

ENTREPRENØRUDVALGSMØDE DEN 24. SEPTEMBER 2012

Siden sidst

Forventet regnskab 2012

- Merudgift på bustrafik på 9,7 mio. kr.
- Aarhus og regionen
- Merindtægter på ca. 4 mio kr. – Hypercard
- Mindreudgifter på handicapkørsel og Midtjyske Jernbaner
- Balance i trafikselskabet

Budget 2013

- Ingen større besparelser på kørsel
region vil have besparelser på 5-10 mio. på trafikselskab
- Takststigning på gennemsnitlig 3,5%
billige klippekort udenfor myldretiden

Dag 1:

08.30 Morgenmad og velkomst

08.45 Siden sidst
- Hvad har du og dit busselskab gjort?
- Hvad har virket godt, og hvad har du lært?

09.30 Hvad vægter kunden?
- Viden om kunder med

10.30 Fokus på nogle af de tir
- Myndighed = tryghed
- God information i bus

10.45 Udendørsøvelse

11.15 God stemning i bussen
- Hvad virker godt, når

12.15 Frokost

12.45 God stemning i bussen
- Træning i kundekonflik
- Gode redskaber til at

13.45 Udendørsøvelse

14.15 Præsentationsteknik
- Positiv kommunikation
- Effektiv og ineffektiv k

15.45 Evaluering af dagen

16.00 På gensyn i morgen

Instruktører: Sophus eller Henri

Midttrafik præsenterer: **FLY HIGH 2**

Dag 2:

08.30 Morgenmad og velkomst

08.45 Personlig indstilling
- Kan du huske indstillingspilen?
- Hvordan går det så hjemme i dit busselskab?
- Hvad gør du for at forbedre indstilling og trivsel?

09.45 Udendørsøvelse

andles forskelligt – men hvordan?
- mønstre, spilleregler etc.
- kunderne med din egen adfærd

give kunden af service?
i dag?
fremtiden?
t. fremtidige kontraktkrav og servicemål

n
e kundetilfredsheden og jobbets omdømme?
selskab gør?

ik skal gøre?

deling af UDD-beviser

**Vi skal nok
køre dig**



midttrafik



**Vi skal nok
køre dig**

midttrafik

Midttrafik præsenterer:

FLY HIGH 2

*Vi skal nok
køre dig*



midttrafik

FLY HIGH 2

Start: Slut oktober
Undervisere: Samme
Sted: Tranbjerg
Økonomi: Som FH 1



Forsøg med incitament i kontrakter om buskørsel

- Forsøget skal give Midttrafik og busselskaberne viden om, hvordan modellen virker.
- Incitamentsmodellen indarbejdes i alle fremtidige nok primært A-kontrakter
- Incitamentsmodellen bygger alene på kundernes vurdering; kundetilfredshed
- Busselskabernes input og erfaringer fra andre trafikelskaber er brugt i modellen

Praktik om incitamentsforsøget

Bonussen der dystes om

- Kr. 700.000 i alt
- Bonussen bør tilgå både busselskabet og chaufførerne
- Vinderne fremsætter selv forslag til anvendelse, som Midttrafik nikker til

Bonusfordeling

- Kr. 400.000 til det selskab som har højeste kundetilfredshed ved slutmålingen
- Kr. 200.000 til det selskab som har næsthøjeste kundetilfredshed ved slutmålingen
- Kr. 100.000 til det selskab som har opnået den største stigning i kundetilfredsheden

Bonusperioden

- ca. 8 måneder
- Start marts 2013

Praktik om incitamentsforsøget

Tilmelding og opdeling

- pr. kontrakt

Målinger

- Der laves en før- og en eftermåling
- Uvildigt analyseinstitut står for målinger

Målepunkterne er

- Generel tilfredshed med denne rejse
- Chaufførens venlighed og vejledning på rejsen
- Chaufførens kørsel
- Tryghed i bussen

Forudsætninger for at deltage

- Størstedelen af kontraktens chauffører skal have deltaget i Fly High 1 og/eller 2
- Evt. hjælp til deltagelse i målinger



