

# **Chaufførerne er nøglen til en attraktiv kollektiv trafik**

**Er chaufførerne dygtige og positive, bliver kunderne tilfredse – og de anbefaler andre at bruge bussen.**

- **Målinger fra uddannelses- og bonusprogram**
- **Generel måling af kundetilfredsheden**
- **Status på chaufførkurset**
- **Hvad gør vi fremadrettet?**

- 1. Flash back**
- 2. Målinger uddannelses- og bonusprogram**
- 3. Status på chaufførkurset**
- 4. Hvad gør vi fremadrettet?**

# Hvad gør kunderne tilfredse?

De tre mest afgørende parametre for kundens samlede tilfredshed med turen afhænger af chaufføren:

- Chaufførens motivation, engagement og service
- Chaufførens kørsel og overskud i trafikken
- Overholdelse af køreplanen

Kilde: Movia 2010

Det vigtigste for kunderne er, at bussen kører til tiden, men herefter er det chaufførens indsats, som kunderne peger på kan gøre dem mere tilfredse.

Kilde: Epinion 2011 for Midttrafik

# Oversigt over uddannelses- og bonusprogram

**Uddannelse**

**Førmåling**

**Fokusmøde**

**Bonusrunde**

**Eftermåling**

**GOD TUR!**























**GODTUR!**

# DIN CHAUFFØR HAR MANGE TALENTER!

MEN HVAD GIVER DIG EN GOD TUR?

VIS DET MED KLISTERMÆRKER

– OG STEM OG VIND PÅ [GODTUR.NU](http://GODTUR.NU)



midttrafik

# GODTUR!

## VIND FEDE PRÆMIER

KONCERTBILLETTER, BIOBILLETTER, TAND  
OG MANGE ANDRE FEDE PRÆMIER



METTE SKRIVER: DEJLIGT AT FÅ ET SMIL INDEN MAN

### ROS DIN CHAUFFØR



Tak for de mange ros  
til vores chauffører  
Midttrafiks bedste  
chauffør for 2011 er  
fundet

LÆS MERE HER

# GODTUR!

**HA HA**  
**HA HA**  
**HA HA**  
**NICE**  
**SMIL**  
**NICE**  
**SOD**  
**PAUSE**

**DYGTIG**  
**OMSORG**  
**MILJØBEVIDST**  
**KARMA**  
**HJÆLPSOM**  
**TIL TIDEN**  
**HUMOR**

**INFORMATION**  
**TRYGHED**

**HVORDAN GIVER JEG DIG EN GODTUR?**  
SET CIRKEL OM DEN TING, DU BEDST KAN LIDE  
VED DIN CHAUFFØR. SENDER DU KORTET, HAR  
DU CHANCEN FOR AT VINDE FEDE PRÆMIER.

**midttrafik**

GODTUR.NU

ORDAN GIVER JEG  
EN GODTUR?  
M OG VIND →

ook FØLG MED PÅ FACEBOOK HER

AD ER GODTUR?

# GODTUR!

Læs om hele  
baggrunden for God Tur  
kampagnen.

LÆS MERE HER



# GOD TUR!

## SIG DET MED STJERNER!

### ROS DIN CHAUFFØR, NÅR TUREN ER GOD

STEM PÅ CHAUFFØRENS NAVN ELLER RUTENUMMERET.  
FIND CHAUFFØRENS NAVN PÅ DIPLOMET I BUSSEN – ELLER SPØRG HAM.

### STEM OG VIND FEDE PRÆMIER!

SKRIV CHAUFFØRENS NAVN + RUTENUMMER + ANTAL STJERNER  
(F.EKS. "HANNE 12 \*\*\*\*")

SEND BESKEDEN TIL 1272

SKRIV KUN RUTENUMMER, HVIS DU IKKE KENDER CHAUFFØRENS NAVN.



OK TUR



GOD TUR



MEGA GOD TUR

SE HVEM DER FÅR  
FLEST STJERNER, OG ROS DIN  
CHAUFFØR PÅ

**GODTUR.NU**



midttrafik





# P4 Østjylland

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



Skrevet af: [Heikki Yding](#)

## Malling Turistbusser har de gladeste 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 Michael er Midttrafiks bedste buschauffør

- Det viser, at vi har ramt rigtigt

## Stiftstidende Aarhus

FORSIDE SPORT KULTUR ERHVERV LIVSSTIL BØLG DE

SENESTE NYT // 10.00 Ejendomselskab tog for højt rykkergebyr

## Aarhus Sporveje årets bedste

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, 11:28  
Af Birgitte Krøyer, bkr@stiftf.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 lykkes 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 karsel og information på rejsen.

Læs også:  
»Ah nej...Hvad gør jeg nu?»

De aarhusianske kunder er blevet 6 procent mere tilfredse med chaufførens service, 12 procent



NET  
BUS  
NU  
NY  
MIDT  
BUS  
HD

## 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 ef-

# Michael er Midttrafiks bedste buschauffør

1 af 2



både en medalje, blomster, gaver, balloner og flag til Michael Skou, da Mette Julsbo fra Midttrafik i går overrakte ham titlen som Midttrafiks bedste buschauffør. - Ja, det bliver jo nok mig selv, der skal rydde op, sagde Michael Skou med et smil. (Foto: Casper Dalhoff)

af [D. Hyttel](#)  
dateret Torsdag d. 16. juni 2011, 09:00

Velkommen til Norman  
Kultur, Gastronomi og shop  
[rendezvousenfrance.dk](#)



LOKALT  
Nyheder og tv-indslag fra dit lokalområde.  
LokalTV

PROGRAMMER TV SYD PLUS OM TV SYD [Find artikler og video](#) [Find](#)

Her er du: [Forsiden](#) > [TV Syd](#) > [Nyheder](#) > [Lokal](#) > [Horsens](#)

## Den bedste



Mikael Skou er kåret som Midttrafiks bedste chauffør.

Opdateret 15-06-11 - kl. 16:39

## Bedste chauffør

Af Jan Svanevik

Mikael Skou, Horsens, blev onsdag kåret som Midttrafiks bedste buschauffør. 800 chauffører er blevet bedømt.

Passagererne har haft mulighed for at stemme på deres ynglingschauffør, og Mikael Skou på rute 117 løb af med sejren.

## MERE INFORMATION

BILLEDEGALLERI |  
[Vis alle billeder \(1\)](#)

DEL PA... |  
[Twitter](#)  
[Facebook](#)

[Send til en ven](#) [Udskriv side](#)

# Aarhus

Nyhedsredaktør: Tejs Dahl Mikkelsen - [jpaarhus@ip.dk](#)

## DE BEDSTE BUSSE



Midttrafik kårede i går de to bedste af sine syv busselskaber ved en event med kåringspiger, bolsjer og kage ved garageanlægget i Højbjerg. Busselskabet Aarhus Sporveje afd. Jægstrupvej vandt for at have forbedret sin kundetilfredshed mest - med 10,7 pct. Malling Turistbusser blev kåret for at have den højeste kundetilfredshed - 98,3 pct. meget tilfredse eller tilfredse kunder. Foto: Casper Dalhoff

# Fly High har givet en pæn stigning i antallet af tilfredse kunder

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

Måling på uddannelses- og bonusprogram

# Store variationer

<b>Største stigning</b>	<b>Før</b>	<b>Efter</b>	<b>Forskel i % point</b>
<b>Busselskabet Aarhus Sporveje</b>	<b>80,0</b>	<b>90,7</b>	<b>10,7</b>
<b>Thykjær</b>	<b>85,7</b>	<b>94,0</b>	<b>8,3</b>

<b>Laveste stigning</b>	<b>Før</b>	<b>Efter</b>	<b>Forskel i % point</b>
<b>Pan Bus</b>	<b>92,3</b>	<b>94,3</b>	<b>2,0</b>
<b>Nobina</b>	<b>92,3</b>	<b>92,7</b>	<b>0,4</b>



# Samtidig ses en stor stigning i den generelle kundetilfredshed

	2008	2011	Forskel i % point
Tilfredse og meget tilfredse kunder	82	92	10

# Især chaufføren forbedrer kundetilfredsheden

	2008	2011	Forskel i % point
<b>Chaufførens kørsel</b>	65	86	21
<b>Chaufførens venlighed</b>	71	85	14
<b>Information i bussen</b>	42	63	21

# Det betaler sig med uddannelse og incitament

	<b>Midttrafiks kundeundersøgelse 2011</b>	<b>Gns. for de busselskaber som har deltaget i uddannelses- og bonusprogram</b>	<b>NTs kundeundersøgelse 2010</b>
<b>Chaufførens kørsel</b>	<b>86</b>	<b>96</b>	<b>75</b>
<b>Chaufførens venlighed</b>	<b>85</b>	<b>95</b>	<b>71</b>



# Det betaler sig med uddannelse og incitament

	<b>Midttrafiks kundeundersøgelse 2011</b>	<b>Gns. for de busselskaber som har deltaget i uddannelses- og bonusprogram</b>	<b>NTs kundeundersøgelse 2010</b>
<b>Chaufførens kørsel</b>	<b>86</b>	<b>96</b>	<b>75</b>
<b>Chaufførens venlighed</b>	<b>85</b>	<b>95</b>	<b>71</b>
<b>Bybus (f.eks. BAAS)</b>		<b>90,7</b>	
<b>Regional (f.eks. Thykjær 116)</b>		<b>94</b>	

**Andel af kunder der er tilfredse eller meget tilfredse**

# Konklusioner

- **Chaufføren har afgørende betydning for tilfredsheden!**
- **Tilfredsheden med chaufføren kan altid påvirkes – også i bybusser hvor chaufføren har ringe kontakt med kunden**
- **Er kunden tilfreds med chaufføren, påvirker det deres tilfredshed med øvrige parametre på rejsen (f.eks. prisen)**

# Konklusioner

- **Chaufføren har ikke kun et men mange virkemidler til at påvirke tilfredsheden**
- **Kunder fremhæver det "mere end forventede", som det der især påvirker tilfredsheden**
- **Særlig fokus i uddannelsen ses i form af højere tilfredshed i målingerne**
- **Kontrolmålinger viser, at det er kombinationen af uddannelse og "praktik" der virker**



# Status

**1244 chauffører har deltaget i Fly High, og langt de fleste er tilfredse**

- **99 % med kursets indhold**
- **100 % med underviserne**
- **92 % med hytten og maden**

**47 ledere har deltaget i Fly High lederuddannelse, og alle er meget tilfredse**

- **100 % med kursets indhold**
- **100 % med underviserne**
- **97 % med hytten og maden**

**John Gade:** Kurset var udviklende, udfordrende og underholdende. Forbedret kundeservice og samarbejde kom i fokus på en ny måde. Spændende og positivt kursus.

**Michael Holm Pedersen:** Det var et kursus, hvor kvalitet, læring og undervisning og undervisere var High. Buschauffører har fået lejlighed til meningsudveksling og redskaber til løsning af dagligdagens små og store opgaver. Kan helt klart anbefales...

**Per Dalgaard Jensen:** Der var små og store ting, som man egentlig aldrig havde tænkt over, som man nemt kunne praktisere i bussen. Fik selv en del ting med hjem, som jeg kan bruge i mit arbejde med passagererne i bussen og med kollegaerne. Tak for et godt kursus. Det var bestemt ikke spild af tid !

FlyHigh :: Midttrafik.dk - Windows Internet Explorer

http://www.middtrafik.dk/flyhigh/flyhigh

FlyHigh :: Midttrafik.dk

Kontakt Om Midttrafik Presse Job Udbud Bus- og taxaselskaber Kommune/Region

midttrafik

In English Oversigt Læs op Print Søg på midttrafik.dk... Søg

GOD TUR!

# GODT

- \* Gode kollegaer  
↳ kan bytte vægter      ↳ HUMOR
- \* FRIT ARBEJDE  
↳ Fri når man har fri!  
↳ selvstændigt  
↳ kaptajn på eget skib  
↳ FRITTED UNDER MUSAR
- \* Kontaktet med mange forskellige mennesker
- \* Stor kundekontakt især landruter
- \* Følge naturens gang
- \* Stor indflydelse på eget job (hvis man ønsker det)
- \* God ledelse (Hvis man har det)      Flexibilitet
- \* Forskellige / skiftende arbejdstider
- \* Ikke to dage er ens
- \* Samme rute = godt bekendt til kunder  
både gode og dårlige
- \* Mulighed for personlig udvikling

# UDE

anerkendelse  
OS  
julegaver, firmafest

arbejde.

blødgøring (værested  
e, snacks ect)

fte fejl i.

s uden reparation

r beskidte  
ingen  
materialer til  
anffør. (og tid)

og ledelse er

↳ Pen og OS

## **Økonomi**

- Uddannelses- og bonusprogrammet er finansieret inden for trafikskabets budget. Busselskaberne betaler differencen mellem VEU og løn.
- Udgifterne til efteruddannelse udgør pr. år for ca. 500 deltagere ca. 1 mio. eller ca. 2.000 kr. pr. deltager.
- Bonusrunden inklusive markedsføring, bonusudbetalinger, målinger etc. udgør ca. 2 mio.



# Hvad gør vi så nu?

- **Bestyrelsen: Sats endnu mere på uddannelse og bonus**
- **Planer om:**
  - **Fortsat uddannelse og opfølgning for ledere i busselskaberne**
  - **Mere chaufføruddannelse og løbende opfølgning**
  - **Bonusrunder og/eller konkurrencer**
  - **Årets busselskab og årets bedste chauffør fortsætter**

**Hvad har været godt? Eller  
ikke så godt? Hvad skal vi  
være opmærksomme på..?**