



Varumärkeshandbok Tillsammans

Innehållsförteckning:

Inledning.....	4-5
Uppdrag och kundlöfte.....	6-7
Vision.....	8-9
Till:sammans.....	10-13
Värdegrund.....	14-27
Bemötandekod.....	28-31
10 praktiska råd.....	32-43

Till Emmaboda

Till jobbet

Till farmor på fika



Hur många drömmar får plats i en buss?

Om vi bad alla kunder på en buss att berätta vart de var på väg, skulle de flesta svara olika. Trots att de kanske reser till samma hållplats, är de på väg till olika mål. Någon ska träffa kompisar, en annan ska till jobbet. Någon kanske ska träffa sitt livs kärlek för första gången. En annan ska till pingis-träning.

På bussar, tåg och fordon för serviceresor ryms hela samhällets mångfald. Med oss reser inte bara människor, utan också deras drömmar och förhoppningar. Det är en viktig last, som vi ska ta god hand om. Du är en av alla som gör det.

Att erbjuda resor som...

**Det allt handlar om
– vårt uppdrag**

Vi på Kalmar länstrafik, tillsammans med våra
entreprenörer, arbetar för att uppfylla vårt uppdrag.
Allt vi gör ska stämma överens med det. Vårt uppdrag
är inte svårt att lägga på minnet. Det är bara en mening
långt. Utmaningen är att alltid verka utifrån det.

**underlättar och berikar
människors liv och
utvecklar vår region.**

Vi ska bli...

**Vart går
vår egen resa?**

Vi på Kalmar länstrafik har också mål och drömmar. Det är viktigt för en organisation att ha det, annars står man still. Och det ligger inte riktigt i en trafik-organisatörs natur att stå still. Vi har satt vårt mål högt, men vi är också övertygade om att vi kan nå det.

**Sveriges mest uppskattade
kollektivtrafik!**

Så når vi vårt mål!

Det finns inget facit för hur man blir Sveriges mest uppskattade kollektivtrafiksaktör. Men vi vet att allting måste börja med inspiration. Låt oss inspireras av det som så ofta finns rakt framför näsan på oss i vår verksamhet – bussar, tåg och fordon för serviceresor. Våra kunder reser som sagt till många mål. Men alla som reser kollektivt har en sak gemensamt. De reser...

Tillsammans

Där ligger även den första ledtråden. Vi på Kalmar länstrafik måste nå vårt mål på precis samma sätt som våra kunder når sina mål. Tillsammans. Allting hänger på att alla vi som jobbar inom eller för Kalmar länstrafik hittar egna sätt att bidra till att vi blir Sveriges mest uppskattade kollektivtrafik. Men visst kan vi ge dig några vägvisare som hjälper när du hittar just din roll i hur vi når vårt mål. Vänd blad så sätter vi igång!



Du & Kalmar länstrafik

Du kanske jobbar med trafikplanering. Eller kör buss. Kanske möter du våra kunder på ett kundcenter eller är tågvärd? Kör du serviceresor? I kollektivtrafiken finns många roller och alla är viktiga i arbetet med att bygga en positiv bild av Kalmar länstrafik. Kalmar länstrafik har ca 100 anställda, men den största delen av vår verksamhet sker genom entreprenörer och deras förare, tågvärdar och säljpersonal. Vi har ca 280 bussar, ca 20 tåg och 100-tals fordon för serviceresor. Vi har också flera kundcenter och återförsäljare som servar våra kunder. Tillsammans bemöter vi tiotusentals resenärer varje dag. Men även Kalmar länstrafik är en del av något större, Region Kalmar län. Vi är en del i arbetet för ett friskare, tryggare och rikare liv för medborgarna. Vi har också en gemensam värdegrund – med andra ord hur vi ska arbeta. Detta är vår utgångspunkt när vi stärker Kalmar länstrafik.

Vår värdegrund

– tre trevliga ord.



Att vara öppen

Kollektivtrafiken ska vara tillgänglig för alla. Men inte bara själva trafiken, utan också vårt bemötande. Välkomnande, Glatt, Tillmötesgående. Att vara öppen har många synonymer. Alla lika trevliga för kunden att uppleva. Så som vi själva vill bli bemötta när vi reser kollektivt, så ska vi också bemöta våra kunder. Så har man sagt sedan urminnes tider. Eller i alla fall så länge det har funnits kollektivtrafik.



Våra vägvisare "öppen"

- Vi skapar en tillgänglig trafik
- Vi skapar enkla och användarvänliga tjänster
- Vi är lyhörda för våra kunders önskemål och behov
- Vi är öppna och ärliga





Att vara engagerad

Engagemang handlar om att gå steget längre, att överraska. Alla invånare i länet har en bild av Kalmar länstrafik. För att förändra och förbättra den, måste vi ständigt överträffa den. Alla kan hitta sätt att överträffa kundens förväntningar. Därför kan också alla som jobbar inom eller med Kalmar länstrafik hitta sätt att utveckla vår verksamhet och att förbättra kundens upplevelse. Ingen förändring är för liten eller för stor.



Våra vägvisare "engagerad"

- Vårt bemötande präglas av omtanke och engagemang
- Vi har kunden i fokus och planerar för hela resan
- Vi har ett arbetsklimat där alla känner stolthet och motivation och vill utveckla verksamheten
- Vi tar ansvar för en hållbar framtid

Att vara kunnig

Vi sitter på alla svaren. Det är i alla fall vad våra kunder förväntar sig. Låt oss inte göra dem besvikna. Varje dag får vi frågor om allt mellan himmel och jord – det ställer stora krav på oss, men många av våra kunder är också beroende av oss för att få vardagen att fungera. Därför ska vi alltid vara öppna för att lära oss nytt, att varje dag bli lite bättre – och att lära av varandra.



Våra vägvisare "kunnig"

- Vi är öppna för att lära oss nytt
- varje dag lite bättre
- Vi är resultatinriktade och har
ett ekonomiskt ansvar
- Vi är specialister på kollektivtrafik
- Vi arbetar för att ligga i framkant inom
den tekniska utvecklingen

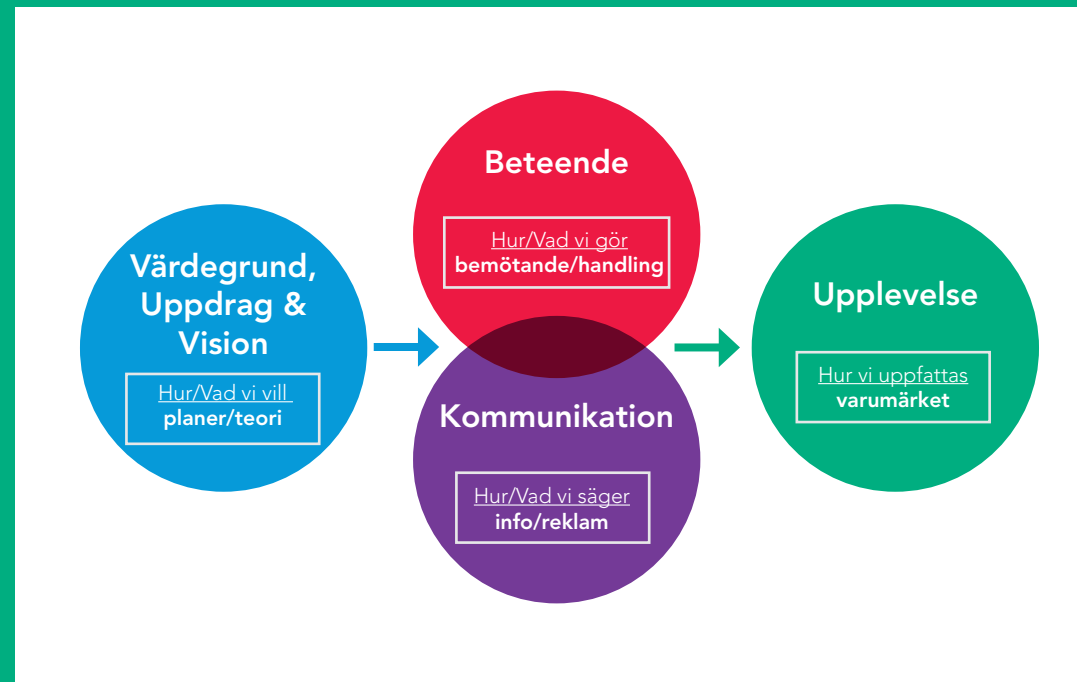
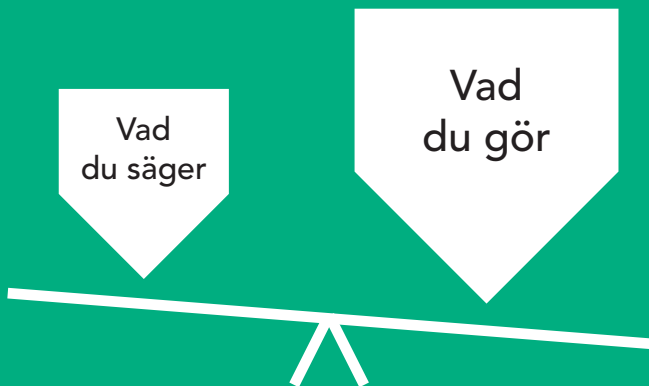


Vår bemötandekod – ett sätt att vara mot andra

Med inspiration från värdegrunden, har vi formulerat fem punkter, en "bemötandekod" som visar hur vi ska tänka, vara och agera i mötet med våra kunder. Men också i mötet med varandra som medarbetare. Om du bara ska ta med dig en sak från den här boken, så är det dessa fem punkter. Fundera på hur du kan forma just din arbetsdag utifrån dem, och just dina möten.

Det är inga komplicerade saker att hålla reda på. Lite öppenhet, omtanke, stolthet och nyfikenhet. Det är sådant som alla relationer mår bra av. Inte minst den mellan oss och våra kunder.

- ➔ Jag är öppen och ärlig
- ➔ Mitt bemötande präglas av omtanke och engagemang
- ➔ Jag bidrar till ett arbetsklimat där alla känner stolthet, motivation och vill utveckla verksamheten
- ➔ Jag vill lära mig nytt
– **Varje dag lite bättre**
- ➔ Jag ser mina medarbetare, återkopplar och ger beröm.



A white silhouette of a person's head and shoulders, facing right. The person has short, spiky hair and is pointing their right index finger upwards towards the text.

10 praktiska råd för din vardag

Vi har vår värdegrund att förhålla oss till. Men vi har också regler. Vad väger tyngst? I många situationer kan vi vinna mycket goodwill på att gå ifrån reglerna. Här måste du som medarbetare ta beslutet baserat på din kunskap, din erfarenhet och ditt sunda förnuft. Låt kundens upplevelse vara i fokus! Vi vet att våra förare och tågvärdar får bra betyg då vi frågar kunderna. De möter tusentals resenärer varje dag. Gott om tillfällen att stärka vårt varumärke!

På följande sidor vill vi ge några exempel på situationer där vi kan arbeta utifrån värdegrunden snarare än utifrån regelverket. Låt dessa bli en vägledning för bemötande som inspirerar dig i just din vardag!

1. Behandla kunder olika

Exempel på utmaningar i vardagen:

- Det är svårt att känna sig rättvis. Hur kan man behandla kunder olika, men ändå rättvist? Vad säger/känner de som sitter ombord och redan har betalt sin resa?
- Vilket eget ansvar har förare, tågvärd, kundtjänstmedarbetare att förbereda sig, träna och diskutera utmaningen med andra? Man känner sig ofta utlämnad till sig själv.
- Man känner ibland att kunderna vill fuska eller komma undan. Fördomar och/eller tidigare erfarenheter spelar in. Vilka signaler vill jag förmedla till kunden?
- Det finns regler för återbetalningar och kompensationer. Men det finns tillfällen och situationer då det kan finnas anledning att göra undantag. Vilken signal vill vi ge en kund som känner sig lurad eller inte fått resa som den tänkt sig?

Tips Ombordpersonal:

Det är omöjligt att vara helt rättvis i alla situationer. Det finns ingen lathund, exempelsamling eller facit. Du som är förare eller tågvärd måste kunna lita till ditt omdöme där och då. Det som är OK ena dagen behöver inte vara OK den andra dagen. Vis-sa grupper, exempelvis yngre barn och ungdomar samt funktionsnedsatta bör behandlas extra varsamt. I en tid då sociala medier direkt kan sprida det som sker ombord blir det viktigare att omdömet är rätt. Vilken signal vill jag ge?

Tips Trafikföretag:

Det är angeläget att företaget är aktivt och diskuterar situationer som ombordpersonalen har upplevt som svåra, t ex på arbetsplatsträffar eller grupp-/teamsamtal. Arbetsledare ska både stötta och korrigera. Återkopplingen till Kalmar länstrafik är viktig. Är det en återkommande situation eller en engångsföreteelse? Finns det ett mönster? Företagen ska se till att sprida goda exempel och erfarenheter från andra.

Tips Kalmar länstrafik:

I grunden ska varje kund betala för sin resa. Sedan finns det omständigheter som gör att ombordpersonalen måste göra undantag. Det kan gälla kundkategori, teknik, väder, tidpunkt på dygnet, risk för skada/fara etc. Värdeorden och empati kring den uppkomna situationen är här avgörande. Ibland är det rätt att göra fel och fel att göra rätt. Kalmar länstrafik litar på det goda omdömet och dömer aldrig utan att lyssna på allas versioner.

2. Se kunden som den är

Exempel på utmaningar i vardagen:

- Man har i regel inte tid att lyssna in kundernas frågor och behov. Tidtabellen eller telefonkön sätter gränser för hur mycket tid man kan ägna sig åt kunden. Och ibland kan man inte svaret på frågorna, hur gör jag då?
- Alldeles för få förare/tågvärddar ser sig själva som försäljare åt Kalmar länstrafik. Att vara ambassadör känns också svårt, vad innebär det egentligen?
- Det är svårt att känna sig rättvis. Hur kan man behandla kunder olika, men ändå rättvist? Vad säger/känner de som sitter ombord och redan har betalt sin resa?
- Vilket eget ansvar har förare, tågvärd, kundtjänstmedarbetare att förbereda sig, träna och diskutera utmaningen med andra? Man känner sig ofta utlämnad till sig själv.
- Man vill hellre dela ut någon form av skriftlig information till kunden, än att förklara muntligt vad som gäller. Det tar för mycket tid att förklara. I den mån man kan svaret.

Tips Ombordpersonal:

Kunder är olika och har olika förväntningar på sin resa. En kund uppskattar wi-fi på bussen. En annan har en otymplig rollator och en tredje vill sitta tätt tillsammans med en fjärde. Alla vill de bli sedda och bekräftade och resa på ett sätt som passar just dem. Precis som du själv! Träna på att snabbt kunna bedöma kundernas behov.

Tips Trafikföretag:

Förmågan att bedöma varje enskild kunds behov kräver både erfarenhet, kunskap och att lyssna på arbetskollegors upplevelser. Företaget ska skapa forum för kunskapsutbyten och odla en bra kultur och ett bra självförtroende för ett bra bemötande. Och omvänt: att våga sätta gränser. Samtidigt ska förarnas kompetens i biljett- och betalsystem säkerställas, genom att ge dem erforderliga förutsättningar.

Tips Kalmar länstrafik:

Kollektivtrafiken ska vara tillgänglig för alla, vilket bl.a. innebär att trafiken utformas på många skilda sätt. Samtidigt är det viktigt att ombordpersonal känner en stolthet i arbetet och bemöter kunderna enligt värdegrunden. Kalmar länstrafik kommer att lägga kraft på att få kunderna att förköpa sina biljetter i så hög utsträckning som möjligt, så att förare/tågvärd kan lägga mer fokus på servicen ombord och punktlighet.

3. Ta hjälp av kunden

Exempel på utmaningar i vardagen:

- Man har i regel inte tid att lyssna in kundernas frågor och behov. Tidtabellen eller telefonkön sätter gränser för hur mycket tid man kan ägna sig åt kunden. Och ibland kan man inte svaret på frågorna, hur gör jag då?
- Våra kunders bekymmer och problem kopplat till kollektivtrafiken är också våra. Kundernas åsikter är också viktiga. Att vi kontinuerligt tar reda på mer om kunders upplevelser är viktigt för att utveckla kollektivtrafiken. Hur ofta ställer vi följdfrågan om det är något mer vi kan hjälpa kunden med vid ett samtal, telefonsamtal eller via e-post? Eller hur svarar du och framförallt återkopplar du till kunden om du inte kan svaret på en fråga?

Tips Ombordpersonal:

Ont om tid eller kunskap ska inte behöva hindra dig från att ge ett gott kundbemötande. Be kunden vänta med sin fråga tills du har mer tid eller be en annan kund om hjälp. Är du ny på linjen kan en kund kanske hjälpa dig hitta? Det är bättre att visa (eller säga) att man är osäker än att låtsas som om man kan. Kunder vill hjälpa till. Men de gillar inte om man "mörkar".

Tips Trafikföretag:

Företaget ska säkerställa att föraren/tågvärden inte behöver utsättas för en situation där basala kunskaper saknas mot kunden. Det kan t.ex. gälla biljettsystem, betalsystem, språk, linjekännedom, tekniken i fordonet, liftar/ramper.

Tips Kalmar länstrafik:

Kalmar länstrafik ska i samråd med eller tillsammans med trafikföretaget erbjuda utbildning och repetition av arbetsmoment som bidrar till ett bra bemötande. Målsättningen är att ombordpersonal ska kunna hantera alla kundrelaterade situationer. Här får det aldrig finnas osäkerheter eller tekniska brister.

4. Informera hellre för mycket än för lite

Exempel på utmaningar i vardagen:

- Mikrofonanvändning brister i buss- och tågtrafiken. När, var och hur ska man ropa? Är det tekniska brister som hindrar eller är det mikrofon-skräck hos föraren?
- Den digitala utvecklingen går fort och de allra flesta kunder tar till sig viktig information via sina mobiltelefoner. Ser vi till att kunderna får relevant information från oss i rätt tid?
- För att kunna ge ett bra bemötande och korrekt information är det viktigt att känna sig säker på biljetter, betalsätt, teknik, fordonets funktioner, geografin etc. Att jobba utan de rätta förutsättningarna skapar oro och stress. Man vet inte helt enkelt, vilket gör att tystnad kan uppstå mot kunden...

Tips Ombordpersonal:

Kunden uppskattar att du använder mikrofonen. Kanske inte alltid, men då och då. Det kan gälla information kopplat till resan eller vardagliga händelser. Allt som avviker från det normala eller det förväntade ska informeras. Mikrofonen är ett utmärkt sätt att ta ansvar för kundens hela reseupplevelse. Ditt bemötande ombord slutar inte förrän kunden kliver av.

Tips Trafikföretag:

Trafikföretaget ska säkerställa att mikrofonerna i bussen och tåget fungerar som de ska. Dessutom ska tillfälle till mikrofonträning för förarna erbjudas löpande. Ovanan eller motviljan för att höra sin egen röst i bussen får inte vara ett argument för att avstå mikrofonanvändning.

Tips Kalmar länstrafik:

Vid tillfällen som avviker från det normala eller det förväntade är det bra att meddela resenärerna. Kalmar länstrafik ska verka för att relevant trafikinformation kommer föraren, tågvärderna och resenären tillgodo så fort som möjligt, antingen automatiskt genom teknikutlösningar eller genom telefonkontakt med trafikledare.

5. Läs kundens tankar – så slipper hon läsa dina

Exempel på utmaningar i vardagen:

- Man har i regel inte tid att lyssna in kundernas frågor och behov. Tidtabellen eller telefonkön sätter gränser för hur mycket tid man kan ägna sig åt kunden. Och ibland kan man inte svaret på frågorna, hur gör jag då?
- Mikrofonanvändning brister i busstrafiken. När, var och hur ska man ropa? Är det tekniska brister som hindrar eller är det mikrofon-skräck hos föraren?
- Det blir allt viktigare att snabbt kunna läsa av eller uppfatta kundens behov. Hur identifiera oro och tankar hos varje kund som kliver på eller ringer? Kunden vill bli sedd, lyssnad på och förväntar sig att föraren, ombordpersonalen eller kuntjänstmedarbetaren ansvarar för hela resan. Hitta lösningen på kundens behov.

Tips Ombordpersonal:

Genom erfarenhet och kundintresse lär du dig bedöma vilka behov kunden har. Vissa kunder måste lugnas genom ditt aktiva agerande, t.ex. tala om för den gamla damen att du väntar med att köra till hon satt sig. Så slipper hon vara orolig för att ramla. Eller berätta för kunden att hon närmar sig den hållplats hon frågade efter. Att vara aktiv är att ta ansvar för kundens resa. Ditt bemötande upphör inte förrän kunden klivit av. Träna på att förebygga.

Tips Trafikföretag:

Företaget ska verka för att ombordpersonal får kunskap om olika kundkategoriers behov, t.ex. genom mentor/fadder-rutiner. Företaget ska också ge ombordpersonal de bästa förutsättningarna för att kunna bemöta kunderna på ett bra sätt, t.ex. kompetensförsörjning avseende biljett- och betalsystem, språk, linjekännedom, tekniken i fordonet, liftar/ramper m.m.

Tips Kalmar länstrafik:

Kalmar länstrafik ska i samråd med eller tillsammans med trafikföretaget erbjuda utbildning och repetition av arbetsmoment som bidrar till ett bra bemötande. Målsättningen är att ombordpersonal ska kunna hantera alla kundrelaterade situationer. Här får det aldrig finnas osäkerheter eller tekniska brister.

6. Ge "det lilla extra"

Exempel på utmaningar i vardagen:

- Mikrofonanvändninge brister i busstrafiken. När, var och hur ska man ropa? Är det tekniska brister som hindrar eller är det mikrofon-skräck hos föraren?
- Det blir allt viktigare att snabbt kunna läsa av eller uppfatta kundens behov. Hur identifiera oro och tankar hos varje kund som kliver på eller ringer? Kunden vill bli sedd, lyssnad på och förväntar sig att föraren, ombordpersonalen eller kuntjänstmedarbetaren ansvarar för hela resan. Hitta lösningen på kundens behov.
- Man vill hellre dela ut någon form av skriftlig information till kunden, än att förklara muntligt vad som gäller. Det tar för mycket tid att förklara. I den mån man kan svaret.

Tips Ombordpersonal:

Att bjuda på något som kunden inte förväntar sig, kan skapa många leenden. Varje kund har sina egna förväntningar på både resan och hur ombordpersonal normalt ska agera. "Det lilla extra" är att våga gå utanför det normala och överraska. Ett sätt att ge "det lilla extra" är att informera om biljettens oanade möjligheter – man kan ofta resa mer på biljetten än vad kunden tror. Eller varför inte ge barnet biljetten istället för mamma och pappa? Brist ut i sång eller berätta det bara du kan se från fönstret. Kunden får något att berätta och ombordpersonalen växer i sin självkänsla. Det ska vara kul att ge. Det är engagerat i allra högsta grad.

Tips Trafikföretag:

Trafikföretaget ska premiera ombordpersonalens egna initiativ som är förenliga med Kalmar länstrafiks värdegrund och "det lilla extra". Tävlingar, utmaningar, utmärkelser. Företaget ska också sprida goda exempel och bra erfarenheter till flera.

Tips Kalmar länstrafik:

Erfarenheten visar att när ombordpersonal gör eller säger saker som inte är förväntat, blir effekten nästan uteslutande positiv. Det kan ibland röra sig om något så enkelt som att hälsa resenären välkommen ombord. Kalmar länstrafik jobbar för att förmedla värdegrunden till Kalmar länstrafiks medarbetare, förare och tågpersonal. Att skapa en känsla hos kunder och allmänhet att ombordpersonal bjuder på sig själva och att man har kul ombord. Den stora kundnöjdheten från kunderna kan fortsätta stiga, men bara genom att fortsätta träna, försöka och uppmuntra.

7. Var kundernas öron och ögon

Exempel på utmaningar i vardagen:

- Man har i regel inte tid att lyssna in kundernas frågor och behov. Tidtabellen eller telefonkön sätter gränser för hur mycket tid man kan ägna sig åt kunden. Och ibland kan man inte svaret på frågorna, hur gör jag då?
- Det är viktigt att diskutera gemensamma frågor. Det borde finnas fler tillfällen där ombordpersonal kan samtala med Kalmar länstrafiks Trafikledning samt där Trafikföretagen kan föra en dialog med Kalmar länstrafik, forum saknas.
- Det brister i kommunikationsflödet mellan Kalmar länstrafik – Trafikföretaget/Depån – Ombordpersonal. Både avseende information och återkoppling. Var tar synpunkter från förare och kunder vägen i organisationen?

Tips Ombordpersonal:

Det är viktigt att du är delaktig i det kommunikationsflöde som finns mellan Kalmar länstrafik – Trafikföretaget – Dig själv. Dela med dig av dina erfarenheter av trafiken och kundernas synpunkter till Kalmar länstrafik, dina medarbetare eller arbetsledare. Du bör också efterfråga eller ställa krav om återkoppling från din arbetsgivare eller från Kalmar länstrafik. Tillsammans blir vi bättre.

Tips Trafikföretag:

Trafikföretaget har en väsentlig roll i kommunikationsflödet från/till Kalmar länstrafik respektive ombordpersonal. Företaget ska säkerställa erforderliga rutiner på depån, via arbetsplatsträffar, gruppmöten, arbetsmöten med Kalmar länstrafik etc. att information och synpunkter tas tillvara och sprids vidare till berörda. Det är en trovärdighetsfråga och en skyldighet mot både uppgiftslämnare och egen personal.

Tips Kalmar länstrafik:

En viktig uppgift för Kalmar länstrafik är att både förmedla information och ta emot information från trafikföretag, ombordpersonal och kunder. Det är av yttersta vikt att Kalmar länstrafik:s medarbetare som möter kunderna direkt ombord har den kunskap som behövs. Kalmar länstrafik ska tillsammans med Trafikföretagen skapa nätverk och kontinuerliga mötesforum för att förmedlingen av information säkerställs.

8. Var en ambassadör för Kalmar länstrafik

Exempel på utmaningar i vardagen:

- Alldeles för få förare/tågvärddar ser sig själva som försäljare åt Kalmar länstrafik. Att vara ambassadör känns också svårt, vad innebär det egentligen?
- Vilket eget ansvar har förare, tågvärd, kundtjänstmedarbetare att förbereda sig, träna sig och diskutera utmaningen med andra? Man känner sig ofta utlämnad till sig själv.
- I trafikavtalet mellan Kalmar länstrafik och Trafikföretagen finns en specifikation av vad ombordpersonalen förväntas vara, kunna och göra. Denna specifikation är i princip okänd hos förare/tågvärddar.
- Ett bra bemötande och ett positivt engagemang mot en kund kan lätt övergå till att bli för privat. Var går gränsen och vad får man säga respektive inte säga? Hur ska man hantera släkt och vänner eller arbetskamrater som kliver på?

Tips Ombordpersonal:

Som anställd för en entreprenör som kör på uppdrag åt Kalmar länstrafik, ska du vara medveten om att du är en representant och ambassadör för Kalmar länstrafik. Sättet du bemöter en kund på, påverkar hur kunder ser på Kalmar länstrafik, eftersom det är Kalmar länstrafiks varumärke de kommer i kontakt med. På en offentlig plats där du bär uniform, till exempel vid en busstation, på rasten eller i en affär, är du en representant för Kalmar länstrafik. Tänk på vad och hur du säger eller hur du uppfattas av andra.

Tips Trafikföretag:

Trafikföretaget ska ge ombordpersonalen de bästa förutsättningarna för att kunna bemöta kunderna på ett bra sätt, till exempel kompetensförsörjning avseende pris- och betalsystem, språk, linjekännedom, tekniken i fordonet, liftar/ramper m.m. Kalmar länstrafik kan inte kräva ambassadörsskap av personalen om inte kunskap och insikt finns av vad detta innebär. Personalens åtagande i trafikavtalet ska självfallet förmedlas och förståelsen för uppgifterna säkerställas. Trafikföretagens arbetsledande representanter ska föregå ambassadörsskapet med gott exempel.

Tips Kalmar länstrafik:

Kalmar länstrafiks medarbetare med direkt kundkontakt är Kalmar länstrafiks ansikte utåt. På det sätt de bemöter kunderna kan ambassadörsskapet utvecklas vidare. Kalmar länstrafik ska tillsammans med Trafikföretaget skapa de bästa förutsättningar för att ombordpersonal känner sig positiva till såväl försäljar-, informatörs- som ambassadörsrollen.

9. Håll dig uppdaterad

Exempel på utmaningar i vardagen:

- Det brister i kommunikationsflödet mellan Kalmar länstrafik - Trafikföretaget/Depån – Ombordpersonal. Både avseende information och återkoppling. Var tar synpunkter från förare, ombordpersonal och kunder vägen i organisationen? Och hur vet Kalmar länstrafik att deras information når ombordpersonalen?
- Det är viktigt att diskutera gemensamma frågor. Det borde finnas fler tillfällen där ombordpersonal kan samtala med Kalmar länstrafiks Trafikledning samt där Trafikföretagen kan föra en dialog med Kalmar länstrafik, forum saknas.
- Vilket eget ansvar har förare, tågvärd, kundtjänstmedarbetare att förbereda sig, träna sig och diskutera utmaningen med andra? Man känner sig ofta utlämnad till sig själv.
- För att kunna ge ett bra bemötande behöver man känna sig säker på biljetter, betalsätt, teknik, fordonets funktioner, geografin etc. Att jobba utan de rätta förutsättningarna skapar oro och stress. Man vet inte helt enkelt, vilket känns pinsamt mot kunden...

Tips Ombordpersonal:

Det är roligare att jobba om man vet vad som händer och hur allt fungerar. Ofta har kunderna höga förväntningar och ställer krav på dig. Visst är det roligt om man kan överträffa dem! Information och kommunikation mellan Kalmar länstrafik-Trafikföretaget-Ombordpersonal är avgörande om alla ska känna trygghet och glädje. Alla måste ta sitt ansvar för sin del i denna kedja. Både i att ge information och att aktivt söka information.

Tips Trafikföretag:

Trafikföretaget har en väsentlig roll i kommunikationsflödet från/till Kalmar länstrafik respektive ombordpersonal. Företaget ska säkerställa erforderliga rutiner på depån, via arbetsplatsträffar, gruppmöten, arbetsmöten med Kalmar länstrafik etc. att information och synpunkter tas tillvara och sprids vidare till berörda. Det är en trovärdighetsfråga och en skyldighet mot både uppgiftslämnare och egen personal.

Tips Kalmar länstrafik:

En viktig uppgift för Kalmar länstrafik är att både förmedla information och ta emot information från trafikföretag, ombordpersonal och kunder. Det är av yttersta vikt att Kalmar länstrafiks medarbetare som möter kunderna direkt ombord har den kunskap som behövs. Kalmar länstrafik ska tillsammans med Trafikföretagen skapa nätverk och kontinuerliga mötesforum för att förmedlingen av information säkerställs.

10. Ta ansvar för kundens hela resa

Exempel på utmaningar i vardagen:

- Mikrofonanvändning brister i busstrafiken. När, var och hur ska man ropa? Är det tekniska brister som hindrar eller är det mikrofon-skräck hos föraren?
- Alldeles för få av ombordpersonalen ser sig själva som försäljare åt Kalmar länstrafik. Att vara ambassadör känns också svårt, vad innebär det egentligen?
- Ibland är kundens resa inte slut när den kliver av bussen eller tåget. Resan kan bestå av flera byten och delsträckor. Om en sträcka är förseklad kan det påverka resten av kundens resa. Kan vi hjälpa eller informera om möjligheterna för kunden att nå slutmålet på resan?
- Det blir allt viktigare att snabbt kunna läsa av eller uppfatta kundens behov. Hur identifiera oro och tankar hos varje kund som kliver på eller ringer? Kunden vill bli sedd, lyssnad på och förväntar sig att föraren, ombordpersonalen eller kuntjänstmedarbetaren ansvarar för hela resan. Hitta lösningen på kundens behov.

Tips Ombordpersonal:

Bemötandet mot kunden innefattar mer än ett välkomnande vid påstigningen, försäljning och validering. Ditt bemötande slutar inte förrän kunden kliver av. Kunden förväntar sig att du tar ansvar för HELA resan och informerar om avvikelser från det normala. Viktigt att du visar engagemang. Du måste kunna känna in vilken service eller information som måste ges.

Tips Trafikföretag:

Trafikföretaget ska verka för att ombordpersonalen får kunskap om olika kundkategoriers behov, t.ex. genom mentor/fadder-rutiner. Att träna värdskap ombord. Företaget ska också ge ombordpersonalen de bästa förutsättningarna för att kunna bemöta kunderna på ett bra sätt, t.ex. kompetensförsörjning avseende biljett- och betalsystem, språk, linjekännedom, tekniken i fordonet, liftar/ramper m m.

Tips Kalmar länstrafik:

Undersökningar visar att kundens uppfattning av resan sträcker sig från hållplatsen/perrongen till dess att resenären gått av bussen eller tåget. Det är viktigt att ständigt jobba med att förbättra reseupplevelsen. Kalmar länstrafik ska tillsammans med Trafikföretagen erbjuda träning och utbildning för ombordpersonalen i att ta ansvar för kundens hela reseupplevelse. Genom att känna ett större värd- och ambassadörsskap utvecklas kundnöjdhet och förtroende.

Här slutar boken. Men vår resa fortsätter.

Vi hoppas att den här boken har varit inspirerande, och gett dig en inblick i vad vi vill uppnå. Men resan dit är också ett mål. Att tillsammans hitta sätt att bli ännu bättre, och att dela med sig av dessa kunskaper till varandra. Så när vi blir bäst i Sverige – och det kommer vi att bli – kan vi stolt säga att vi gjorde det tillsammans.



**Tillsammans
för ett friskare
tryggare och
rikare liv**

kalmarlanstrafik.se
010-2121000



Kalmar länstrafik
REGION KALMAR LÄN