



Förare



Krav på förare

För att kunden ska få en bra resa är förarens bemötande avgörande. Därför ska endast förare med en positiv inställning till Västtrafiks kunder utföra köruppdrag.

Trafikföretaget har ansvar för att förare har ett serviceinriktat och professionellt bemötande, samt att de framför fordonet på ett mjukt, smidigt och trafiksäkert sätt, så att kunden får en trygg och säker upplevelse av resan. Detta ställer krav på att förare är utbildade, arbetar anpassat och professionellt, samt är lyhörda för kundens behov och önskemål.

Vara certifierade i Svensk Kollektivtrafiks Förarcertifiering för Serviceresor.

Vara utbildade i HLR.

Förare som ska utföra trappklättraruppdrag ska ha gått särskild trappklättrarutbildning.

Förare som ska utföra resor med BFF-kunder ska vara utbildade i Västtrafiks Fast Förarutbildning.

Minst behärska svenska språket motsvarande nivå B1 på den europeiska referensramen över språkliga nivåer.

Förarcertifiering serviceresor

- en nationell certifiering framtagen av Svensk Kollektivtrafik

Syftet med förarcertifieringen är att:

- ge dig som förare mer kunskap och fler verktyg i ditt arbete.
- öka tryggheten och säkerheten för dig och kunderna.
- skapa förutsättningar för att bemöta varje kund med kunskap, respekt och empati.
- höja statusen på ditt yrke och kvaliteten på Serviceresor.
- göra kunskapskraven gemensamma för hela landet.

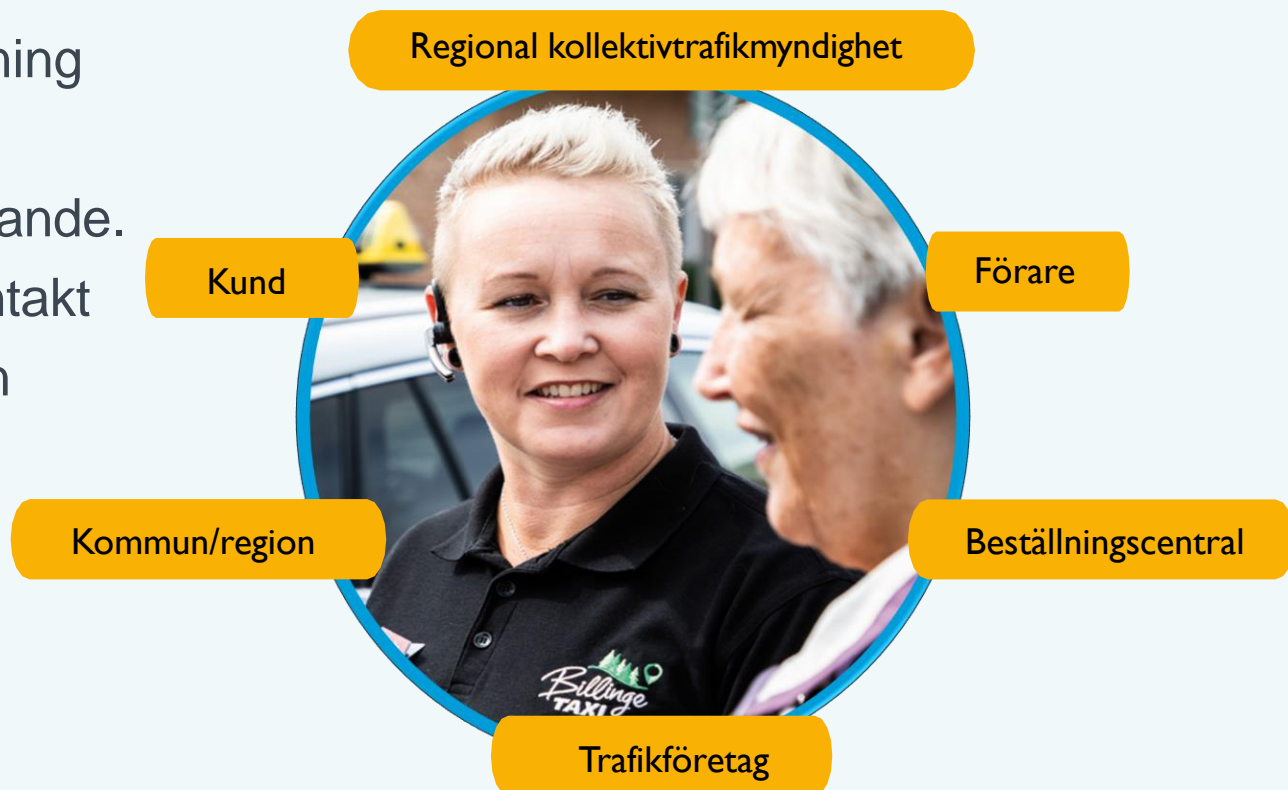
Utbildningen består av tre delar:

- A-delen är nationell och fokuserar på service och bemötande.
- B-delen är lokal och berör lokala avtal och förutsättningar.
- C-delen är nationell och fokuserar på specialfordon och hjälpmedel.



Ett ansvarsfullt uppdrag

- Årligen görs mer än 17 miljoner Serviceresor.
- 9 av 10 av kunderna som har Serviceresor är nöjda med beställning och resa.
- 93% är nöjda med förarens bemötande.
- Du som serviceförare har mest kontakt med kunderna och därför är du den viktigaste personen i utförandet av Serviceresor.



Våra kunder – dina kunder har olika behov

- Ta det lugnt och låt kunden få god tid på sig att ta sig in i och ut ur fordonet.
- Tala lite högre och extra tydligt.
- Lyssna på kunden och upprepa frågor och svar om du märker att kunden inte uppfattar vad du säger.
- Anpassa dig efter varje kunds behov.
- Många kunder är äldre var extra försiktig och uppmärksam!
- Hjälp gärna till att kroka arm.





Gemensamt kundlöfte

De kunder som reser med serviceresor behöver ofta mer hjälp och stöd än andra för att klara sitt resande.

Tillsammans ska vi jobba för att kunderna ska uppleva sina resor som:

- Trygga
- Pålitliga
- Förenade med god service






Tänk på att:

En kund som färdas uppför eller nedför en trappa med hjälp av trappklättrare är särskilt utsatt.

Kunden kan också uppleva obehag om det är öppna trappräcken.


Berätta för
kunden vad du
gör och vad som
händer

Grundläggande service

Grundläggande service ska föraren göra vid varje köruppdrag och den står aldrig med på körordern.

- Gå ur fordonet, möta upp kund, hälsa och presentera sig
- Hämta/lämna vid entrédörr i markplan
- Hjälpa kund i och ur fordonet
- Hjälpa kund med säkerhetsbälte
- Lasta i och ur kundens bagage och hjälpmedel

Tilläggservice måste *alltid* stå med på körordern för att föraren ska utföra den.

Exempel på tilläggservice

- Hämtas/lämnas inne
- Lämnas till personal/anhörig
- Hämta/lämna med transportrullstol
- Trappklättring

Synpunkter – Hanteras av Kundtjänst

Tar emot och registrerar

Utredar

Åtgärds- och kvalitetssäkrar

Besvarar

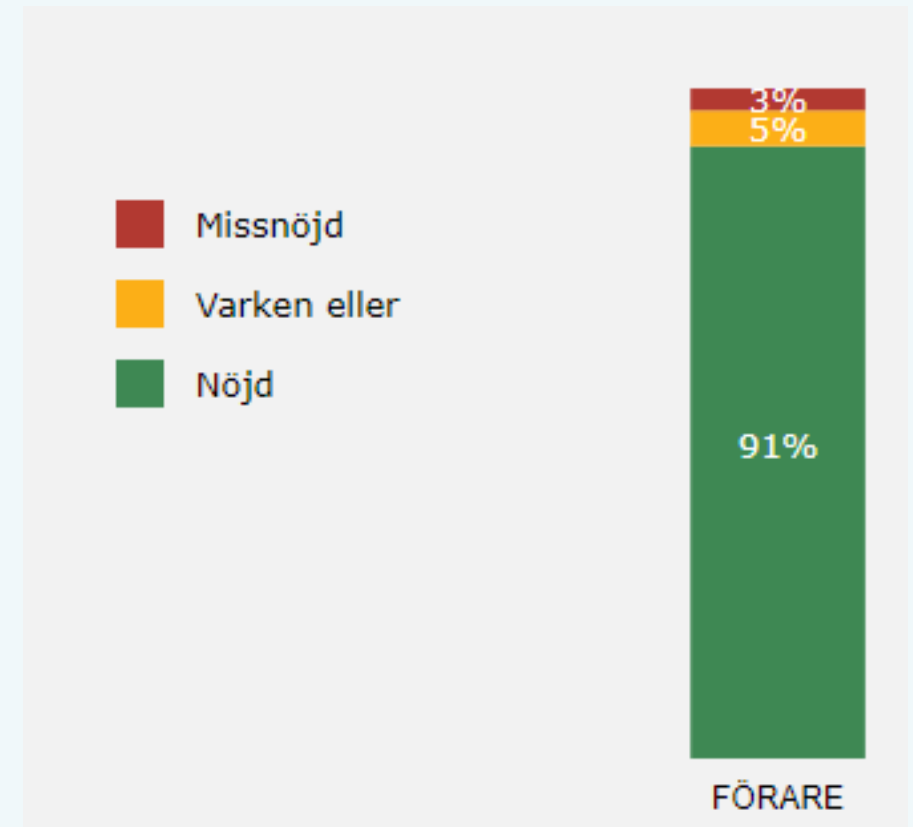
En objektiv utredningsfunktion som säkerställer att allas upplevelse av en situation beaktas så att fel rättas till och inte återupprepas.

Vad händer sedan?

Synpunkter och kundnöjdhet: Förares bemötande

- 905 ärenden kom in till Kundtjänst gällande förares bemötande 2023
 - 609 klagomål
 - 296 beröm

Kundnöjdhet från ANBARO på förares bemötande 2023



**Tack för att ni bidrar till trygga och
säkra resor!**

