

BUSTRAFIK

Køreplantimer pr. år	2,0 mio.
Kontraktbusser	898
Chauffører (ansat af busselskaber)	ca. 2.200
Ruter	673*
Kunder pr. år	76,0 mio.
Kunder pr. dag	208.000
Udgifter	1.411 mio. kr.
Indtægter (buskunder)	694 mio. kr.
Netto	716 mio. kr.

*Vi skal nok
køre dig*



midttrafik

UDFORDRINGER

- Høj tilfredshed og stabil drift, men alligevel svært at fastholde kunderne
- Undersøgelser viser, at det især er omdømmet der er udfordringen
- 73 % af de unge foretrækker bil frem for bus
- 46 % af de unge synes ikke, at bussen er attraktiv og vil ikke anbefale os
- Busser er ifølge de unge for kedelige, for umoderne og kiksede
- En logistisk branche med et logistisk fokus

LØSNINGER

- Omdømmet skal forbedres!
- U-turn på kultur (og kundefokus) både i Midttrafik og i busselskaber
- Gøre bussen mere cool (især fokus på de unge)
- Fokus på mødet med kunden (chaufføren)





FLY HIGH

- Danmarks største kombinerede uddannelses- og incitamentsprojekt
- Men mest af alt et kulturprojekt

- Afholdt 121 kurser med ca. 2400 chauffører
- 14 selskaber har deltaget i bonusrunden med ca. 1200 chauffører
- Frivilligt at deltage

2 dages intensiv
uddannelse

12 uger hvor
chaufførerne gør det de
har lært

Udbetaling af
bonus, hvis målet
nås

UDDANNELSE

FØRMÅLING

KICKOFF MØDE

BONUSRUNDE

EFTERMÅLING

BONUS

Kundemåling på
3 punkter

For alle chauffører og
deres leder.

Kundemåling på
3 punkter

UDDANNELSEN

- Kundeservice
- Kommunikation
- Personlig handlingsplan

- Meget høj tilfredshed (99 %)

- Sjovt og motiverende
- Instruktører med vinderindstilling
- Væk fra skolemiljøet
- Praktiske øvelser
- Anderledes uddannelsesform



MÅLINGER

- Måling før og efter bonusrunden så vi kan dokumentere ændringer i kundetilfredshed
- Mål som chaufføren kan påvirke direkte
- Mål som har betydning for kundens tilfredshed

Chaufførens venlighed



Chaufførens kørsel



Chaufførens information



KICK OFF MØDER

- Chauffører og ledere lærer at sætte mål
- Enighed om mål og handling
- Motivation fra professionelle coaches

Chaufførens venlighed



- Helt ind til kantstenen
- Hilsen ved ind- og udstigning
- Korrekt uniform

Chaufførens kørsel



- Tage hensyn til fru Jensen
- Glidende kørsel
- Smil til omverdenen

Chaufførens information



- Højtalerinformation ved uventede hændelser
- Stoppestedsannoncering
- Korrespondanceoplysninger

GODTUR!

DIN CHAUFFØR HAR MANGE TALENTER!

HVORDAN GIVER JEG DIG EN GOD TUR?

KIG FORBI GODTUR.NU



Bonusrunden

- 12 ugers bonusrunde
- Deltagelse pr. rute
- Betingelsen for at deltage: 80 % på ruten har bestået uddannelsen
- Chaufførerne prøver det de har lært
- Opbakning med markedsføring og status undervejs
- Gaver hvis tilfredsheden forbedres med 3 %

BONUSRUNDEN FOR CHAUFFØRER

- FlyHigh
- ↓ **BONUSRUNDEN**
- Hvad er bonusrunden
- Markedsføring i bonusrunden
- Uddeling til kunderne
- Før og efter måling
- Konkurrencer og præmier
- Tilbagemeldinger fra kunder
- ↓ **Nyheder**
- Flotteste bus?
- De første busser er pyntet
- Roser til chaufførerne
- Hvad betyder mest for

Hvad betyder mest for kunderne lige nu

Kunderne stemmer om, hvad chaufføren skal gøre for at give dem en god tur.

Top 5 over hvad er vigtigst for en god tur (uge 20)

(Ca. 2.400 kunder har stemt).



Smil



Tryghed



Hjælpsomhed



Humor

- Grunden til jeg valgte smilet, som begrundelse for at min tur i bussen bliver god, skyldes at jeg sætter pris på at komme ind i en bus, hvor jeg kan mærke chaufføren er glad og giver sig tid til lige at sende et smil til passagererne og ønske dem en god dag, dette smitter helt klart af på mig, og bevirker at jeg ligeledes smiler tilbage til chaufføren, og dermed giver den samme modtagelse til næste chauffør, som jeg møder. Jeg synes det rart, at man oplever, at chaufføren lige giver sig tid til at sende et smil videre :)
- Der er ikke noget bedre en mørk vinter morgen, end en chauffør der sender en et venligt smil og siger farvel, efter endt tur, det samme gælder selvfølgelig nok også den anden vej, chaufføren får sikkert også en bedre dag af at få et smil og et pænt farvel fra kunderne.....Så min dag starter med et smil
- Fordi det er vigtigt at have en glad chauffør, så når man f.eks. spøger ham om noget, svarer han pænt igen.. og svarer når man siger tak for turen.. ! :D
- Jeg syntes foruden alle de andre ting, som selvfølgelig også betyder en del, må det vigtigste være smilet. Mange af os starter dagen ud med at tage bussen på arbejdet, og slutter dagen med at tage bussen hjem igen. Lige at få et smil med på vejen, er med til at gøre min start på dag en smule bedre :)
- Det betyder meget for mig, at jeg hver gang jeg kører med bus får sagt "tak for turen" til chaufføren og i den forbindelse betyder det også noget, at chaufføren siger noget tilbage til mig... kommunikation af den venlige slags er bare et lyspunkt i hverdagen.



TOP 5

RUTEN ELLER CHAUFFØREN DER HAR FLEST STJERNER



Mikael på rute 117

309★

Kunderne skriver: Megagod chauffør, flink mod alle, kører pænt, hjælpsom, smilende og glad, behagelig kørsel, fantastisk service,



Flemming på rute 112

297★



Jens på rute 113

295★

ROSER

SE HVAD ANDRE SKRIVER OM CHAUFFØRERNE



Jan siger:

Jeg vil gerne rose Torben N. for hans altid behagelige kørsel og hans gode humør. Med ham får man altid en god bustur.



christina siger:

Hej bus 7. jeg synes det var en rigtig god bustur, og den var stille og roligt, som ikke alle busture er. :-) hilsen christina



Annette siger:

En stor tak til chaufføren Benn på rute 113 for en god oplevelse. Efter en lang og hyggelig shopping dag i Århus, tog vi med bus

Bonus

- En lille gave til chaufførerne på vinderruten
- Kage til chaufførerne på vinderruten
- Flag til busserne på vinderruten
- Presseomtale





Skrevet af: [Heikki Yalng](#)

Malling Turistbusser har de glædeste kunder

01. sep. 2011 11:38 Aarhus

98,3 procent af kunderne på rute 901X er glade, når de stiger af bussen.

Ruten, der bliver kørt af Malling Turistbusser, har den højeste kundetilfredshed i Midttrafik, og tilfredsheden er endda steget 5 procent point efter en 12 uger lang kampagne, hvor chaufførerne i Midttrafiks busselskaber har fået efteruddannelse og bonus.

- Det viser, at vi har ramt rigtigt med efteruddannelsen, og chaufførerne er topmotiverede, når de efterfølgende får mulighed for at vise, hvad de har lært, siger vicedirektør Mette Julbo.

Nu indstille i kombinati der kører fi

Aarhus

Nyhedsredaktør: [Tejs Dahl Mikkelsen](#) | [paarhus@p4.dk](#)

800 chauff
7 busselskab

DE BEDSTE BUSSE



SENESTE NYT // 10:00 Ejendomsselskab tog for højt rykkergebyr

Tip os

Indhold

SØG

Aarhus Sporveje årets bedste

3

Share

Syv busselskaber har kæmpet for at gøre kunderne mere tilfredse i Midttrafiks kombinerede uddannelses- og bonusprogram. Busselskabet Aarhus Sporveje vandt.

Onsdag den 7. september 2011, 11:26
Af Birgitte Kvejer, [bkr@stiftende.dk](#)

AARHUS Måske har du lagt mærke til de pinkfarvede reklamer om Midttrafiks bedste busser på byens busser? Her er forklaringen: På 12 uger er det lykkedes chaufførerne hos Aarhus Sporveje at forbedre kundernes tilfredshed med 10,7 procent.

Selskabets chauffører har deltaget i Midttrafiks uddannelses- og bonusprogram. Det består af to dages efteruddannelse og efterfølgende 12 uger, hvor chaufførerne skal vise kunderne, hvad de har lært på uddannelsen. Kundernes tilfredshed skal forbedres på tre områder: Chaufførens service, chaufførens kørsel og information på rejsen.

nu2w

r blevet 6 procent mere service, 12 procent ar blevet bedre, mens tilfredse med en samlede tilfredshed



P4 Østjylland

Du er her: [dr.dk](#) > [P4](#) > [Østjylland](#) > [Nyheder](#) > [Aarhus](#)



Skrevet af: [Heikki Yalng](#)

Smilene er blevet bredere i Aarhus-busser

01. sep. 2011 10:28 Aarhus

Der er fest hos Aarhus Sporveje i dag.

Busselskabet er det selskab blandt Midttrafiks busselskaber, som har oplevet den største stigning i tilfredse kunder efter en kampagne for at give bedre service.

- Midttrafik har et uddannelses- og bonusprogram, hvor det handler om at få flere tilfredse kunder, og busselskabet er det selskab, der har opnået den største stigning i kundetilfredsheden. Det er vildt imponerende, siger Midttrafiks vicedirektør Mette Hjulbo.

Bredere smil

Hun peger på, at Aarhus Sporvejes chauffører har gjort det

ThykJær scorer højt hos kunderne på rute 116

Af Hans Hønborg
[hh@hsfo.dk](#)

HORSENS - Et tilfredshed-projekt blandt flere busselskaber viser, at lokale ThykJær i den grad har sat fart på tilfredsheden blandt kunderne.

Projektet har løbet over 12 uger og i den periode er tilfredsheden på ThykJærs rute 116 øget med helt 19 pct.

Det er nok til en samlet andenplads i konkurrencen i Region Midtjylland, hvor ThykJær-chaufførerne kun overgås af Busselskabet Aarhus Sporveje.

Venlige chauffører
I projektperioden har chaufførerne været på efteruddannelse og efterfølgende haft særskilt fokus på, hvad de har lært.

Går man nærmere ind i tallene, viser det sig, at ThykJærs rute 116 især har oppej sig på informationen til kunderne, mens såvel kørsel og venlighed fra chaufførens side har været upåklagelig både før og efter forløbet.

ThykJærs ruter 104, 105, 205 og 117 har også deltaget i projektet, men kommer ind på sekundære placeringer.

For alle ruter gælder det dog, at de klarer sig godt, men at det er rute

Fly High er også...

- Kåring af Midttrafiks bedste chauffører
- Lederuddannelse
- Foredrag
- Markedsføring, som støtter chaufføren og et kulturturn

Fremtiden...

- Uddannelse som kontraktkrav
- Både kollektive og individuelle incitamentsordninger
- En individuel incitamentsordning, hvor den enkelte chauffør belønnes



RESULTATER

	Før	Efter	Forskel i % point
Chaufførens service	92	95	3
Chaufførens kørsel	92	96	4
Information fra chaufføren	77	85	8
Gennemsnit stigning i kundetilfredshed			5

KUNDEMÅLINGER

	2010	2012	Forskel i % point
Chaufførens kørsel	65	86	21
Chaufførens venlighed	71	85	14
Information i bussen	42	63	21

Antal kunder der er tilfredse eller meget tilfredse (i %)

FLY HIGH VIRKER...

	Midttrafiks Kundeundersøgelse , Alle busselskaber	Busselskaber som har deltaget i Fly High
Chaufførens kørsel	86	96
Chaufførens venlighed	85	95

Antal kunder der er tilfredse eller meget tilfredse (i %)
Chaufførens information er ikke målt i kundeundersøgelsen

Det ændrer
kulturen

Æren blev det vigtigste.
Gaven blev mindre vigtig.

Færre skader

BUSSELSKABERNES VURDERING

Mindre brok

Mere interesse
og glæde

Mindre
sygefravær

De spørger
efter mere
uddannelse

ØKONOMI

- Uddannelse ca. 0,5 mio. kr. pr. år
- Bonusrunde og markedsføring ca. 1,5 mio. kr. pr. år

UDFORDRINGER

- Skepsis blandt busselskaber og fagforeninger
- Jantelov blandt chaufførerne
- En del ressourcer især i opfølgningen
- Det er fast arbejde at ændre en kultur!





