

# Ruter Samspill - En buss for alle!

## Opplæring

Hvordan kan Ruter og bussoperatørene legge til rette for at bussførerne har trygghet og kompetanse til å levere på ønsket kundeopplevelse? Sammen har vi skapt **Ruter Samspill** som skal ivareta en helhetlig kundeopplevelse på tvers av operatører.

### Hvorfor felles opplæring?

Fordi vi sammen har ansvaret for gode kundeopplevelser, og det har vært savnet og etterspurt en felles retning for ønsket kundeopplevelse.

Målet er at alle som jobber for Ruter har en forståelse av ønsket kundeopplevelse - uavhengig av operatør eller transportmiddel.

**Ruter Samspill** er et variert opplæringsmaterieell som har et mål å gi bussførerne en god forståelse av hva kundene forventer og deres behov i kundereisen.

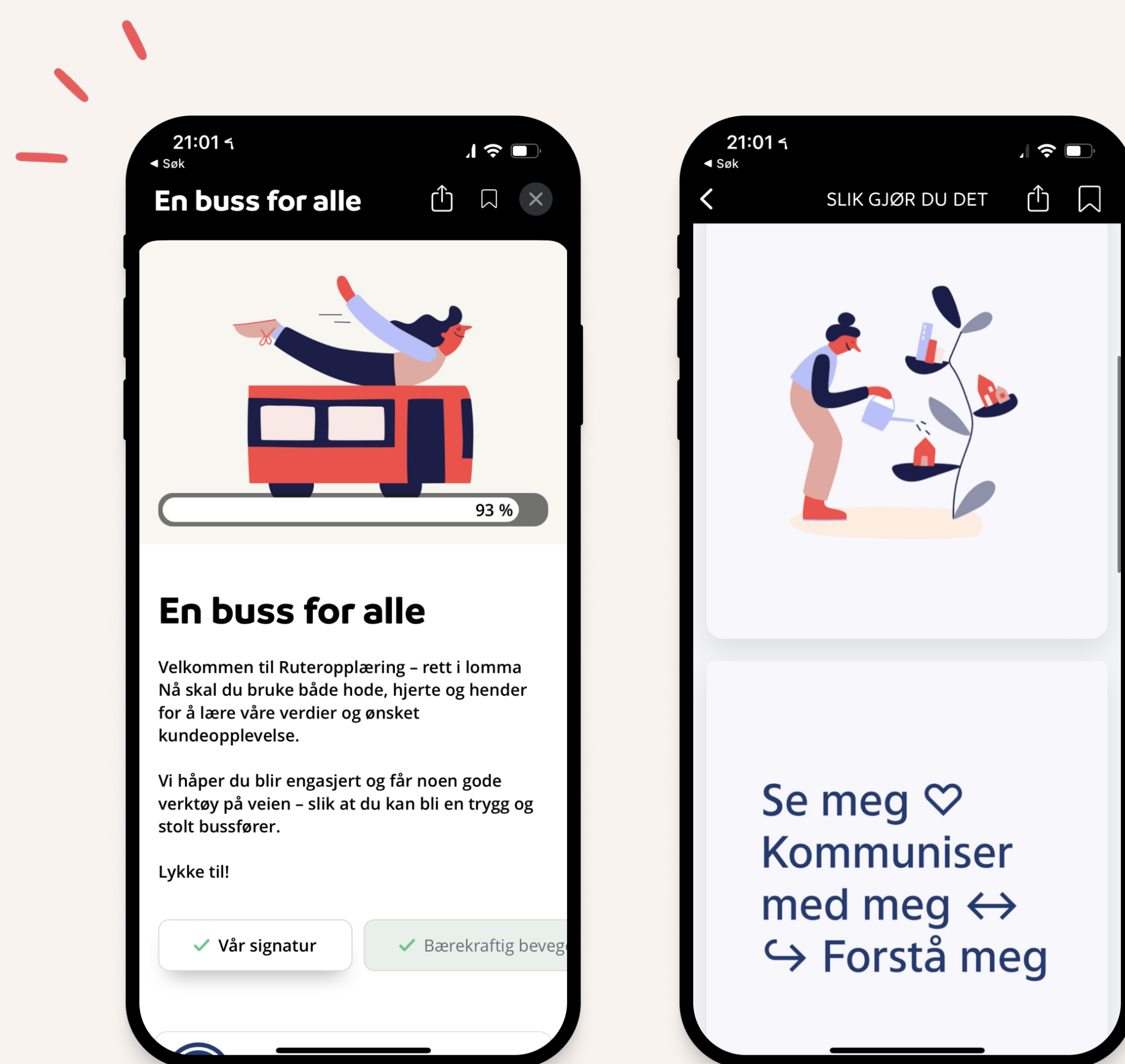
### Vår signatur i opplæringen

Vi skal alltid ha med både Hode, hjerte og hender:

- Hode: Kunnskap - Et felles teori-grunnlag
- Hjerte: Forstå hvorfor - Det menneskelige og empatiske
- Hender: Trene og erfare - Praktisk erfaring og øvelse på vanskelige situasjoner.

For å aktivere både hode, hjerte og hender, har vi en kombinasjon av flere læringsmetoder. Dette sikrer at læringen blir variert og engasjerer bredt.

En rød tråd i opplæringen er ekte historier og mennesker, sett både fra bussfører- og kundenes perspektiv.



### Opplæringen består av tre elementer

- Introduksjonskurs til opplæringsansvarlige. Gjøre de trygge på innholdet og tilrettelegge for en god opplæringsreise.
- Digital opplæring – Rett i lomma. Engasjerende egentrening for nye og erfarne førere i den digitale læringsplattformen Motimate (med filmer, bilder, tekst og quiz, mm).
- Fysisk brettspill til refleksjon og diskusjon rundt de mange dilemmaer en bussfører møter i hverdagen. Med mål om å dele erfaringer og om hvordan håndtere de mange situasjoner som oppstår i kundereisen med utgangspunkt i sikkerhet, tid og kundeopplevelse.

