

MIDTTRAFIK PRÆSENTERER



NOB



midttrafik

# DAG 1

## KI 8.30

### Intro

- Opfriskning af kundeserviceværdier

## KI 9.00

### Den gode vært - Hvad indebærer det?

- Afdække kunden og behov, skabe tryghed i bussen

## KI 9.45

### Problemløsning i fællesskab og en praktisk aktivitet

- At finde løsninger når noget er svært

## KI 10.30

### Det "lille" ekstra - Konduite

- Konduite og modet til at bruge det
- hvordan og hvornår?

## KI 11.15

### Du er ansigtet udadtil

- Loyalitet og autoritet

## KI 12.00

### Frokost

## KI 12.35

### Min rolle som chauffør

- Har du viljen - engagementet - motivationen
- Hvordan skaber du overskud og undgår stress
- Mentalisering og træning i at bruge dette til at håndtere arbejdet som servicechauffør på en professionel måde.

## KI 13.45

### Kaffe

## KI 14.00

### Praktisk aktivitet

- Samarbejde

## KI 14.30

### Den faglige dygtige chauffør

- Skal krav og kan krav - forventninger til ser viceminded chauffør som serviceværdier, rejsebestemmelser, konflikthåndtering
- Digitale platforme (chaufførnet, Midttrafik live, indberetning osv) Mere på dag 2
- Tips og tricks fra den dygtige chauffør

## KI 15.30

### Hvad betyder det for mig?

- Hvad vil jeg gerne prøve at gøre.

## KI 15.45

### Afrunding og evaluering

## KI 15.54

### Tak for denne gang og på gensyn

# DAG 2

## KI. 08.30

### Velkomst

- Introduktion til dagens program
- Kort repetition af gængse teorier

## KI. 09.30

### Det gode samarbejde - del 1

- HPO
- Gruppearbejde 1 – Samarbejde mellem chauffører
- Opsamling og fremlæggelse

## KI. 10.30

### Praktisk øvelse

## KI. 11.00

### Nyt fra Midttrafik

- Midttrafiks Mobilitetsplan
- Midttrafik – status
- ChaufførNet - status

## KI. 12.00

### Frokost

## KI. 12.30

### Det gode samarbejde - del 2

- HPO
- Gruppearbejde 2 - Samarbejde med driften, kontrollører, Midttrafik.
- Opsamling og fremlæggelse

## KI. 13.30

Forslag til Midttrafik

## KI. 14.00

### Praktisk øvelse

## KI. 14.30

### Tipskupon

- Udfyldelse af tipskupon og aflevering
- Udfyldelse af "Hvad tager jeg med hjem" og aflevering
- Præmieoverrækkelse (køletaske) og uddeling af diplomer

## KI. 15.00

### AMU prøve

- Udfyldelse af prøve
- Scoring af prøve

## KI. 15.30

### Evaluerings

- Evaluering (1 skema)
- Digital evaluering (AMUkvalitet)

## 15.54

### Kurset slutter

- Individuel tilbagemelding ved afsked

# FLY HIGH

NO 5

## PRAKTISKE OPLYSNINGER:

### Tilmelding

Du skal tilmelde dig kurset gennem dit busselskab. Kurserne starter sidst i oktober, men få de konkrete datoer hos dit busselskab.

### Steder

Tranbjerg, Silkeborg og Holstebro

### Forplejning

På kurset får du morgenmad, frokost og eftermiddagskaffe.

### Løn

Du får fuld løn, og hvis du har mere end 24 km til kursusstedet, får du kørselsgodtgørelse.

### Kursusbevis

Du får kursusbevis, når du har gennemført kurset.

**Vi glæder os til at se dig.**