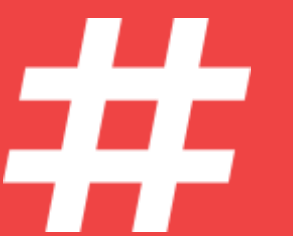


Bussførerens rolle i kundeopplevelsen





Buss

Den første snøen



erud

Siste stopp Last stop

Lillestrøm bussterminal

14:57



Buss

Bussen er full



 Buss

Et hinder på
veien

Sofies plass	14:10
21 Tjuvholmen	Nå
21 Tjuvholmen	7 min
21 Tjuvholmen	14:26

 Buss

Vi blir 12 min.
forsinket





Buss

En rampe
som ikke
fungerer

Ruter#



Buss

En kunde
som ikke
kommer med

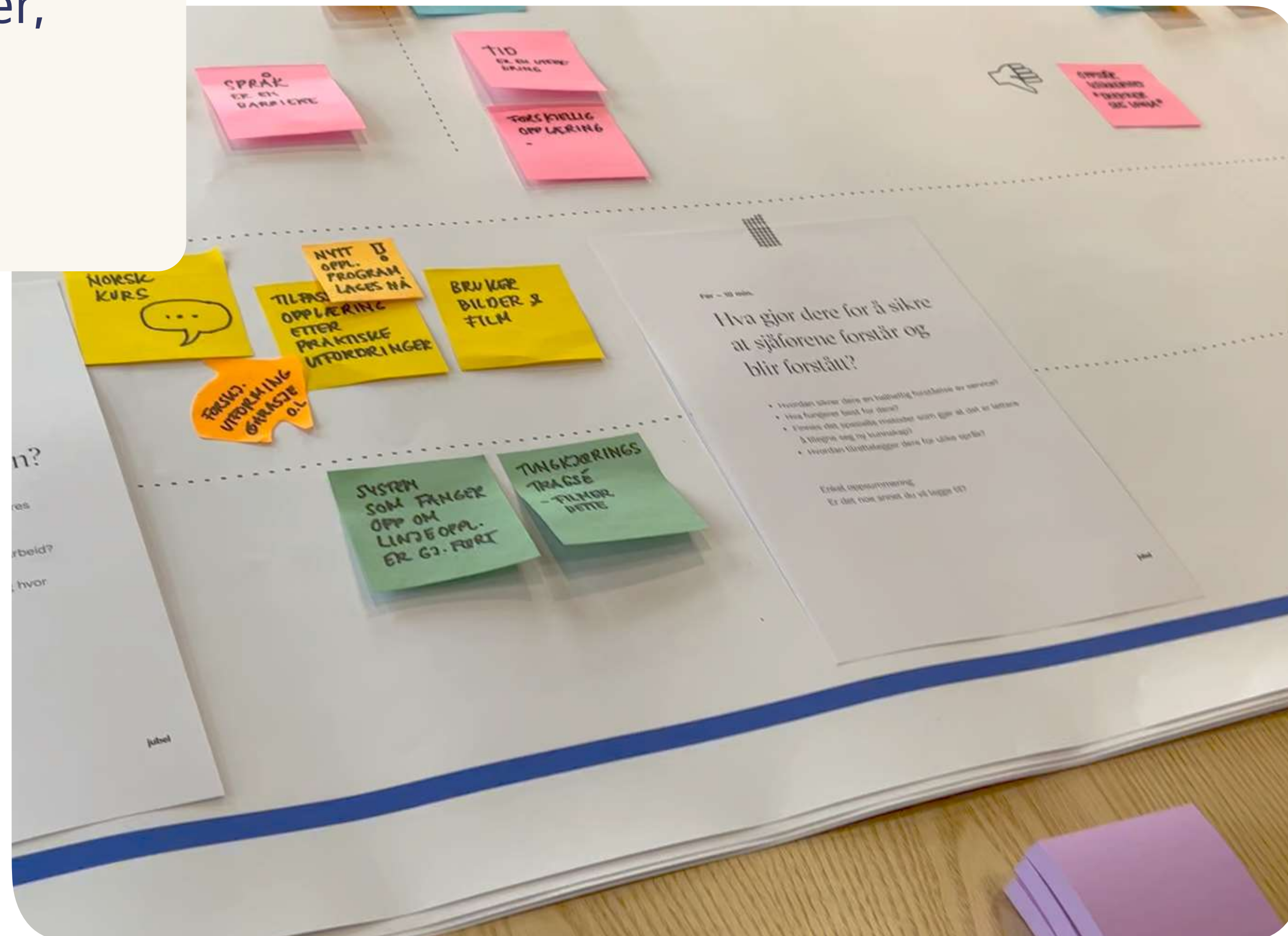


Dette er hverdagen
til bussførerne
og kundene våre.

**Bussførerne har en viktig
rolle i kundeopplevelsen.**

Prosess

I samspill,
Med bred involvering,
på tvers av operatører,
kollegaer,
kunder og Ruter.



I samspill,
Med bred involvering,
på tvers av operatører,
kollegaer,
kunder og Ruter.



I samspill,
Med bred involvering,
på tvers av operatører,
kollegaer,
kunder og Ruter.



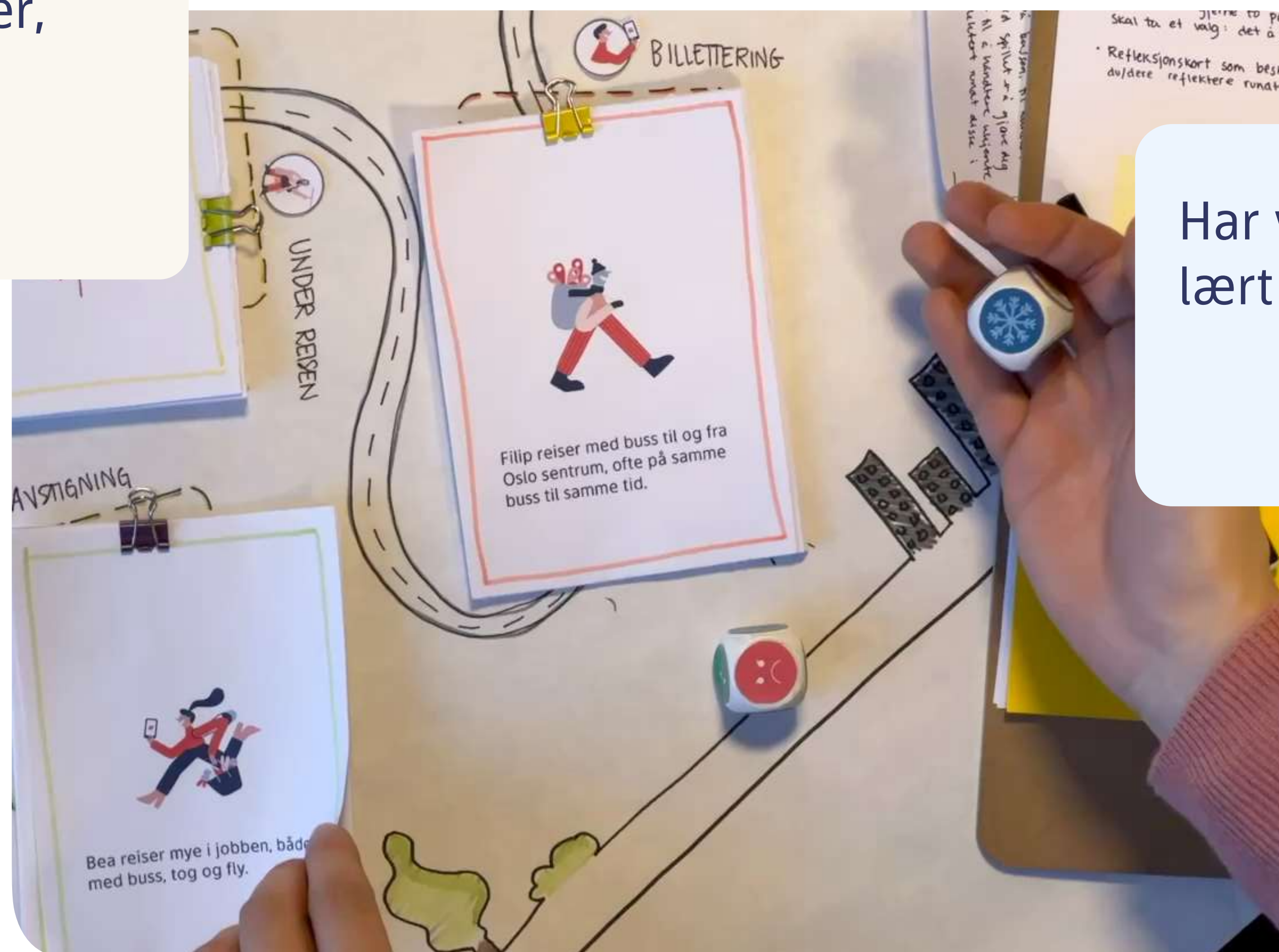
I samspill,
Med bred involvering,
på tvers av operatører,
kollegaer,
kunder og Ruter.



I samspill,
Med bred involvering,
på tvers av operatører,
kollegaer,
kunder og Ruter.



I samspill,
Med bred involvering,
på tvers av operatører,
kollegaer, kunder
og Ruter.



Har vi delt erfaring,
lært av hverandre,

I samspill,
Med bred involvering,
på tvers av operatører,
kollegaer,
kunder og Ruter.




Har vi delt erfaring,
lært av hverandre,

om behov og
forventninger.

I samspill,

Med bred involvering,
på tvers av operatører,
kollegaer,
kunder og Ruter.



+ - for alle 

Har vi delt erfaring,
lært av hverandre,

om behov og
forventninger.

Vår signatur

Ruter#

Sammen har vi etablert en signatur;
Hode, hjerte og hender.

Sammen har vi etablert en signatur;
Hode, hjerte og hender.

→ Hode

Kunnskap

Et felles teori-grunnlag



Ruter#

Sammen har vi etablert en signatur;
Hode, hjerte og hender.

→ Hjerte

Forstå hvorfor
Det menneskelige
og empatiske



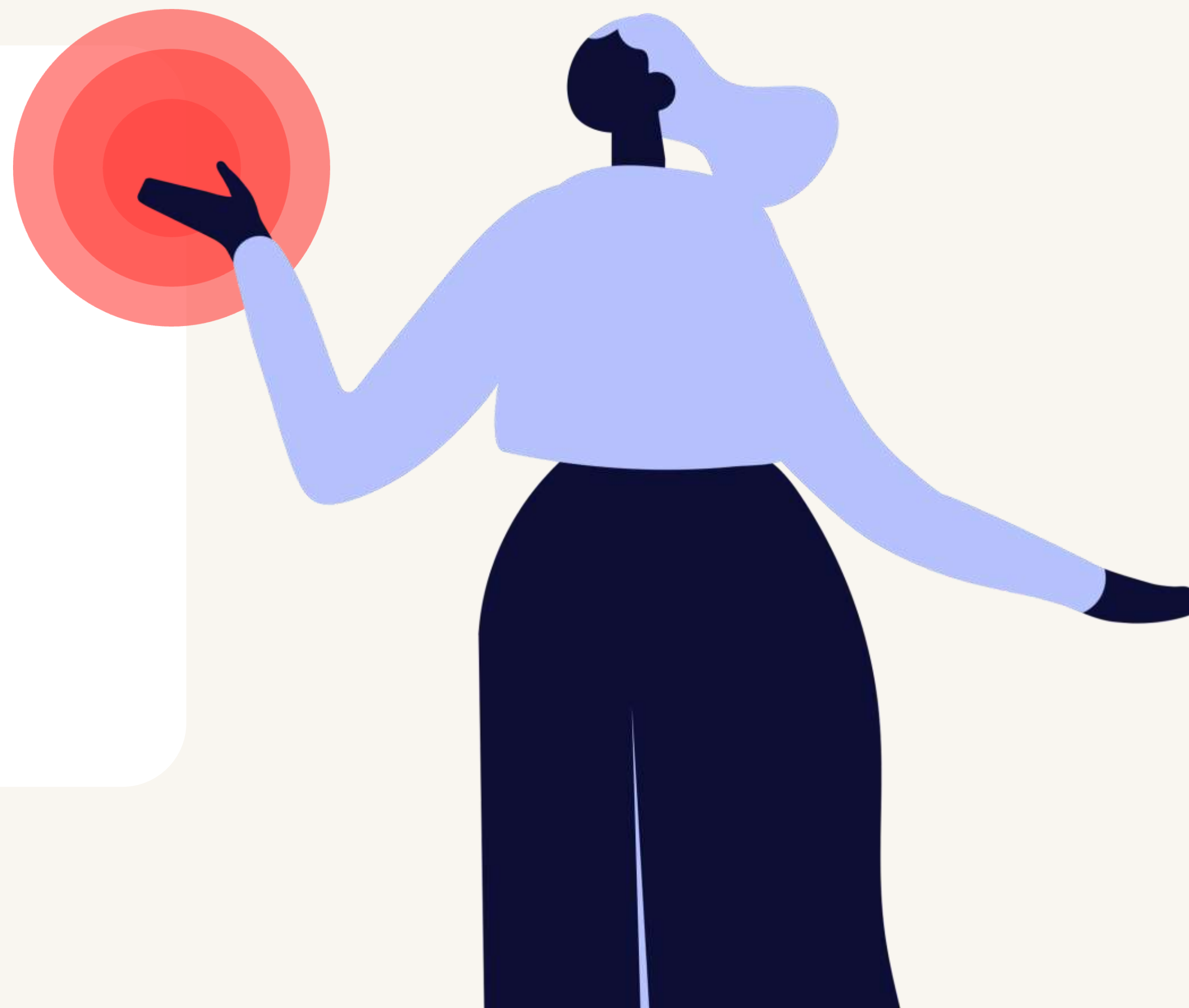
Ruter#

Sammen har vi etablert en signatur; Hode, hjerte og hender.

→ Hender

Trene og erfare

Praktisk erfaring og øvelse på
vanskelige situasjoner



Ruter#

Signaturen gir oss en bedre forståelse av våre kunder, verdier og en felles kundeopplevelse – for alle.



Ruter#

Løsning

Navn: Samspill

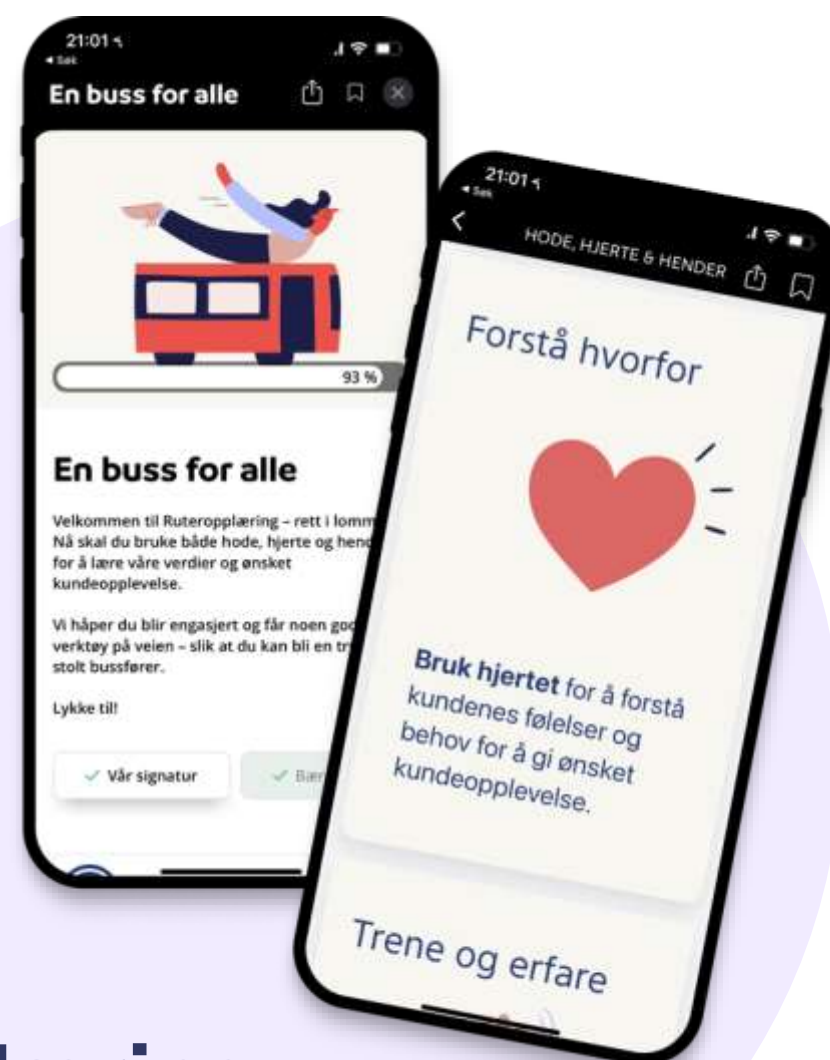
Ruter-opplæring mot en helhetlig kundeopplevelse



Si hei
til Ruter!

Introduksjonskurs

Materiell om Ruter til opplæringsansvarlige som del av opplæringsløpet.




Digital læring

Egentrening for nye og erfarne førere i den digitale læringsplattformen Motimate.



PÅSTIGNING

Thomas i rullestol er klar ved holdeplassen og vil med bussen. Når du går bak får du ikke åpnet rampen.



Dilemmaspill

Refleksjon rundt dilemma som oppstår og dele erfaringer om hvordan håndtere situasjonen.



Rute S

Samspill

Si hei til Ruter!



Om ruter sitt ansvar og visualisering av helheten.



Vår signatur i opplæring

Vi skal alltid ha med både hode, hjerte og hender.



Quiz

En buss for alle!

→ Vårt felles ansvar

Møt dine kollegaer!
Sammen har vi ansvar for kundeopplevelsen

▶ Video

Økosystemet i buss
Sammen skal vi gi kundene en god opplevelse, og få de trygt og effektivt frem



▶ Video

→ Vår kundeservice

Kunden våre
Si hei til Ingrid, Hanne Beate, Jørund og Camilla

▶ Video

Ønsket kundeopplevelse
Se meg, kommuniser med meg, forstå meg

Quiz



Slik møter vi kundene
Se kunden – *smil og si hei*
Kommuniser med kunden – *vær tydelig*
Forstå kunde – *se behov*

→ Dilemmatrening

Hva er et dilemma?
Hvorfor oppstår det dilemma og hvorfor må vi trene på det?

Service eller tid?
Dilemmatrening for å stå tryggere i tøffe prioriteringer.

Spill



Si hei til Ruter!



Om ruter sitt ansvar og visualisering av helheten.



Vår signatur i opplæring

Vi skal alltid ha med både hode, hjerte og hender.



Quiz

En buss for alle!

→ Vårt felles ansvar

Møt dine kollegaer!
Sammen har vi ansvar for kundeopplevelsen

▶ Video

Økosystemet i buss
Sammen skal vi gi kundene en god opplevelse, og få de trygt og effektivt frem



▶ Video

→ Vår kundeservice

Kunden våre
Si hei til Ingrid, Hanne Beate, Jørund og Camilla

▶ Video

Ønsket kundeopplevelse
Se meg, kommuniser med meg, forstå meg



Quiz

Slik møter vi kundene
Se kunden – *smil og si hei*
Kommuniser med kunden – *vær tydelig*
Forstå kunde – *se behov*

→ Dilemmatrening

Hva er et dilemma?
Hvorfor oppstår det dilemma og hvorfor må vi trene på det?

Service eller tid?
Dilemmatrening for å stå tryggere i tøffe prioriteringer.

Spill

Ruter#









Si hei til Ruter!



Om ruter sitt ansvar og visualisering av helheten.



Vår signatur i opplæring

Vi skal alltid ha med både hode, hjerte og hender.



Quiz

En buss for alle!

→ Vårt felles ansvar

Møt dine kollegaer!
Sammen har vi ansvar for kundeopplevelsen

▶ Video

Økosystemet i buss
Sammen skal vi gi kundene en god opplevelse, og få de trygt og effektivt frem



▶ Video

→ Vår kundeservice

Kunden våre
Si hei til Ingrid, Hanne Beate, Jørund og Camilla

▶ Video

Ønsket kundeopplevelse
Se meg, kommuniser med meg, forstå meg



🎁 Quiz

Slik møter vi kundene
Se kunden – *smil og si hei*
Kommuniser med kunden – *vær tydelig*
Forstå kunde – *se behov*

→ Dilemmatrening

Hva er et dilemma?
Hvorfor oppstår det dilemma og hvorfor må vi trene på det?

Service eller tid?
Dilemmatrening for å stå tryggere i tøffe prioriteringer.

🎮 Spill

Ruter#









Se meg →

Kommuniser med meg →

Forstå meg →

Si hei til Ruter!



Om ruter sitt ansvar og visualisering av helheten.



Vår signatur i opplæring

Vi skal alltid ha med både hode, hjerte og hender.



Quiz

En buss for alle!

→ Vårt felles ansvar

Møt dine kollegaer!
Sammen har vi ansvar for kundeopplevelsen

▶ Video

Økosystemet i buss
Sammen skal vi gi kundene en god opplevelse, og få de trygt og effektivt frem



▶ Video

→ Vår kundeservice

Kunden våre
Si hei til Ingrid, Hanne Beate, Jørund og Camilla

▶ Video

Ønsket kundeopplevelse
Se meg, kommuniser med meg, forstå meg



Quiz

Slik møter vi kundene
Se kunden – *smil og si hei*
Kommuniser med kunden – *vær tydelig*
Forstå kunde – *se behov*

→ Dilemmatrening

Hva er et dilemma?
Hvorfor oppstår det dilemma og hvorfor må vi trene på det?

Service eller tid?
Dilemmatrening for å stå tryggere i tøffe prioriteringer.

Spill

Ruter#





Se kunden – smil og si hei →

Kommuniser med kunden – **vær tydelig** →

Forstå kunden – **se behov** →

Trene og erfare



Bruk hender til praktisk trening på situasjoner du må håndtere for å gi ønsket kundeopplevelse.



Sammen skaper vi gode kundeopplevelser



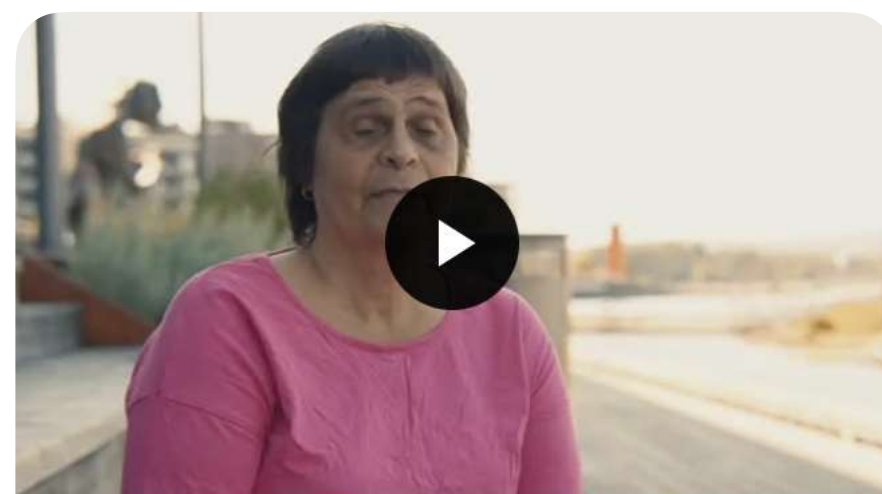
En buss for alle

Vi har fokus på **bærekraftig bevegelsesfrihet – for alle.**

Alle skal kunne ta buss uavhengig av funksjonsnedsettelse, bevege seg fritt og føle seg trygge i møte med bussen.



Jørund forteller deg litt om sine forventninger og utfordringer som reisende.



Hanne Beate forteller om sine ønsker i møte med deg.

- Spørsmål 1 -

Poeng

1276

+ 276
Fart!

Se meg ♡
Kommuniser med meg ↔
↪ Forstå meg



Hva gjør du?

«Dette er et dilemma. Her må du ta valg som sikrer alle passasjerer.»

Hva gjør du ved avvik når kunden er döv

Start quiz

Forstå hvorfor



Reise avvik



Bussen din må stoppe på grunn av en uforutsett hendelse.

«Få kontakt med den døve ved å vinke eller klappe lett på arm. Husk å få øyekontakt før du snakker.»

Hva trenger Jørund?



Tilbakemeldinger

«Det er nå tydeligere hva som forventes av oss i de ulike situasjonene»

- Bussfører, Vy

«Jeg liker at det er ekte historier,
med ekte mennesker»

- Bussfører, Nobina

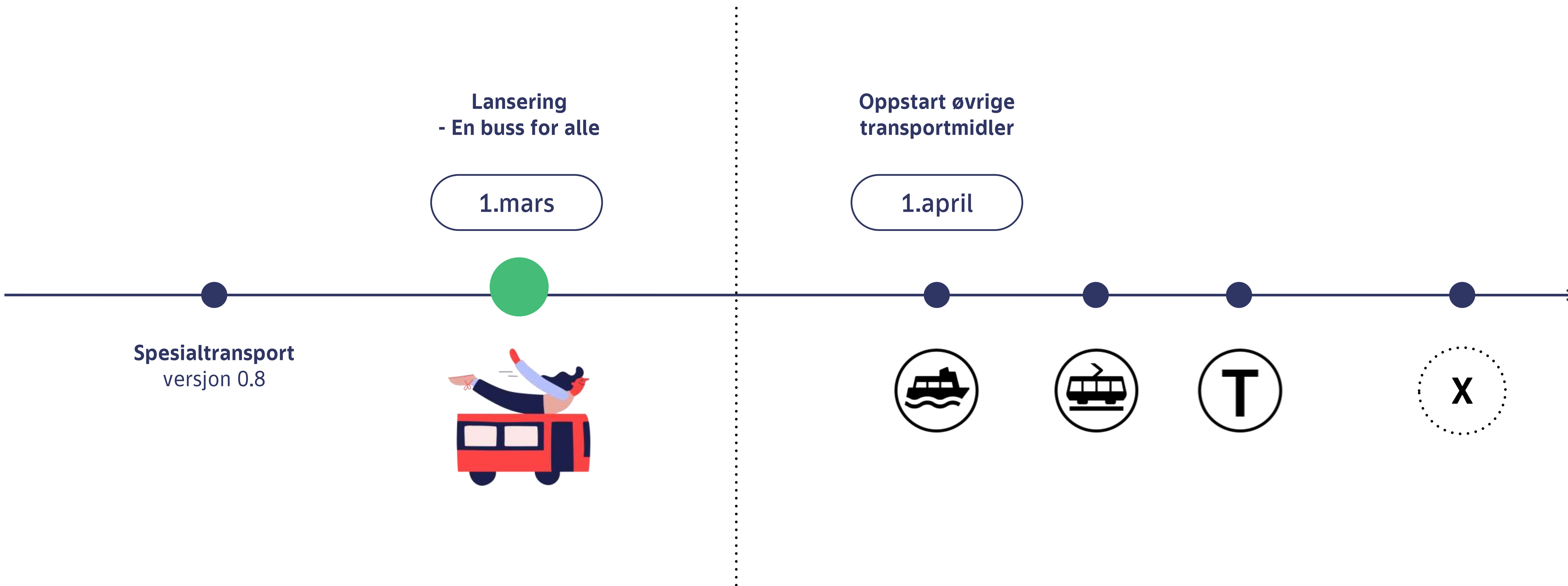
«Veldig bra læring, spesielt for de nye. Da kan vi dele erfaringer med hverandre, erfaringer som ikke står i lærebøkene»

- **Bussfører, Connect bus**



Tusen takk for oss!

Tidslinje 2023



Ruter#