

Kvalitetsudvalget

15. December 2011

Trafikplan Aarhus

20. November 2011: Ændringer på rute 100, 103 og 302 – Flere ture, mere køretid pga. stor passagertilstrømning.

2. Januar 2012: Ændringer på en række bybusruter – Mere køretid på en række ruter/afgange – 20'eren via busgaden.

Februar 2012: Ændringer på rute 200 – mindre kørsel via Skejby Sygehus.

- Fortsat fokus på ting der kan forbedres, i forhold til ordinært køreplansskift til sommer.



Horsens

23. oktober: Ændret ruteforløb for linje 10, som følge af problemer med køretid.





Silkeborg

Januar 2012: Justeringer på en række bybusser og lokalruter.





Kørsel mellem jul og nytår

For første gang kører vi efter lørdagsplan mellem jul og nytår – de fleste steder.

Vi vil meget gerne høre om jeres erfaringer – og høre hvad kunderne har sagt til jer om det.





Udfordring – Kystvejen og Havnegade i Aarhus

Efter sommerferien

Indskrænkning fra 4 til 2 kørebaner – lang byggeperiode.

Midttrafik, busselskaber og Aarhus Kommune er i dialog om løsninger.



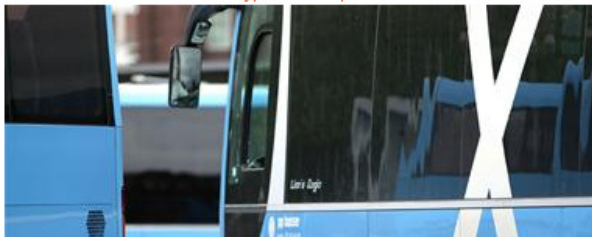
Chaufførerne er nøglen til en attraktiv kollektiv trafik

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?**

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

- Det viser, at vi har ramt rigtigt.

Stiftstidende Aarhus

FORSIDE | SPORT | KULTUR | ERHVERV | LIVSSTIL | BOLIG | DE

SENESTE NYT // 10.00 Ejendomsselskab tog for højt nykkrgebr

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, 11:26
Af Birgitte Krøyer, bkr@stifttiden.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 kørsel 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



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 bedste buschauffør. - Ja, det bliver jo nok mig selv, der skal rydde op, sagde Michael Skou med et smil. (Foto: Casper Dahlhoff)

bet D. Hyttel

dateret Torsdag d. 16. juni 2011, 09:00

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

Aarhus

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

DE BEDSTE BUSSE



Midttrafik kærede i går de to bedste af sine syv busselskaber ved en event med kåringspiger, bolsjer og kage ved garageanlægget i Højbjerg. Busselskabet Aarhus Sporveje af. Jegstrupvej 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 Dahlhoff

P4 Østjylland

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



Skrevet af: [Heikki Yding](#)

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

LOKALT

Nyheder og tv-indslag fra dit lokalområde.
Lokalt

GRAMMER TV SYD PLUS OM TV SYD

Find artikler og video Find

Her er du: Forsiden > TVSyd > Nyheder > Lokalt > 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 ynglings-chauffør, 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](#)

- 1244 chauffører har deltaget i Fly High
- Mange er tilfredse eller meget tilfredse

99 % med kursets indhold

100 % med underviserne

92 % med hytten og maden

- 47 ledere har deltaget i Fly High lederuddannelse
- Stor andel af meget tilfredse

100 % med kursets indhold

100 % med underviserne

97 % med hytten og maden

Oversigt over uddannelses- og bonusprogram

Uddannelse

Førmåling

Fokusmøde

Bonusrunde

Eftermåling

GOD TUR!

Måling på uddannelses- og bonusprogram

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

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

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

Kundetilfredshedsundersøgelsen 2011

En stor stigning i kundetilfredsheden

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

Kundetilfredshedsundersøgelsen 2011

Især chaufføren påvirker kundetilfredsheden

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

Det betaler sig med uddannelse og incitament

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

Andel af kunder der er tilfredse eller meget tilfredse

Konklusioner

- **Der ses en størst stigning i tilfredsheden, der hvor tilfredsheden i udgangspunktet er relativ lav**
- **Tilfredsheden med chaufføren kan altid påvirkes – også i busser hvor chaufføren har ringe kontakt med kunden**
- **Chaufførens væremåde påvirker tilfredsheden!**
- **Er man tilfreds med chaufføren, påvirker det kundernes tilfredshed med øvrige parametre på rejsen (f.eks. prisen)**

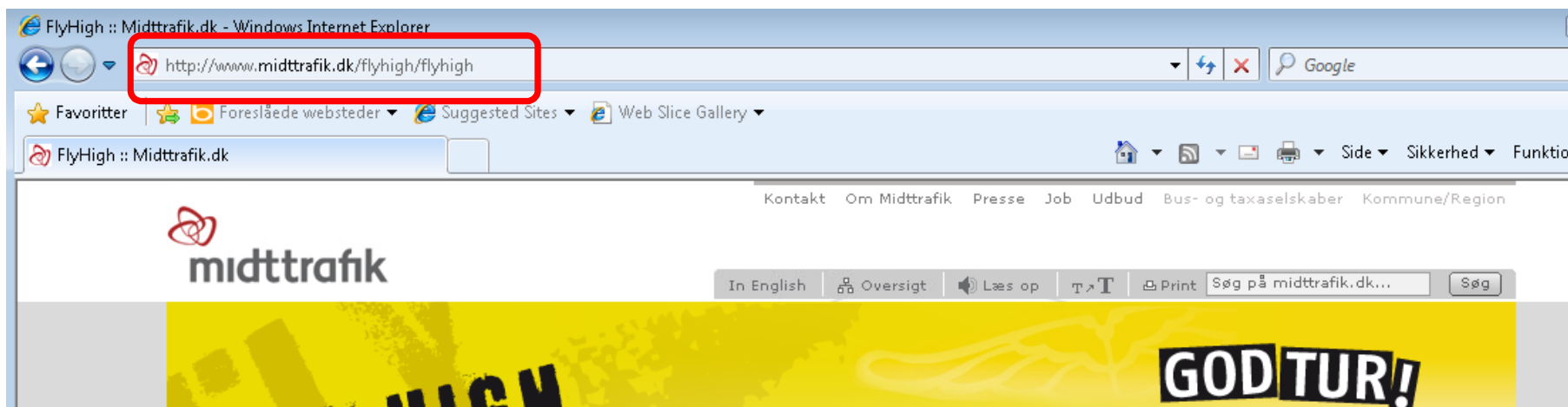
Konklusioner

- **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 resultatet i form af højere tilfredshed**

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 !



GODT

- * Gode kollegaer
 - ↳ kan bytte værter
 - ↳ HUMOR
- * FRIT ARBEJDE
 - ↳ Fri når man har fri!
 - ↳ Selvstændigt
 - ↳ kaptajn på eget skib
- ↓
* FRILHED UNDER MUSVAR
- * Kontakt 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 (børstet
e, straus ect)

fte fejl i.

s uden reparation

r beskidte
ingen
materialer til)
anfører. (og tid)

og ledelse er

↳ Pen og BS

Hvad gør vi så nu?

- **Bestyrelsen: Sats 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 bedste chauffør fortsætter**

**Hvad skal vi være
opmærksomme på..?**