

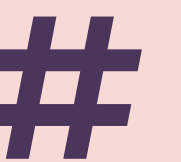


Designet av ekte kunder
med ekte historier

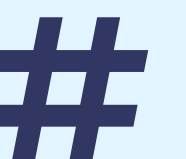
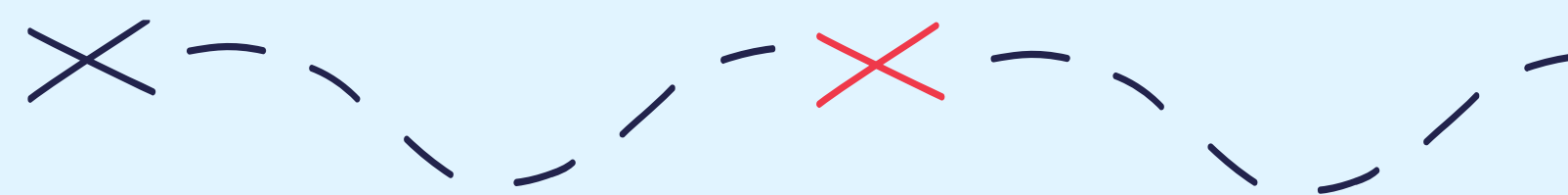


Visjon

Bærekraftig bevegelsesfrihet – *for alle*

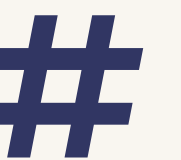


Hvordan kan Ruter og operatørene legge til rette for at alle ansatte har trygghet og kompetanse til å levere på ønsket kundeopplevelse?



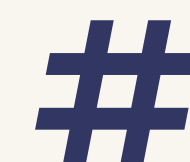


**Det som er bra for FUNKIS
– er bra for alle!**





Kollektiv betyr fellesskap!



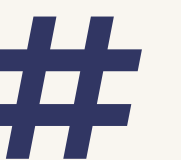
Signatur for læring



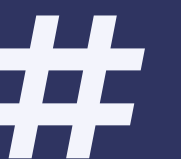
Hode

Hjerte

Hender



Hva er ønsket
kundeopplevelse?

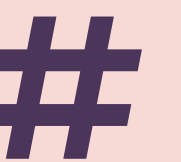




Noen ganger drar de meg bare i armen,
og sier "kom her".

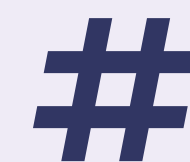


Ønsket kundeopplevelse



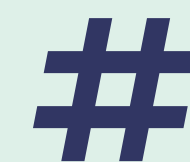


Se meg



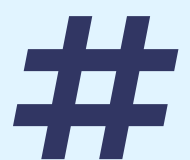


**Kommuniser
med meg**



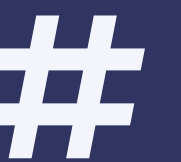


Forstå meg





Hvordan går det?

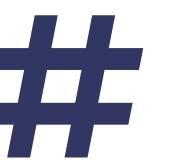




Hvor er vi i prosjektet?

Suksesskriterier

- ✓ Samskaping
- ✓ Roller i kompetansearbeidet
- ✓ Train-the-trainer
- ✓ Samlinger



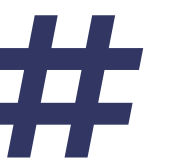
Hvor skal vi?

- ✓ Bussoperatører
- ✓ Båtoperatører
- ✓ Bestillingstransport
- ✓ Sporveien Trikken og T-banen
- ✓ Ruter Samspill i kontraktene



Hvilken verdi skal det gi?

- ✓ Trigge atferdsendring
- ✓ Kundefokus i kompetansesarbeidet
- ✓ Organisering av kompetansesarbeidet
- ✓ Bedre samspill mellom Ruter og operatør



Et spill om dilemmaer i kollektivtrafikken



Ruter#

Innhold



Et spill om dilemma i kollektivtrafikken

Samspill

Avstigning



Påstigning

Påstigning

Slik spiller vi



Oppsett: Plassér kortene på spillmatten ved Påstigning. Om bord og Avstigning. Plukk gjerne ut situasjoner som er spesielt relevante for spillernes bussrute.

1. Start: Den yngre spilleren begynner. Trekk et kort fra Påstigning. Kortet leses høyt for alle spillerne.

Fortell hvordan du vil løse situasjonen deretter kan de andre spillerne diskutere. Leser de situasjonene måle som deg, eller finner du en løsning?

2. Ferninger: K...
bordet. H...
eller en...

3. Legg korrekt til side...

4. Når alle spill...
og diskutert...
stopp i k...
Avstigning...

Spiller

Takk for oss!

