



Vy Travel AB

Utbildning

samarbetspartner



Agenda

- **Det goda värdskapet**
- **Hantering av App och scanning**
- **Rutiner**
- **Information till gäster**
- **Resevillkor**



Det goda värdskapet –

Konsten att få människor att känna sig välkomna

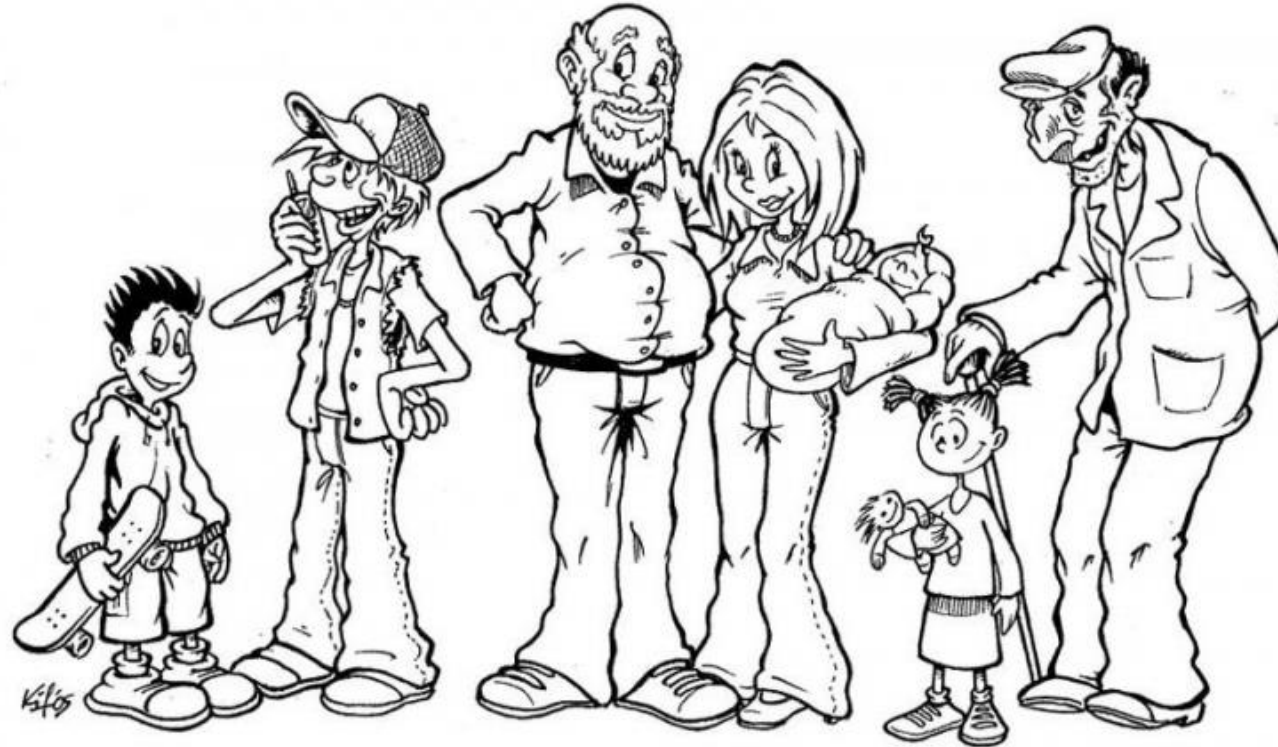
Att välkomna andra som gäster

- **Gäst** istället för kund. Där det finns en gäst, finns också en **värd**
- Gästen ska **känna sig väntad** och önskad
- Att **se** gästen och människan.
Vilket behov har just den gästen?



Välkomnande förhållningssätt

- Öppenhet
- Nyfikenhet
- Icke dömande
- Ödmjukhet
- Känslighet
- Respekt
- Närvaro
- Dialog



© www.schoolplaten.com

Vi upplever välkomnande när

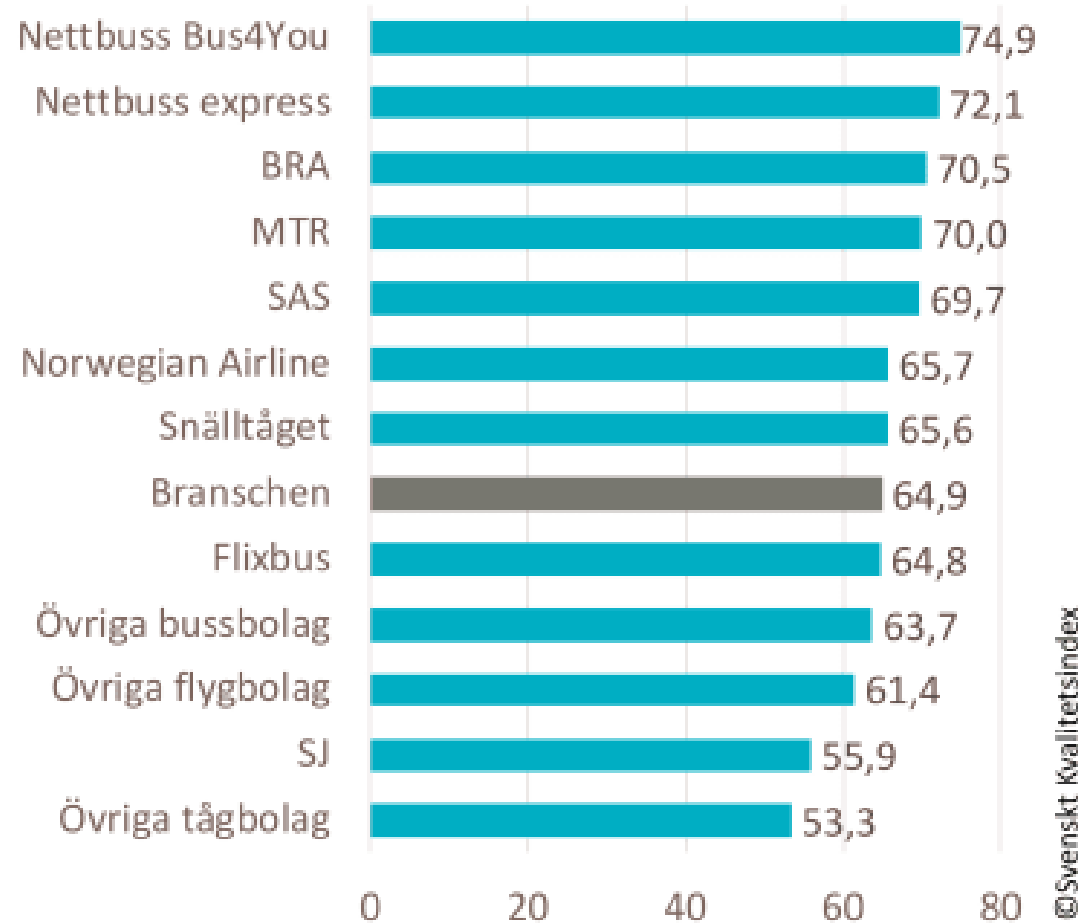
- Vi möter en annan människa som är **stolt** över vem han är och vad han har.
- Vi får **information som vi förstår**
- Vi upplever att någon lämnat ett **personligt avtryck av omtanke**
- Vi känner att det är **rent och fräscht**
- Vi känner oss **trygga och säkra**
- Vi känner att det finns **kunskap och kompetens**

Det goda värdskapet

Hur vi får människor att känna sig välkomna

- ☺ Vi tänker VÄRD och GÄST
- ☺ Vi ser till att allt är
HELT, RENT och SNYGGT
- ☺ Vi är STOLTA över vårt
företag
- ☺ Vi pratar MED varandra
och inte om varandra
- ☺ Vi bidrar till en HÅLLBAR
utveckling

SKI kundnöjdhet persontrafik 2019



Hantering av biljett – App och scanning av biljetter.

- Logga in på din tur tidigast 30 minuter före avgång
- Du ska vara inloggad hela turen fram till slutdestinationen
- Avsluta alltid turen efter att gästerna lämnat bussen.
- Kör aldrig för tidigt från någon hållplats, du ser i Appen vilken avgångstid som gäller från aktuell hållplats.
- Naturligtvis angör du alla hållplatser som är med på aktuell tur.
- Plats 1 – 20 är bokningsbara, numreringen börjar med plats ett vid fönstret bakom föraren och fortsätter med plats 2-4 åt höger. Plats 5 blir då på rad två till vänster o.s.v.
- Det är alltså fri sittning endast från plats 21 och uppåt.

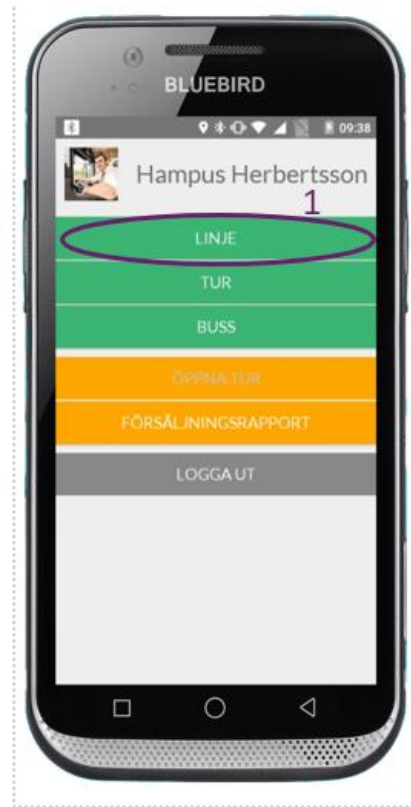
Exempel där vi fått kompensera gäst på grund av för tidig avgång från Uddevalla.

Bus stop ▾	Bus stop type ▾	Plan. arr. ▾	Plan. dep. ▾	Arrival ▾	Dep. ▾
Oslo Bussterminal	första hållplats	11:00	11:00	11:03	11:03
Mosseporten	hållplats på begäran för påstigning	11:45	11:45	11:45	11:47
Lekevollkrysset E6	hållplats på begäran för påstigning	12:05	12:05	12:05	12:07
Tanum Shoppingcenter Läge B	hållplats	12:50	12:50	12:50	12:51
Uddevalla Torp Terminalen Hållplatsläge F	hållplats	13:35	13:35	13:26	13:31
Göteborg (Nils Ericson Terminalen)	sista hållplats	14:35	14:35	14:32	14:32

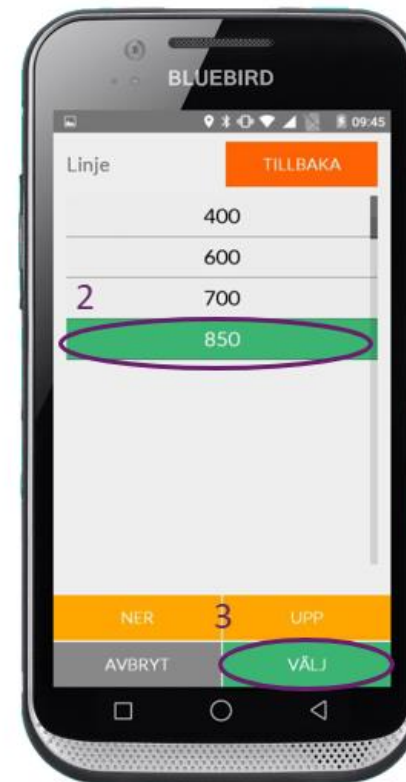
Hur loggar jag in på min tur?

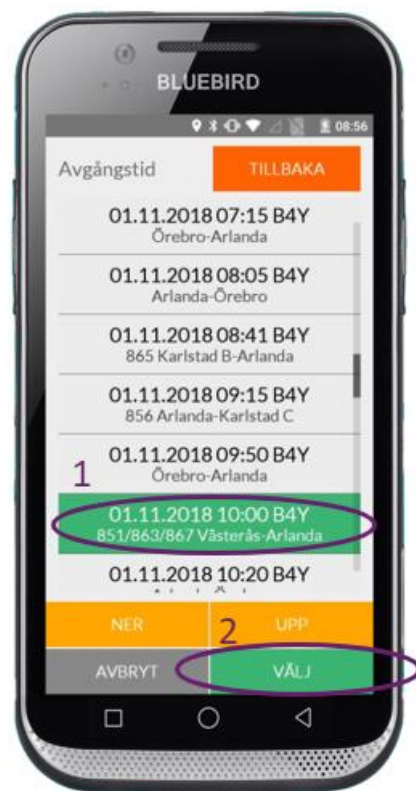


Logga in på tur fortsättning:

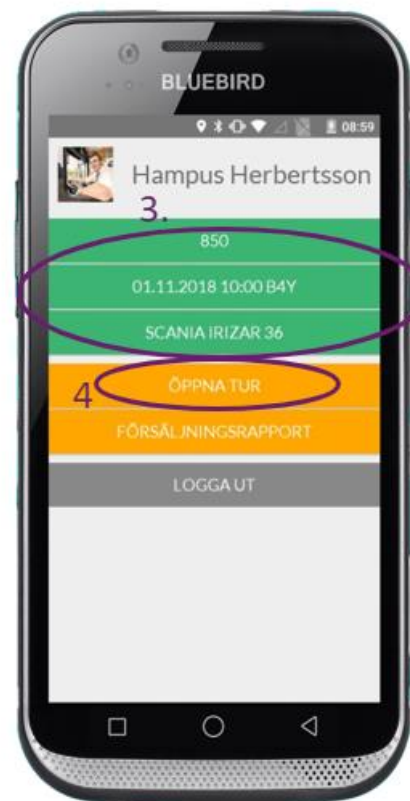


1. Tryck "LINJE"
2. Välj linje från lista.
3. Tryck "VÄLJ"





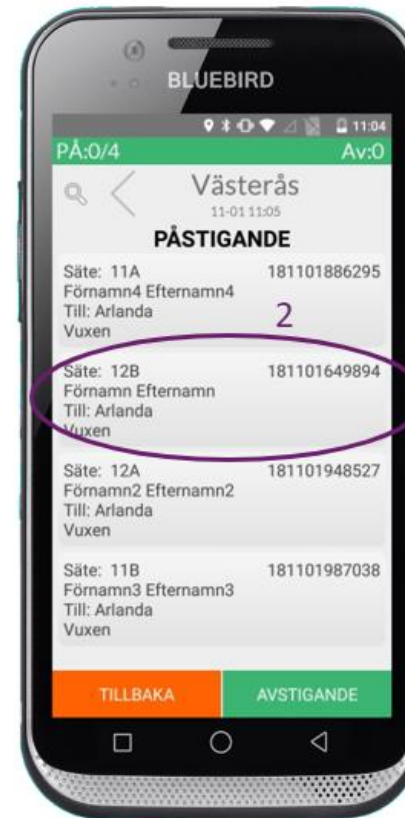
1. Tryck på din avgång.
2. Tryck "VÄLJ"
3. Kontrollera uppgifter.
4. Tryck "ÖPPNA TUR"



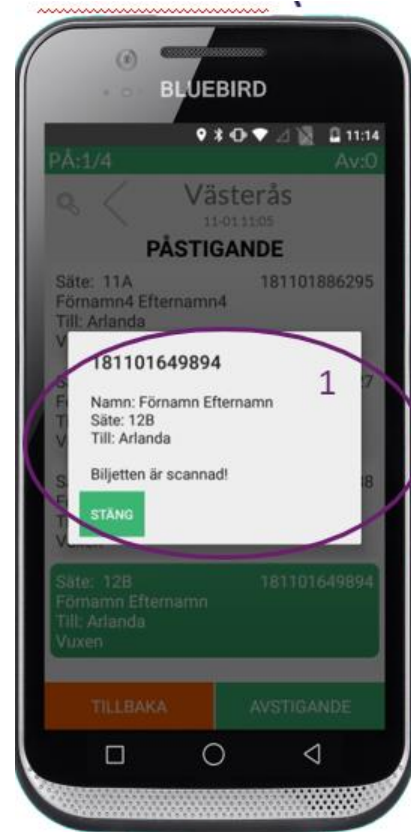
Hur får jag fram passagerarlistan?



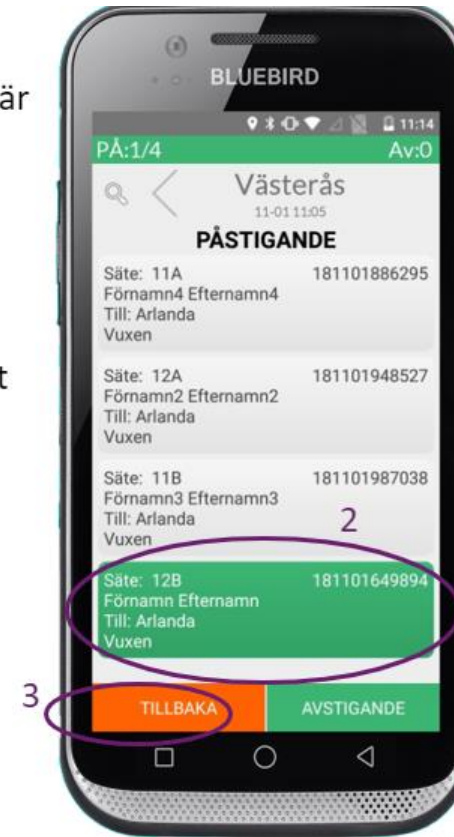
1. Tryck "Passagerarlista"
2. Information om gästen, platsbokning, typ av biljett, destination, biljettnummer.



När biljett scannas



1. Fönster som visas när biljett scannas
2. Biljetten blir grön i passagerarlistan
3. När du scannat klart kan du trycka på "TILLBAKA" för att komma till försäljningsmenyn.



Hur byter/avslutar jag en tur?





Om du har kört en tur med ombordförsäljning så ska du skriva ut försäljningsrapport samt skiftrapport.

Om du kört på en linje utan ombordförsäljning kan du logga ut direkt.



Rutiner

- Förseningsmeddela alltid till Vy trafikledning på telefon: +46 10 160 14 14 om du är eller beräknar bli 10 minuter eller mer försenad.
- Det gäller även till slutdestination eftersom det kan finnas gäster med bytesresor.
- Privat användning av mobiltelefon är förbjudet under körning. Endast tjänstesamtal där handsfree används är tillåtet.
- Om du är inblandad i en trafikolycka ska du alltid även anmäla det till Vy trafikledningsnummer: +46 10 160 14 14 enligt beredskapsplan förarens uppgifter.

Före och under färd

- Vid start.
- Hälsa gästerna välkomna ombord på Nettbuss Express och tala om vad du heter, vart turen går, vilka hållplatser vi kommer att angöra innan vi kommer till slutdestinationen och berätta om faciliteterna som finns på våra bussar (internet, eluttag, toalett).
Enligt lag är du skyldig att informera om att säkerhetsbältet skall användas.
- Informera även på engelska.

Resevillkor

- Sällskapsdjur
- Mindre sällskapsdjur får tas med på bussen. De ska resa i bur som inte är större än att den kan få plats på ett säte (maxmått 50cm x 40cm x 40cm). Observera att ett sällskapsdjur reser på barnbiljett. Ledarhund får medtagas kostnadsfritt
- Kall mat, fika och dryck får förtäras på bussen, men visa vänligen hänsyn till dina medresenärer och lämna platsen i trivsamt skick. Varm mat är inte tillåtet att medföra eller förtära ombord. Förtäring av nötter bör undvikas då det kan finnas resenärer som är allergiska.

Bagage

- Max en normalstor resväska samt ett handbagage per betalande resenär får medtagas på bussen. Den totala bagagevikten får vara max 25 kg. Handbagagets mått får inte överstiga 40x30x20cm. Handbagage får inte störa andras utrymme eller hindra passage i bussen utan ska placeras under framförvarande säte eller på eventuell hatthylla.
- Den resenär som vill medföra ytterligare ett normalstort bagage ska i samband med biljettköp välja extra bagage som tilläggsprodukt. Vikten för extra bagage får inte överstiga 25 kg.
- Den resenär som vill ta med ett par skidor/en snowboard, en golfbag eller ett musikinstrument ska i samband med biljettköp välja specialbagage som tilläggsprodukt. Vikten för specialbagaget får inte överstiga 20 kg.
- Barnvagn, rullator eller rullstol får medtagas kostnadsfritt och ska placeras i bagageutrymmet. Samma regler som för bagage/extra bagage/specialbagage gäller även för denna typ av bagage.

- Frågor?
- Tack för visat intresse!

