller om en kultur som har forstått at alt er midlertidig, og at det eneste konstante er endring».

Stig Hjerkin Haug
Stig og Stein Idélaboratorium
Fasilitator for idéprosesser i Flytoget





Takk

MÅL

START

