



**FØLG  
MED MIG!**

# SERVICE GUIDE

**SERVICSIMONHJÆLPER:)**

# BUSSELSKABET AARHUS SPORVEJE ER PÅ MISSION SERVICE



## VI VIL VÆRE BEDST TIL SERVICE

Det er vildt imponerende at se og høre de eksempler på god service, der kommer frem i dette hæfte. Idérigdommen og engagementet er stort.

Det vil være synd at give ServiceSimon æren for det hele. Men i ServiceSimons let naive streg, milde udtryk og venlige imødekommende smil, kan vi samle alle de gode intentioner og handlinger, I som chauffører har.

Hvad ville ServiceSimon gøre, bliver der spurgt? ServiceSimon har svaret, men det har I som chauffører også. I har den professionelle personlige dømmekraft, der skal til for at vurdere en situation rigtigt. Men I har også det mod og mands-/kvindehjerte, der skal til for at sige det højt, hvis I vurderede forkert, så I selv og jeres kollegaer kan blive klogere. Det vil vi som ledere bakke jer op i.

Alle laver fejl, det kan ikke undgås, men man skal ikke blive ved med at lave de samme fejl. Så skal man snakke med sine kollegaer, sin leder, eller også er det jo, man kan spørge:

**Hvad ville ServiceSimon have gjort?**

## INDHOLDSFORTEGNELSE

HVAD ER GOD SERVICE?.....	<b>4-5</b>
BLIV EN SYNLIG CHAUFFØR .....	<b>6-7</b>
BLIV EN GLAD CHAUFFØR .....	<b>8-9</b>
BLIV EN RESPEKTERET CHAUFFØR.....	<b>10-11</b>
BLIV EN DYGTIG CHAUFFØR .....	<b>12-13</b>
BLIV EN USTRESSET CHAUFFØR.....	<b>14-15</b>
BLIV EN PÅSKØNNET CHAUFFØR .....	<b>16-17</b>
MIN PERSONLIGE SERVICEMISSION ...	<b>18-19</b>
HUSKELISTE.....	<b>20</b>

## HVAD ER GOD SERVICE?

At **løse konflikter** med humor som et hemmeligt våben

**Smil, smil og atter smil.**  
Ikke fordi man skal, men fordi man har lyst!

At **overholde** færdselsloven

Busser til tiden. **Ordentlig kørsel.** Smil og info

Venlighed, rolig kørsel, **tålmodighed**

**Behandling af medtrafikanter** med venlighed

Den gode **dialog!**

At få passagererne **sikkert og behageligt frem** til deres bestemmelsessted. **Vi er der for dem**, for uden kunder... intet behov for vores serviceydelse

At **passagererne er glade**, når de stiger ud

**Venlighed, hjælpsomhed**, behagelig kørsel - og så vidt muligt til tiden

At **hjælpe og vejlede kunder** omkring linjenettet

**Chaufførnavn og nr. på uniform**

At **optræde professionelt**

"Kind words can be short and easy to speak, but their echoes are truly endless"  
**Mother Teresa**

**Glade kunder!**

At bussen kommer sikkert frem, og at folk har fået **en god oplevelse**

**Imødekommenhed**, behagelig kørsel, **korrekt optræden!**

At **tage hensyn til alle!**

Man skal være **flink ved passagererne** og tænke, at det er som at **køre med familiemedlemmer**

At udtrykke at man er en, man kan **komme i kontakt med!**

Det er busser, der kommer til tiden, med en **veloplagt chauffør** og en **bus, der er ren og i orden**

At vise, at jeg er **glad for mit job!**

Kort sagt at **opføre sig ordentligt!**

At **vente**. På dem, der løber efter bussen. På at de ældre sætter sig ned

At **opretholde god ro og orden** i bussen, så alle har en chance for at **føle sig godt tilpas**



# BLIV EN SYNLIG CHAUFFØR

#1 se op -  
og få styr på din trop

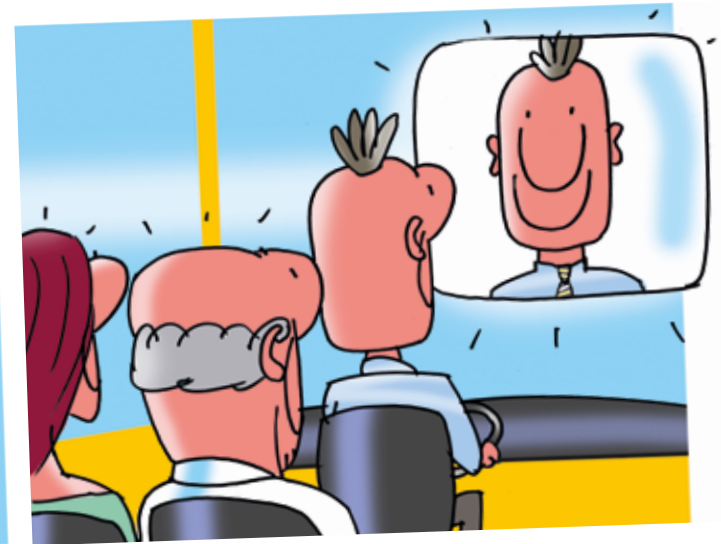
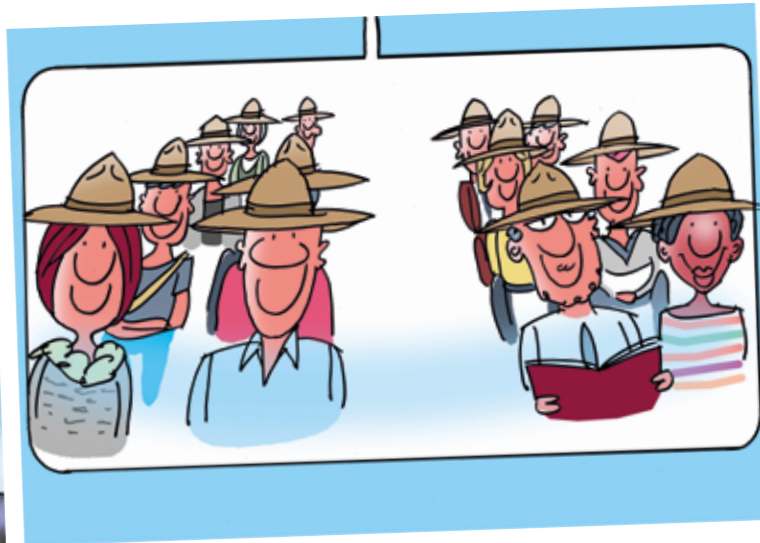
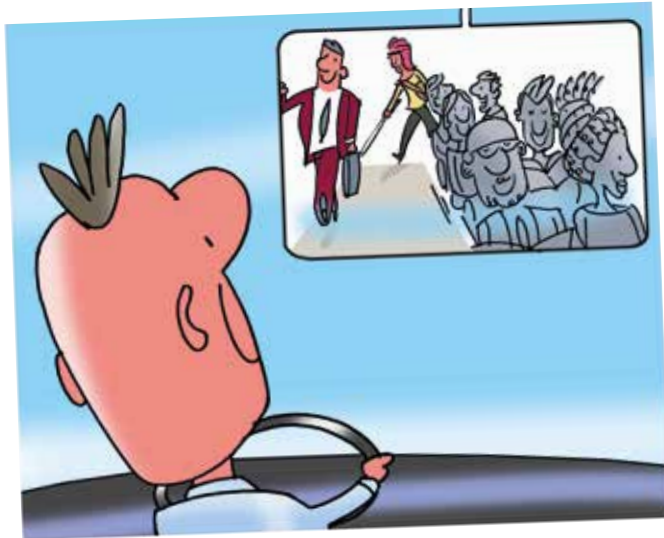


SÅ  
GODE  
ER VI TIL  
SERVICE

**96,3%** af vores chauffører siger altid  
goddag og farvel til passagerer, der bruger fordøren

TIP FRA  
KOLLEGA  
TIL  
KOLLEGA

” Jeg skaber god kontakt ved at tale pænt og ordentligt  
til passagererne samt ved at hjælpe dem, der beder om det.  
Man behøver ikke skabe sig i mikrofonen eller lege tourguide-  
Barbie for at yde god service



# BLIV EN GLAD CHAUFFØR

#2 tæl smil  
og venlige hilsner



SÅ  
GODE  
ER VI TIL  
SERVICE

**59,1%** af vores chauffører smiler til passagerer,  
der trænger til lidt god energi

TIP FRA  
KOLLEGA  
TIL  
KOLLEGA

” Jeg smiler altid, uanset hvilket humør jeg er i.  
Kunderne skal ikke kunne mærke på mig, at jeg  
måske har haft en dårlig dag



# BLIV EN RESPEKTERET CHAUFFØR

# 3 sæt ord  
på det uventede

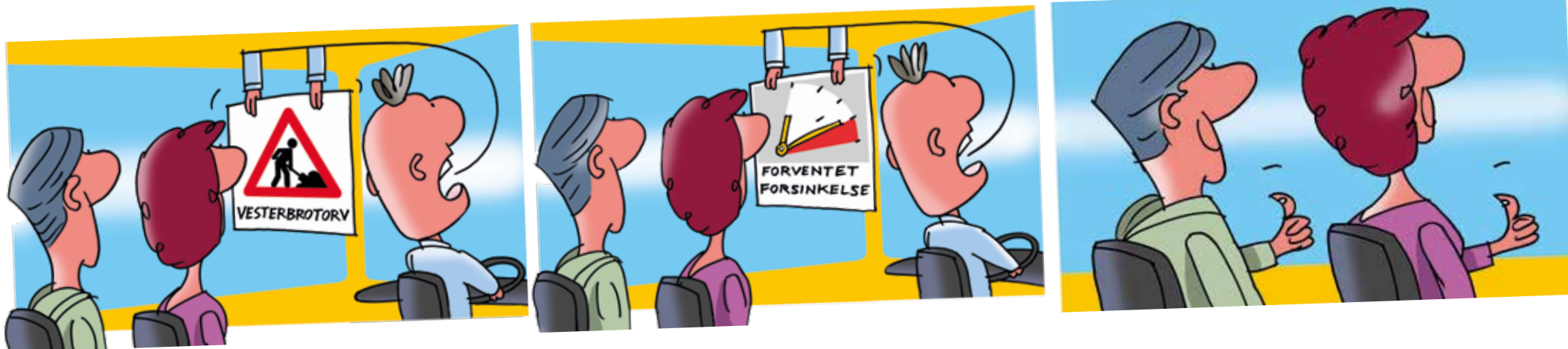


SÅ  
GODE  
ER VI TIL  
SERVICE

**92,5%** af vores chauffører bruger mikrofonen  
for at informere, hvis der sker noget uventet

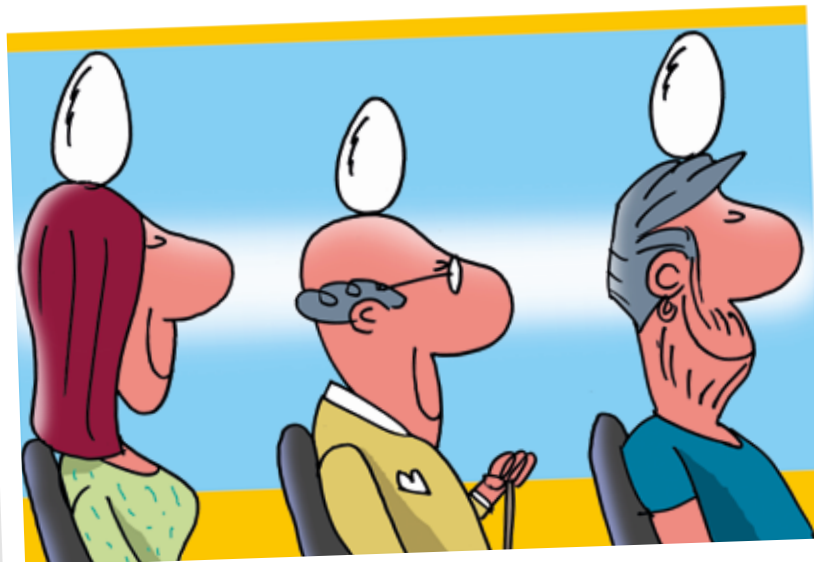
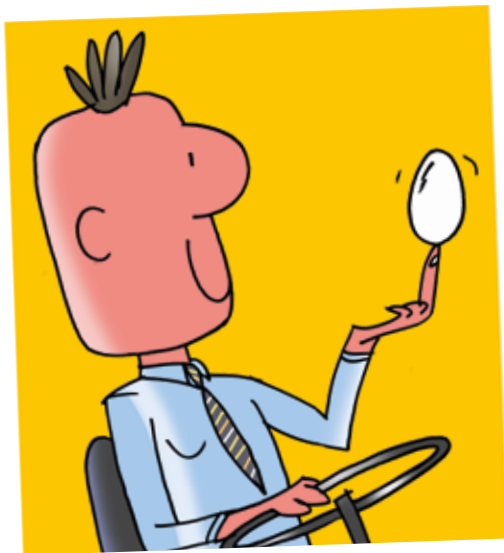
TIP FRA  
KOLLEGA  
TIL  
KOLLEGA

” Hvis en passager spørger om et sted, jeg ikke kender,  
så spørger jeg ”publikum” om hjælp. De er som regel ivrige  
for at hjælpe



# BLIV EN DYGTIG CHAUFFØR

# 4 lad din fod  
være passagerens ven



SÅ  
GODE  
ER VI TIL  
SERVICE

**94,5%** af vores chauffører er forudseende på deres vej gennem trafikken

TIP FRA  
KOLLEGA  
TIL  
KOLLEGA

” Jeg sørger for at køre pænt og glidende og uden pludselige stop. Jeg bremser i god tid, så der ikke er ryk og stød, og jeg starter og svinger roligt



SERVICE SIMONSIGER :)

# BLIV EN USTRESSET CHAUFFØR

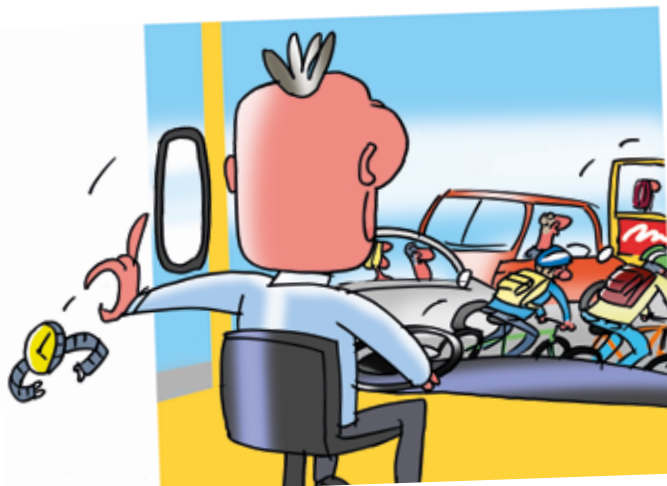
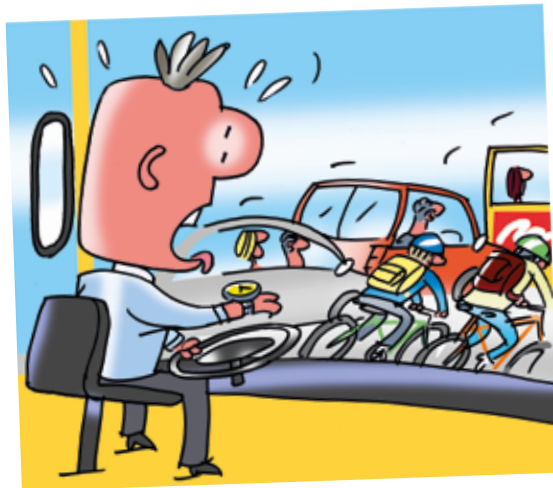
# 5 glem tiden  
- og kom til tiden

SÅ  
GODE  
ER VI TIL  
SERVICE

**75,5%** af vores chauffører overholder køreplanen ved at holde hovedet koldt og farten på det tilladte

TIP FRA  
KOLLEGA  
TIL  
KOLLEGA

”Jeg slapper af under kørslen, for så kan jeg langt bedre være forudseende, hvilket er den mest effektive måde til at komme hurtigt frem





# BLIV EN PÅSKØNNET CHAUFFØR

# 6 saml venner blandt  
byens ældste og yngste

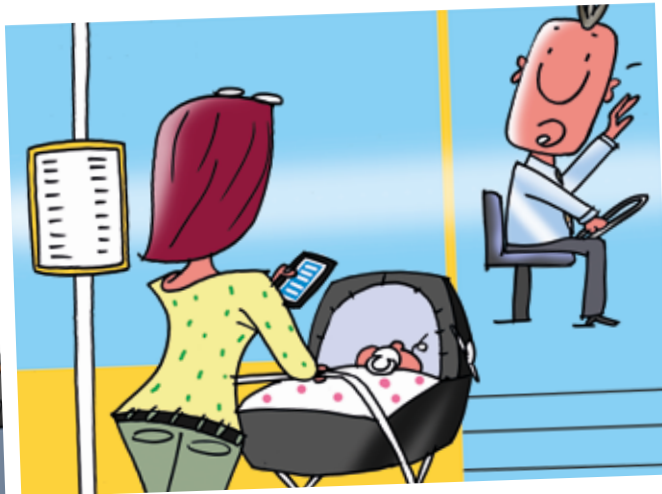


SÅ  
GODE  
ER VI TIL  
SERVICE

**90,7%** af vores chauffører bruger den tid, der skal til,  
når de møder passagerer med særlige tidskrævende behov

TIP FRA  
KOLLEGA  
TIL  
KOLLEGA

” Hvis det er nødvendigt, går jeg personligt  
hen til dem for at hjælpe



## MIN PERSONLIGE SERVICEMISSION

At passagererne oplever, at det er **et godt valg** at tage bussen, så de **får lyst til at komme igen**

At give den **bedste service** og **gå glad hjem**

At **transportere** folk fra A til B på **en behagelig og sikker måde** og være tilpas "rund" i **min væremåde**, så ubehageligheder ikke opstår

At yde nøjagtig samme gode **service uanset tidspres og trafikmængde**

”

Jeg vil gerne være chaufføren, der huskes som en, der **kører pænt og giver folk et smil på læben.**

Jeg vil forsøge at **få børn** til at **nyde busturen**, for de er jo vores fremtidige passagerer.

At blive endnu bedre til at **servicere kunderne.** Man kan altid blive bedre!

At virke **smilende, høflig og imødekommende** +lidt humor :)

At være en god chauffør, hvor passagererne siger: **"hvor er det dejligt, at det er dig, der kører i dag!"**

**Smile mere.**  
Også til andre trafikanter!

At være den, jeg er, en god chauffør, kollega og en, **kunderne godt kan lide.**

At jeg hver dag **yder den bedste service** og går hjem med en god mavefornemmelse og viden om, **at jeg har gjort, hvad jeg kunne.**

At alle uanset handicap eller en anden hudfarve, unge og ældre, skal **føle sig trygge og velkomne** i min bus.

Jeg skal **selv huske at nyde turen!** Det giver de bedste muligheder for, at passagererne også nyder den.

At **betjene kunderne** som var de **Dronningen.**

Jeg **elsker mit job** og gør alt for mine passagerer!

At have mere **fokus på passagererne UNDER turen**, end jeg har haft tidligere.

**Bringe kunderne sikkert fra A-B, evt også til C, og måske retur til A.** Når kunderne kommer til mig og siger, at jeg er høflig, og tak fordi du ventede, så er min mission en succes.

Tænker, at jeg er **firmaets visitkort udadtil.**

At gøre turen til en oplevelse, så folk tænker: **"Er vi der allerede?"**

At give kunderne en god service samt en **behagelig kørsel.** "Hvor svært kan det være"

Tag ikke dagligdagsproblemer med på arbejde. **Vær glad og positiv.** Fordi positiv energi smitter!

Få alle passagerer **sikkert og godt gennem Aarhus.**

# SERVICE-HUSKELISTE

## JEG ...

- ... BÆRER UNIFORMEN KORREKT
- ... KIGGER MIG I SPEJLET INDEN EN TUR
- ... MØDER TIL TIDEN
- ... VIL GERNE HAVE ØJENKONTAKT MED MINE PASSAGERER
- ... SMILER SÅ MEGET SOM MULIGT PÅ HVER TUR
- ... LØSER EVENTUELLE KONFLIKTER MED RO OG OVERBLIK
- ... HAR STYR PÅ FÆRDSSELSLOVEN
- ... OVERHOLDER FARTGRÆNSEN
- ... ER EKSTRA OPMÆRKSOM PÅ ÆLDRE OG GANGBESVÆREDE
- ... BRUGER MIKROFONEN, HVIS DER SKER NOGET UVENTET
- ... KENDER LINJENETTET OG RÅDGIVER GERNE DEROM
- ... HAR IKKE NOGET IMOD AT VÆRE AARHUS-GUIDE FOR PASSAGERERNE
- ... TALER PÆNT MED MINE KOLLEGAER
- ... HAR RESPEKT FOR, AT VI ER FORSKELLIGE
- ... HJÆLPER EN KOLLEGA, DER HAR BRUG FOR DET
- ... UDFYLDER FEJLRAPPORTER OG MELDESEDLER
- ... HOLDER CHAUFFØROMRÅDET RENT OG RYDDER OP EFTER MIG SELV
- ... INFORMERER MINE KOLLEGAER VED AFLØSNING
- ... AFLEVERER BUSSEN MED EL OG LUFT MONTERET OG DØREN LUKKET
- ... ER GLAD, NÅR JEG GÅR HJEM FRA ARBEJDE

