



700

RUTER

2.500

CHAUFFØRER

50

BUSSELSKABER

208.000

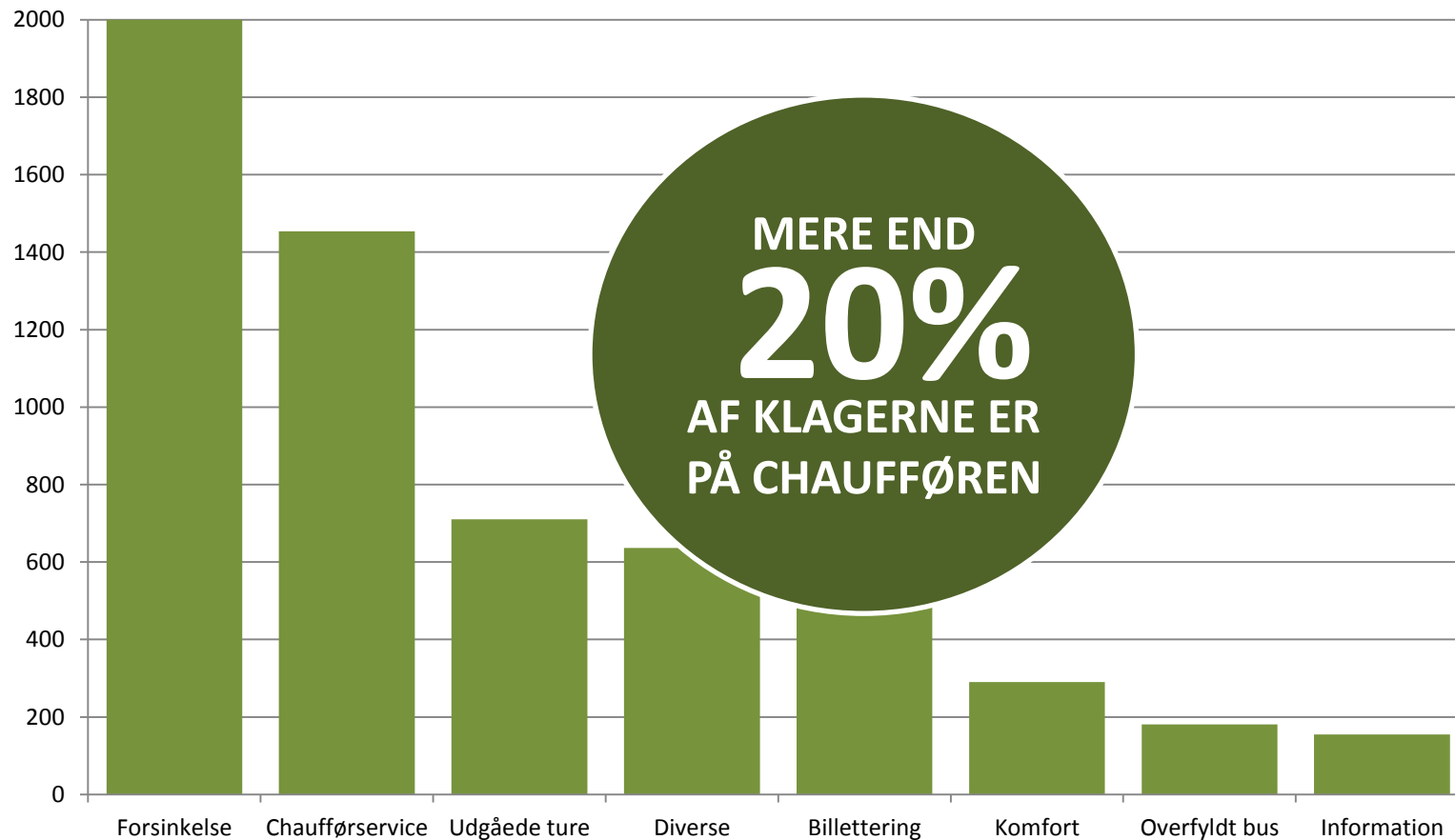
REJSER OM DAGEN

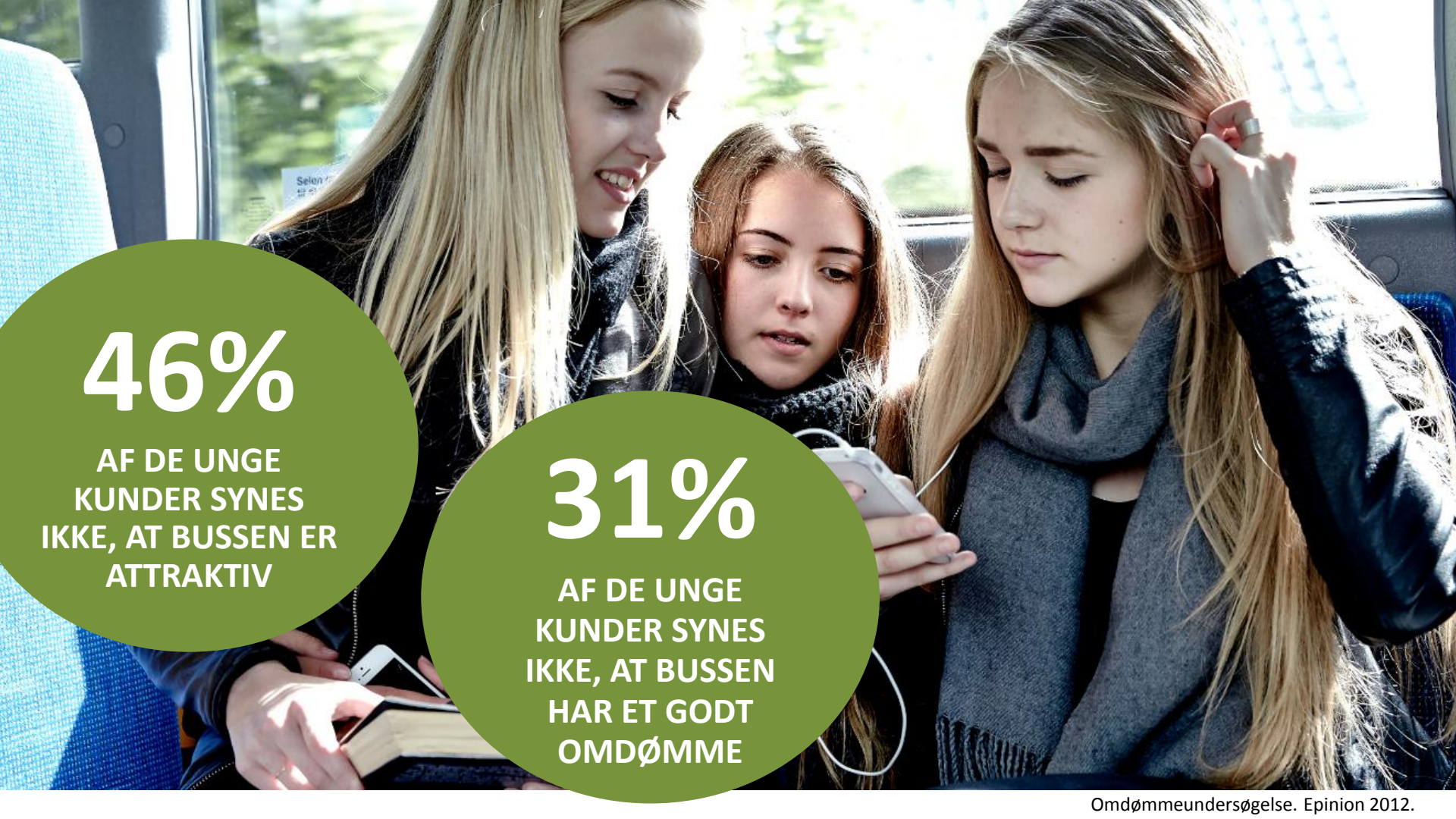


**TILFREDSE
KUNDER
GENNEM
CHAUFFØREN**

BAGGRUND

Klager



A photograph of three young women sitting on a bus. They are all looking at a smartphone held by the woman on the right. The woman on the left is smiling, the woman in the middle is looking intently, and the woman on the right is holding the phone. They are all wearing dark jackets and scarves. The background shows the interior of the bus and a window looking out onto a bright, sunny day.

46%

AF DE UNGE
KUNDER SYNES
IKKE, AT BUSSEN ER
ATTRAKTIV

31%

AF DE UNGE
KUNDER SYNES
IKKE, AT BUSSEN
HAR ET GODT
OMDØMMER



TILFREDSHEDSDRIVERE

BUS TIL TIDEN

CHAUFFØRENS VENLIGHED

INFORMATION I BUSSEN

INFORMATION VED STOPPESTEDET

CHAUFFØRENS KØRSEL

SKILTNING PÅ BUSSEN

BUSSELSKABERNE KAN IKKE LØFTE OPGAVEN ALENE



ENSRETNING AF SERVICENIVEAU

OG CHAUFFØRKOMPETENCER



KUNDERNES OPFATTELSE AF CHAUFFØRERNE

PÅVIRKER MIDTTRAFIKS OMDØMME

Chaufførerne kan tale omdømmet ned, hvis de vil

PRETEST

NÅR VI FORBEDRER CHAUFFØRSERVICEN

PÅVIRKES TILFREDSHEDEN PÅ ANDRE OMRÅDER

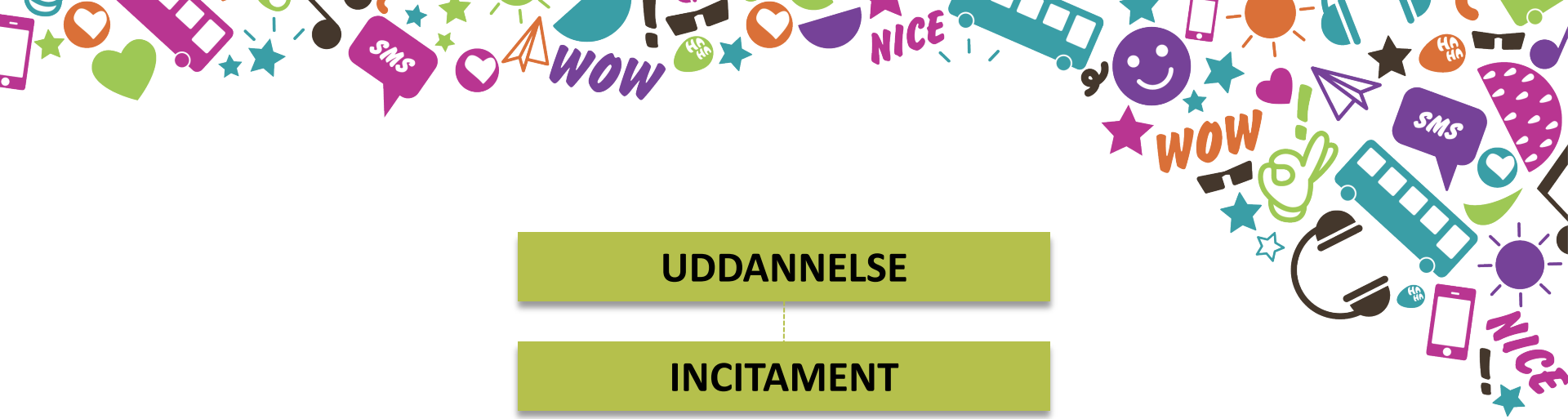
Målepunkter	Førmåling	Slutmåling
Overholdelse af køreplan	86	92
Skiltning på bussen	90	96
Chaufførens vejledning og service	82	89
Chaufførens venlighed og imødekommenhed	82	93
Chaufførens fremtoning	79	87
Chaufførens kørsel	82	87
Bussens udvendige rengøring og	82	87
Bussens indvendige rengøring	88	94
Tryghed i bussen	92	96

MEN, MEN, MEN...

TILFREDSHEDEN DYKKER IGEN

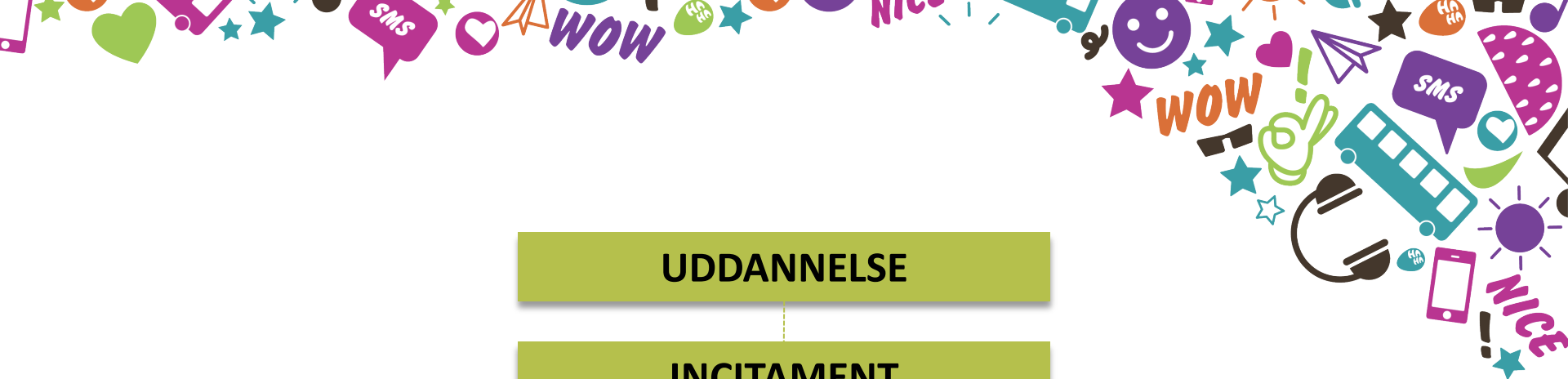
OG DET ER IKKE NOK MED EN TRADITIONEL BONUSMODEL..!

NY BONUSMODEL



UDDANNELSE

INCITAMENT



UDDANNELSE

INCITAMENT

KOLLEKTIV

INDIVIDUEL

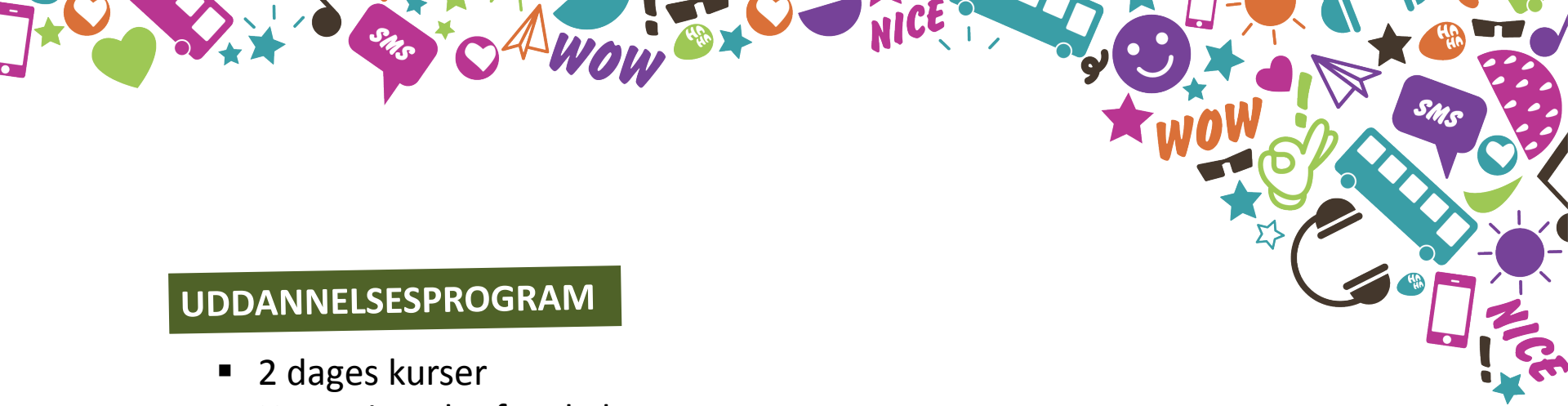
KUNDETILFREDSHED

FLEST ROSER

BEDSTE CHAUFFØR

FLEST ROSER

UDDANNELSE



UDDANNELSESPROGRAM

- 2 dages kurser
- Hytter i stedet for skoler
- "Instruktører" i stedet for lærere
- Relevant undervisningsmateriale
- Praktiske øvelser der omsætter teorien
- Handlingsplan med konkrete mål





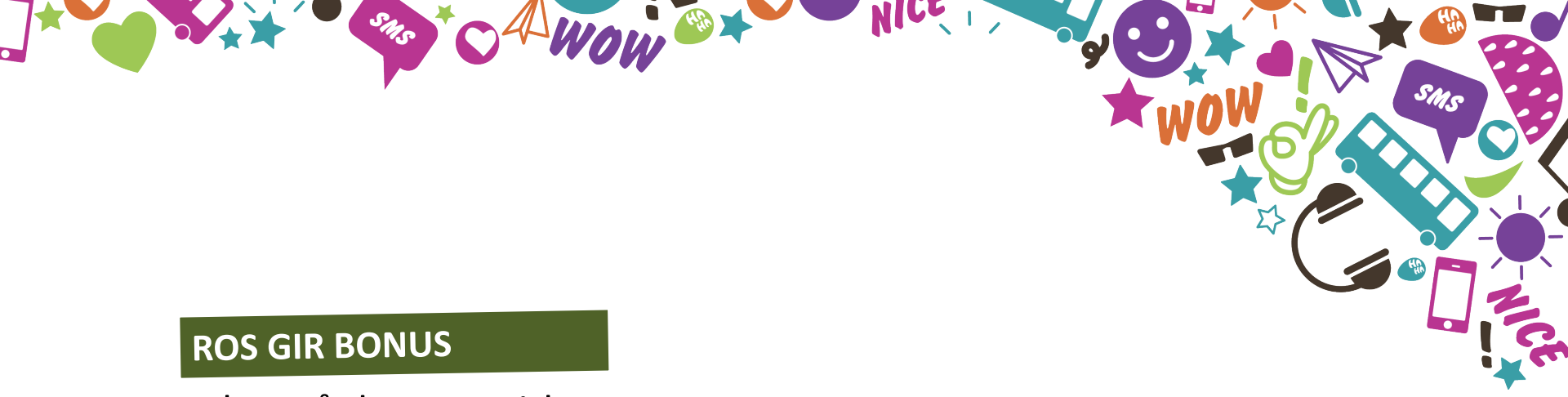








BONUS



ROS GIR BONUS

Fokus på det som virker,
og belønning af den gode indsats/adfærd

TILFREDSE CHAUFFØRER

=

TILFREDSE KUNDER

Kunder roser via APP, SMS og Facebook.
Det skal være hurtigt og smart!

The screenshot shows a Facebook post from Midttrafik. The post features a colorful graphic of a bus decorated with various icons like stars, hearts, and speech bubbles. The text on the graphic reads "I LIKE ROS DIN BEDSTE CHAUFFØR OG VIND FEDE PRÆMIER". Below the graphic is a form with the following fields:

- Busrute:** Vælg busrute (dropdown menu)
- Dato og klokkeslet:** 23-10-2014 13:55
- Chaufførens navn:** Kender ikke navnet? (checkbox)
- Jeg roser chaufføren fordi:** (text area)
- Dit telefonnummer:** (text field)
- Send din ros** (pink button)



A smartphone screen displaying the contest details. The top status bar shows 'TDC 3G', '13:16', and '94 %' battery. The app interface has a white background with pink text. The title is "Ros din chauffør her". Below it are the following sections:

- Busrute:** Vælg busrute (dropdown menu)
- Strækning:** Vælg strækning (dropdown menu)
- Dato og klokkeslet:** 16/10/2014 13:15
- Chaufførens navn:** Kender ikke navnet? (checkbox) Din buschaufførs navn (text field)
- Jeg roser chaufføren fordi:** Her kan du fortælle, hvorfor din chauffør skal have ros. Det kan være en sjov oplevelse, at chaufføren altid er i godt humør.

Optælling af roser 2 gange om året.

Løbende information om placering til chaufførerne.

Bonus på kr. 5.000,- til de fem chauffører som får flest roser.

Bonus på 10.000 kr. til busselskaber, der har en chauffør på top 5 listen.



Anne Midttrafik

23 timer · Redigeret

DU KAN NÅ DET ENDNU!

Her er en samlet TOP 30 for I LIKE kampagnens første en sammentælling af ALLE roser for de første tre uger.

Når alle stemmer er talt sammen efter de seks uger, vil listen få en bonus på 5.000 kr. udbetalt. Vi viser en ny næste uge.

1. Bjarne, rute 23 - Holstebro Turistbusser
2. Helge, rute 270 - Holstebro Turistbusser
3. Jeeanna, linje 1 - Arriva
4. Morten, rute 801 - Hans´Biler
5. Jan, rute 53 - Herning Turistfart
6. Per K, rute 50 - De Blaa Busser
7. Robert, rute 411 - De Gule Busser
8. Kristian, rute 73 - Hans´s Biler

MARKEDSFØRING



I LIKE BENT

ROS DIN BEDSTE CHAUFFØR
OG VIND FEDE PRÆMIER!

Find os på [facebook/MidtttrafikDK](https://facebook.com/MidtttrafikDK)



Grafik: Jørgen Rasmussen 20.09.2014



I LIKE

ROS DIN BEDSTE CHAUFFØR OG
VIND FEDE PRÆMIER

DU KAN ROSE DIN CHAUFFØR PÅ TRE MÅDER:

APP: Send iLIKEAPP til 1272 og få direkte link til AppStore/Google Play.

SMS TIL 1272: Skriv iLIKE + bus + by + chaufførens navn + evt. ros til chaufføren. Fx "iLIKE 2 Viborg Carsten Han er altid glad". Hvis du ikke kender chaufførens navn, kan du se det på skiltet på hans arm.

FACEBOOK: Find os på [facebook/Midtttrafik.dk](https://facebook.com/Midtttrafik.dk).

midttrafik.dk





Vi besvarer henvendelser
alle hverdage kl. 9 - 15



I LIKE

ROS DIN BEDSTE CHAUFFØR OG VIND FEDE PRÆMIER

Midttrafik
Transport/fragt

👍 Synes godt om ▼

Tidslinje

Om

I Like

Billeder

Flere ▼

PERSONER



15.843 synes godt om

Bettina Mie Burmeister, Ango Winther og 44 andre
synes godt om dette

📝 Opslag

🖼️ Billede/video

Skriv noget på denne side ...



Midttrafik delte et link.

1. oktober

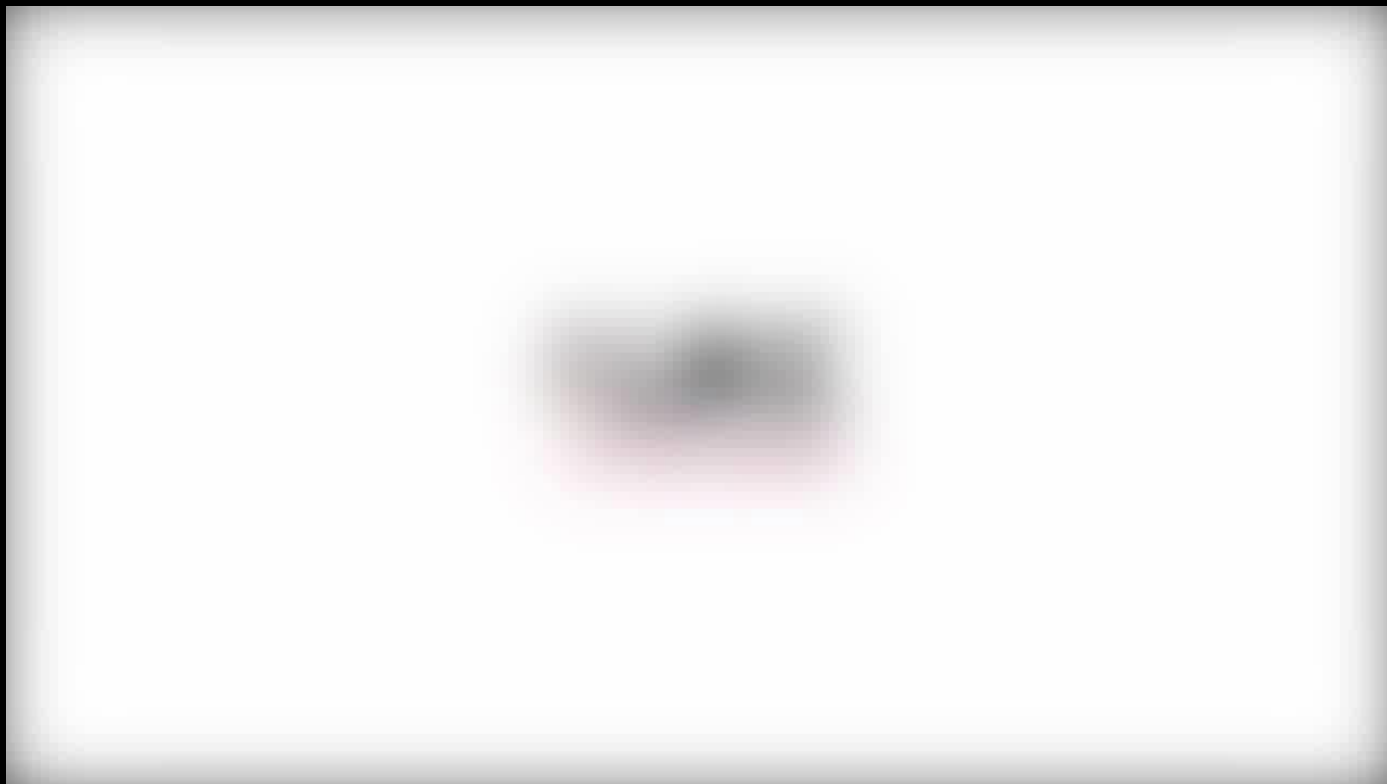
ROS CHAUFFØREN OG VIND FEDE PRÆMIER!

Vores nye kampagne, 'I LIKE', sætter fokus på de mennesker, der betyder allermost for din oplevelse, når du kører i bus, nemlig chaufførerne. I de næste 6 uger kan du sende din ros til personen bag rattet og være med til at bestemme hvilke chauffører, der skal belønnes for en ekstra god indsats.

Du kan også selv blive belønnet for at deltage i kampagnen. Du kan fx vinde en iPad, headphones fra Beats og gavekort til biffen.

Du kan rose på mange måder. Se hvordan på vores hjemmeside, hvor du også kan se vores I LIKE musikvideo - 'Jeg liker mine kunder':
www.midttrafik.dk/ilike







"Han har solbriller på og er i
godt humør! Han er bare cool!"



I LIKE
ROS DIN BEDSTE CHAUFFØR OG
VIND FEDE PRÆMIER



Midttrafik

2. oktober · 🌐

Synes godt om · Tilføj kommentar · Del



28 personer synes godt om dette.



Cecilie Villekær Niller Nielsen Nadja Luttermann Madsen var det ikke den vi sendte?!?! 😊

4. oktober kl. 09:57 · Synes godt om



Nadja Luttermann Madsen Jo, fuck hvor Nice !!! 👍👍❤️

4. oktober kl. 10:55 · Synes godt om · 👍 1



Marie Duelund Dalsgaard Hahahha fuck hvor godt Cecilie Villekær Niller Nielsen

4. oktober kl. 11:42 · Synes godt om · 👍 1



Katja Hvid Baüer Julie det er så meget ham fra vores!

4. oktober kl. 19:54 · Synes godt om



Skriv en kommentar ...



1000 tak for din ros



Ros'en er sendt videre til en glad chauffør.
Som tak får du lidt godt til ganen...
Hilsen fra Midttrafik

CHAUFFØRDIALOG

DIALOG PÅ FACEBOOK OG EXTRANET

The screenshot shows a Facebook group page for 'Chaufferside i LIKE'. The header features the group name and a search bar. Below the header is a colorful banner with the text 'I LIKE CHAUFFØRSIDE' and 'midtrafik'. The page is divided into several sections: a left sidebar with navigation links like 'Nyheder', 'Beskeder', and 'Begivenheder'; a main content area with a post by 'Rune Toft Lønstrup' dated 16. oktober kl. 13:48; and a right sidebar with a search bar and a list of members. The post by Rune Toft Lønstrup is a text-based announcement about a bus service, mentioning 'HAR først fået dem i dag, da den kære postmand syntes at han vil alløve dem, når man er på arbejde og yder en god service'.

The screenshot shows the 'midtrafik' website's 'EXTRANET' section. The header includes the 'midtrafik' logo and navigation links like 'In English', 'Jøb', 'Om Midtrafik', 'Udbud', and 'Extranet'. A search bar is located at the top right. The main content area is titled 'EXTRANET' and contains a list of links for 'Kommuner-Region', 'Chauffør', and 'Busselskaber og vognmænd'. The 'Chauffør' section is expanded, showing a list of links for 'Velkomstsider', 'Bonus til chauffører og vognmænd', 'Mange muligheder for at rose', 'Mere information', 'Top 5', 'Information for chauffører', 'Ny zonestruktur', 'Fly High', 'Om Midtrafik', and 'Kundernes muligheder og rettigheder'. The 'Busselskaber og vognmænd' section is also expanded, showing links for 'Busselskaber og vognmænd' and 'Flextrafik'. A 'MENU' sidebar on the right lists the site's structure, including 'Forside', 'Extranet', 'Kommuner-Region', 'Chauffør', and 'Busselskaber og vognmænd'.

DELING AF PLACERING

- DU KAN NÅ DET ENDNU..!

 Chaufførside I LIKE

 Mette [Startside](#)    

 **Anne Midttrafik**
22. oktober kl. 13:32 · Redigeret

DU KAN NÅ DET ENDNU!

Her er en samlet TOP 30 for I LIKE kampagnens første tre uger. TOP 30 er en sammentælling af ALLE roser for de første tre uger.

Når alle stemmer er talt sammen efter de seks uger, vil de fem øverste på listen få en bonus på 5.000 kr. udbetalt. Vi viser en ny opdateret liste i næste uge.

1. Bjarne, rute 23 - Holstebro Turistbusser
2. Helge, rute 270 - Holstebro Turistbusser
3. Jeeanna, linje 1 - Arriva
4. Morten, rute 801 - Hans Biler
5. Jan, rute 53 - Herning Turistfart
6. Per K, rute 50 - De Blaa Busser
7. Robert, rute 411 - De Gule Busser
8. Kristian, rute 73 - Hans's Biler
9. Kit, rute 335 - Venø Bussen
10. Alice, rute 24 - Holstebro Turistbusser
11. Vivi, rute 309 - Arriva
12. Rene, linje 1A - Busselskabet Aarhus Sporveje
13. Behran, rute 122 - Arriva
14. Thomas R, rute 200 - Arriva
15. Hans, rute 200 - Arriva
16. Martin, rute 411 - De Gule Busser
17. Ove, rute 33 - Holstebro Turistbusser
18. Bjarne, linje 2 - Arriva

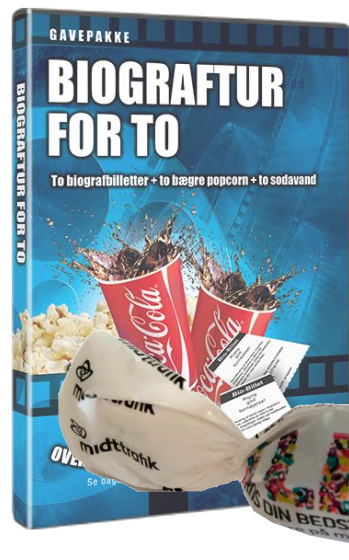


iPad Accessory Deals
www.miniinbox.com
Kom og oplev vores enorme udvalg af praktiske og flotte tablet covere og holdere

Dansk · Beskyttelse af personlige oplysninger ·
Vilkår · Cookies · Annoncering · Mere ▾

Facebook © 2014

BELØNNING FOR DELING AF - SERVICETIPS



Sisse Engelbæk Ørtoft Jeg siger ALTID " goddag og velkommen" Skal jeg holde et sted, et par minutter kan jeg godt finde på at gå en tur gennem bussen og byde (selv købte) bolcher hvor jeg siger : nu kan vi lige forsøde ventetiden lidt. Det tager folk rigtig godt imod og der bliver mere snak i busen hvilket gør mig rigtig glad 😊

9. oktober kl. 12:04 · Synes godt om · 👍 1



Kristian Aggergaard Olin Jeg siger altid Hej eller godmorgen og når de af ønsker jeg dem god dag

9. oktober kl. 10:09 · Synes godt om



Rune Toft Lønstrup Ved jeg snart ikke om jeg vil sige!! 😊
Et smil kommer man langt med...

Jeg byder alle mine kunder velkommen, med et Hej eller god dag ..
Skilte alle stoppesteder, som jeg får meget ros for af mange kunder...

9. oktober kl. 22:47 · Redigeret · Synes godt om



Henriette Hald Tips til god service mener jeg er at man venter til folk har sig .., for selvom det tager længere tid , får du også en dårlig dag hvis der et eller andet med dine kunder ...og det tager også tid ikk? Selvfølgelig siger man godmorgen og forsat god dag 😊

9. oktober kl. 18:40 · Synes godt om · 👍 1

BELØNNING FOR DELING AF - GODE OPLEVELSER



Anne Midttrafik

I går kl. 09:21

KONKURRENCE

Fortæl om "En god dag i bussen". Det kan være en sjov oplevelse, en glad kunde eller noget andet. Fredag 31. oktober kl. 11 udtrækker vi 3 vindere. Præmien er bolsjer til uddeling i din bus.

Din må meget gerne skrive i kommentaren på dette opslag, så jeres fortællinger er samlet.

[Synes godt om](#) · [Tilføj kommentar](#)

2 personer synes godt om dette.

Set af 79



Rasmus Poulsen Gælder det også skolebuschauffører, der i princippet udfører skolekørsel UDEN for MT-regi?

Så har jeg over 100, disse er samlet på [Verdens gladeste buschauffør](#)

I går kl. 09:23 · [Synes godt om](#) · 2



Benny Petersen Jeg havde for nylig en ung person som skulle med fra møltrup til ålestrup, pris 20kr en fredag. Hun havde kun rejsekort som vi ikke har i nu, og ikke nogen kontanter. Så kom jeg i tanke om mobilpay. Det havde hun, så hun overførte de 20 kr til mig via mobilpay og jeg fik SMS på at de var gået ind. Hun fik billetten og kom med til ålestrup.

I går kl. 10:20 · [Synes godt om](#) · 4



Arne Jespersen En dreng på ca. 10 år står i bus-skuret, med alt hvad han havde i skoletasken, bredt ud på bænken. Da jeg holder ind, kommer han over og sætter den ene fod op på trinnet og spørger helt opgivende "Du har vel ikke lige et klippekort, jeg må låne". Han kom selvfølgelig hjem som han skulle.

UDFORDRINGER

UDFORDRINGER

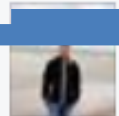
Langt sejt træ

Det tager mange år at ændre kulturen

Mange ressourcer

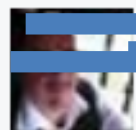
På administration af roser

Skepsis blandt nogle busselskaber og chauffører



Har man egentlig spurgt Chaufførerne hvad de mener om denne Konkurrence ? . Der er helt sikkert ikke noget Jeg ønsker at deltage i og da slet ikke med Navneskilt på ærmet. På de forskellige konfliktkurser jeg har været på er det altid blevet understreget at vi ALDRIG skal oplyse vores Navn, nu skal vi ligefrem skilte med det i bussen.

24. september kl. 11:27 · Redigeret · Synes godt om ·  6



Lasse er du så dum du er med på deres tåbelige ide

2. oktober kl. 17:09 · Synes godt om ·  1



Cecilia Dybris Marini

I dag kl. 09:46 

Kører lige nu med min yndlingschauffør, men han har intet skilt på armen! Han kører 918x fra Randers til Århus med afgang kl 9:25. Han er altid fantastisk, sjov, skaber god stemning og holder afgang- og ankomstspeaks. Gid alle chauffører var som ham!



Christina Jensen Det er en meget fin kampagne men den mister ret meget af sin ide når de fleste af chaufførerne ikke har deres skilte på så man kan se deres navn.. Jeg tror indtil nu jeg har oplevet 3 chauffører som har haft skilt på armen... Og jeg kører altså i bus mandag til fredag både i bybus og i regional busser....
for 20 timer siden · Synes godt om

Synes godt om · Tilføj kommentar

 1



Fra alle tillidsvalgte

I dag starter Midttrafiks kampagne "I Like"

Det er fuldstændigt op til den enkelte chauffør, hvilket navn eller betegnelse man vil bruge ud over sit personalenummer.

MEN man skal altså huske på at det er nemt at opspore en person, når man har deres navn og personalenummer, f.eks. på Google eller lignende. Har man et bare lidt specielt navn, ja så kan en utilfreds passager hurtigt finde dit fulde navn, og derfra telefonnummer (hvis dette ikke er hemmeligt) og adresse, samt alt andet der ligger på nettet, eks. skolebilleder, facebook osv.

Dette er ikke for, at lave en skræmmekampagne, men der er desværre tidligere set eksempler på, at kollegaer er blevet opsøgt privat af kunder, der er utilfredse og/eller har klaget (uanset om klagen er berettiget eller ej).

Så derfor opfordrer vi jer til, at tænke jer godt om inden I klistrer navneskilt på tøjet.

Vi håber desuden at Midttrafik kun tæller de roser med, som overholder bestemmelser.

RESULTATER

LIDT RESULTATER

- 600 roser om ugen (3.200 positive historier om chauffører)
- Mere positiv stemning på Facebook
- Kunderne er positive
- Nogle chauffører er positive



Kirsten Vinther Schmidt Poulsen ▶ Midttrafik

10. oktober kl. 20:05 · 🌐

Jeg vil gerne rose Henriette Hald, som kører bybus i Herning. Hun er altid smilende, i godt humør og frisk på en bemærkning/ kommentar. Uden tvivl, én af Hernings bedste chauffører.



Ninna Vork Andersen ▶ Midttrafik

16. oktober kl. 10:37 · 🌐

Er nu på tur med Bent i rute 118 mod Randers og det er godt nok dejligt at blive modtaget at et smil og velkommen til bussen.

Synes godt om · Tilføj kommentar · Del · 👍 1 💬 1



Morten Kjær Pedersen ▶ Midttrafik

16. oktober kl. 11:58 · 🌐

På en ellers grå og regnfuld torsdag, blev man budt varmt velkommen i døren, af chaufføren Peter i bus 118 imod Aarhus og efter få minutter blev der også tid til en lille tale 😊 Siger tak for rigtig god service!



Christina Nørland ▶ Midttrafik

15. oktober kl. 13:02 · 🌐

Jeg vil gerne sige tak til chaufføren på 6a kl. 06.05 fra Herredsvej mod Viby til morgen. Han fik bremset bussen, godt nok lige efter stoppestedet, på trods af vi der skulle med sådan en regnvåde morgen nok var lidt sløve til at gå frem så han kunne se os. 😊



Lisa Green ▶ **Midttrafik**

Følg · 27. september · 🌐

Kære midttrafik

Jeg har været med bus 19 i dag, som var en rigtig god oplevelse. Buschaufføren var en glad og smilende mand, med en masse humor og et rart smil. Han fik min dag til at blive lidt bedre. Lad os håbe i fremtiden, at vi kan få nogle flere glade og imødekommende chauffører! Tusind tak for turen hr. Sort humor! Du var dælmæ skæg at være i selskab med 😊 mange hilsner Lisa

Synes godt om · Tilføj kommentar · Del



3.065 personer synes godt om dette.



59 delinger



Vis tidligere kommentarer

6 af 72



Daniel Bjerggaard Sort humor lol.

Se oversættelse

10. oktober kl. 18:20 · Synes godt om · 👍 1



Frederik Henneberg Jonas Bisgaard Fast Daniel Iversen

10. oktober kl. 21:03 · Synes godt om

I MEDIERNE

Chaufførerne skal have roser

SKANDERBORG: Midttrafik har indledt Danmarks måske største rosekampagne med titlen »I LIKE«, hvor kunderne kan like chaufføren, når han eller hun fortjener ros.

Rosekampagnen skal gøre chaufførerne mere bevidste om, at de kan påvirke kundernes tilfredshed gennem deres adfærd. Samtidig giver kampagnen en anerkendelse til de chauffører, som hver dag gør sig umage for at give kunderne en ekstra god oplevelse.

»Vi er ikke gode nok til at rose, så det skal kampagnen råde bod på. Mange af os er tilbøjelige til at tage chaufføren for givet, og vi ser ikke, hvor god chaufføren egentlig er til sit job,« siger vicedirektør Mette Julbo, Midttrafik.

»Like« din buschauffør

AARHUS: Midttrafik har netop startet Danmarks måske største rosekampagne »I LIKE«, hvor kunderne kan like chaufføren, når han eller hun fortjener ros. Rosekampagnen skal gøre chaufførerne mere bevidste om, at de kan påvirke kundernes tilfredshed gennem deres adfærd. Samtidig giver kampagnen en anerkendelse til de chauffører, som hver dag gør sig umage for at give kunderne en ekstra god oplevelse.

Kampagnen gør det let for kunderne at sende en hilsen til buschaufførerne, når de gør noget særligt for deres kunder, fx giver rejsevejledning, informerer om forsinkelser eller synger morgensang for trætte skoleelever.

Kunderne kan rose via en app, på sms eller via facebook, og der er præmier på højkant til kunderne, som tak for hjælpen.

pcb

Fakta

SÅDAN KAN MAN GIVE ROSER

■ **MOBIL-APP:** Send ILIKEAPP til 1272 og få direkte link til AppStore/Google Play.

■ **SMS TIL 1272:** Skriv ILIKE + bus + by + chaufførens navn + evt. ros til chaufføren. For eksempel »ILIKE 2 Viborg Carsten Han er altid glad«

til buschaufførerne, når de gør noget særligt; giver rejsevejledning, informerer om forsinkelser eller synger morgensang for trætte skoleelever.

Mange kunder udtrykker, at chaufførens adfærd gør en kæmpe forskel for deres humør.

»Vores kundeundersøgelser bekræfter, at når tilfredsheden med chaufføren er høj, så på-

for en hård opbremsning, en forsinkelse eller lignende, når chaufføren er positiv og viser overskud,« siger Mette Julbo.

Kunderne kan rose via en app, sms eller Facebook.

sitivt. Vi underne nde over

Husk at rose buschaufføren

HERNING Midttrafik vil gerne føre sig lidt mere frem i passagerernes bevidsthed for at få flere til at stige på busserne.

Derfor har Midttrafik startet en kampagne »Like din chauffør.

Målet er, at passagererne skal rose chaufføren, når han gør noget godt.

- Vi er ikke gode nok til at rose. Det skal kampagnen råde bod på. Vi er mange, der tager chaufføren for

givet, og vi ser ikke, hvor god denne er til sit job, siger vicedirektør Mette Julbo, Midttrafik.

Roser kan uddeles for rejsevejledning, information om forsinkelser og meget andet.

Ifølge Midttrafik gør chaufførens adfærd en kæmpe forskel på passagerernes humør. Derfor kan et smil, en kæk bemærkning eller god service gøre en forskel.

- Når tilfredsheden er høj, påvirkes hele rejsen positivt, siger vicedirektøren.

Og så bliver passagererne mere overbærende over for forsinkelser og en måske lidt for hård opbremsning.

Roser kan ske via en App, sms og facebook. sevo

»Like« din buschauffør

VIBORG: Midttrafik har netop startet Dansk rosekampagne »I LIKE«, hvor kunderne kan like chaufføren, når han eller hun fortjener ros. Rosekampagnen skal gøre chaufførerne mere bevidste om, at de kan påvirke kundernes tilfredshed gennem deres adfærd. Samtidig giver kampagnen en anerkendelse til de chauffører, som hver dag gør sig umage for at give kunderne en ekstra god oplevelse.

Kampagnen gør det let for kunderne at sende en hilsen til buschaufførerne, når de gør noget særligt for deres kunder, fx giver rejsevejledning, informerer om forsinkelser eller synger morgensang for trætte skoleelever. Kunderne kan rose via en app, på sms eller via facebook, og der er præmier på højkant til kunderne som tak for hjælpen.



Ros din buschauffør

Midttrafik giver kunder mulighed for at "like" deres chauffør

HORSENS: Midttrafik sætter nu gang i en kampagne, der giver kunderne mulighed for at "like" buschaufføren, når han eller hun fortjener ros.

Det er meningen, at "rose-kampagnen" skal gøre chaufførerne mere bevidste om, at de kan påvirke kundernes tilfredshed gennem deres adfærd. Samtidig giver kampagnen en anerkendelse til de chauffører, som hver dag gør sig umage for at give kunderne en ekstra god oplevelse.

- Vi er ikke gode nok til at rose, så det skal kampagnen

Kampagnen gør det let for kunderne at sende en hilsen til buschaufførerne, når de gør noget særligt for deres kunder, f.eks. giver rejsevejledning, informerer om forsinkelser eller synger morgensang for trætte skoleelever.

- Vores kundeundersøgelser bekræfter, at når tilfredsheden med chaufføren er høj, så påvirkes hele rejsen positivt. Vi ser f.eks., at kunderne bliver mere overbærende over for en hård opbremsning, en forsinkelse eller lignende, når chaufføren er positiv og viser overskud, siger Mette Julbo.

Kunderne kan rose via en app på mobiltelefonen, der kan findes, hvis man søger på Midttrafik, via sms eller Facebook. Der er præmier på højkant til kunderne som tak for hjælpen.



SPØRGSMÅL?

Midttrafik
Mette Julbo
mej@midttrafik.dk