HSL
HRT

Liikuttaa meitä kaikkia

Helsingin seudun liikenne

Parempi matkustuskokemus - näin palvelumuotoiltiin kuljettajanohje

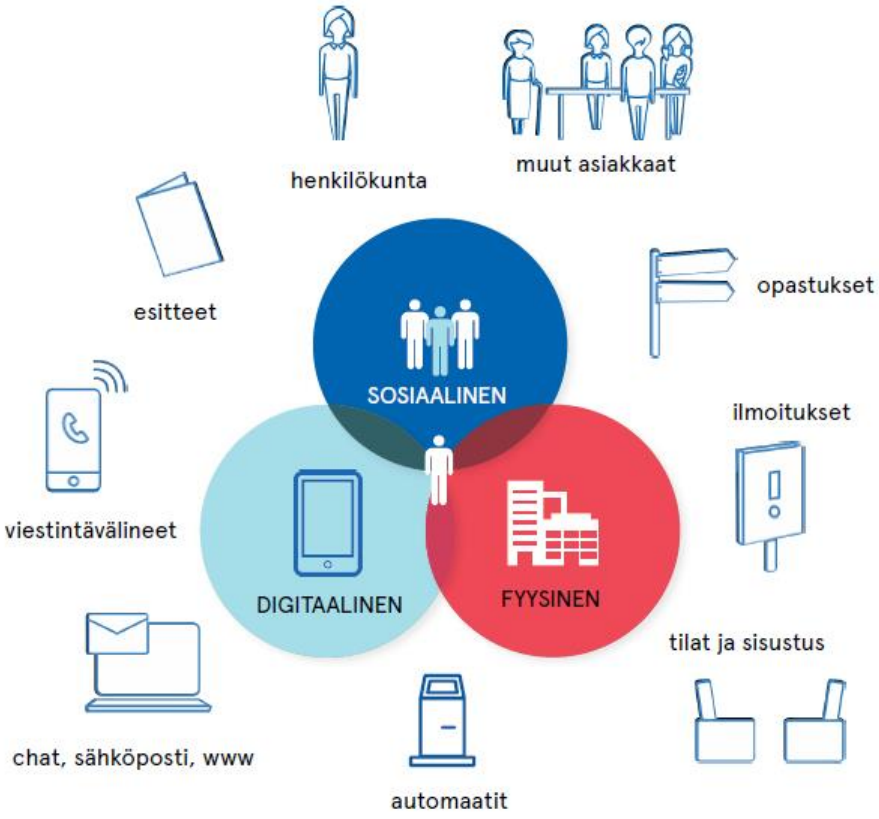
HSL/ Heli Rautio, heli.rautio@hsl.fi

Kuljettajaohjeen palvelumuotoilu

→ Mitä tehtiin ja miksi?
→ Yhteistyö, yhteistyö, yhteistyö
→ Prosessi
→ Sisältö
→ Mitä seuraavaksi?

Asiakaskokemus on kokonaisvaltaista

→ Syntyy ihmisten, esineiden, fyysisten ja digitaalisten palveluympäristöjen vuorovaikutuksesta



Lähde: Palvelumuotoilutoimisto Hellon

Yhteistyössä

HKL

VR lähiliikenne

Helsingin bussiliikenne, Nobina Finland, Pohjolan kaupunkiliikenne, Tammelundin liikenne, Transdev Finland ja Åbergin linja

HSL

Suunnittelutoimisto Palmu

Yhdessä määritelty hyvä asiakaskokemus

- → **Matkustaja tulee huomioiduksi ja saa kontaktin kuljettajaan**
- → Matkan **maksaminen onnistuu sujuvasti**
- → Matkustaja saa **riittävän määrän tietoa** matkan etenemisestä.
- → Häiriö- ja poikkeustilanteiden hoitaminen **hallitusti ja turvallisesti**.
- → Matkustaja pääsee **aikataulussa** määränpäähänsä.

→ “Kyllä tosi asia on se, että pitäisi alkaa puhumaan *palvelu*kulttuurista.” –liikennöitsijän edustaja

→ “Samalla alalla ollaan, asiakas ei ymmärrä, että liikkuu kilpailevien firmojen bussilla” –liikennöitsijän edustaja

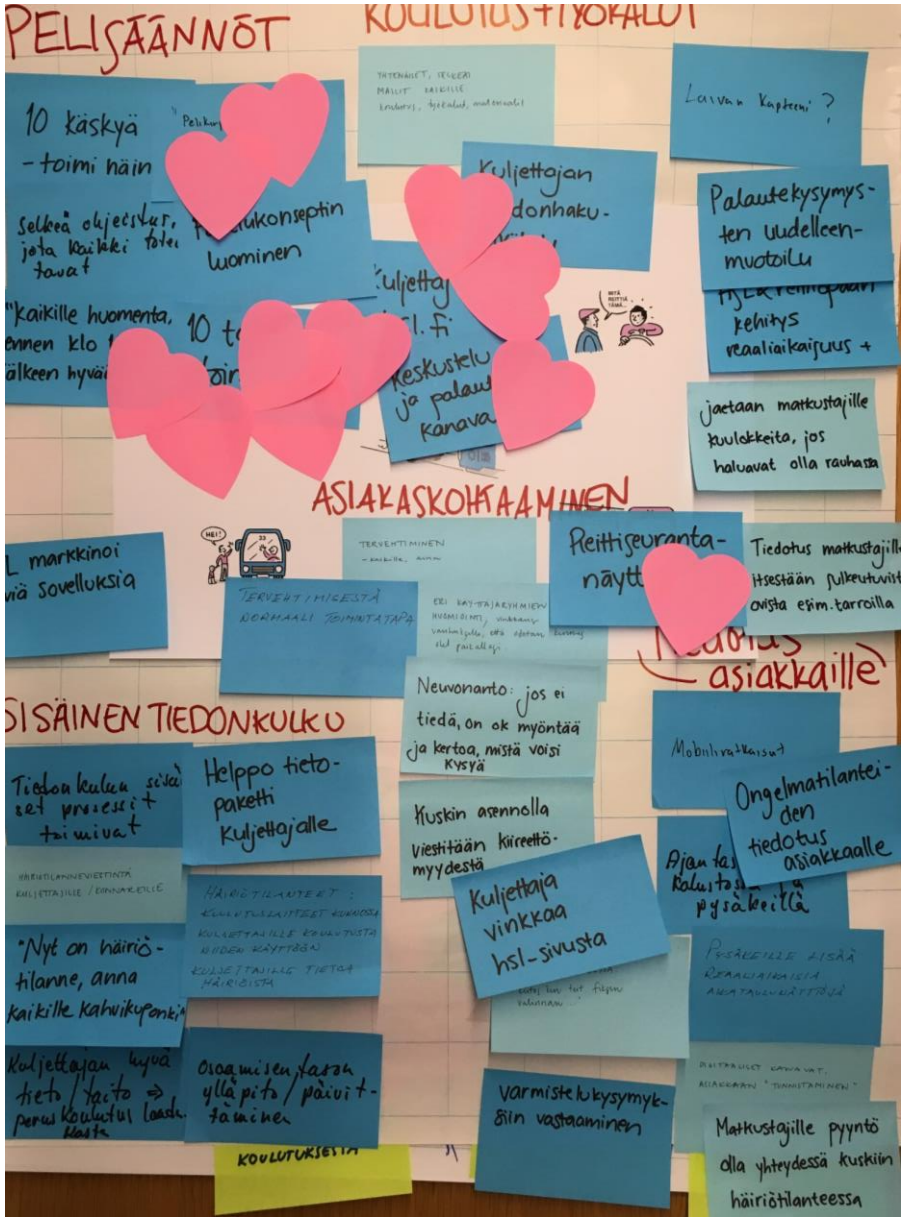
→ “Tässähän ei oo mitään muuta kuin onnistumisen mahdollisuuksia.” –liikennöitsijän edustaja

Ymmärryksen luominen:

asiakkaat

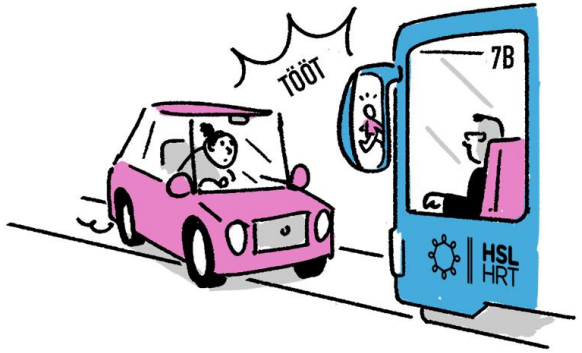
kuljettajat

liikennöitsijät


PELISÄÄNNÖT
KOULUTUSTYÖKALUT
10 käskyä
-toimi näin
Selkeä ohjeistus, jota kaikki tote tavat
luominen
"kaikille huomenta, ennen klo
älkeen hyvä
Kuljettajan donhaku-
Palautekysymys-ten uudelleen-muotoilu
kehitys reaaliaikaisuus +
Keskustelu ja palaut kanava
jaetaan matkustajille kuulokkeita, jos haluavat olla rauhassa
ASIAKASKOHTAAMINEN
markkinoi ä sovelluksia
TERVEHTIMINEN
Reittiseuranta-näytt
Tiedotus matkustajill itsestään julkeutuvist avista esim. tarroilla
asiakkaille
SISÄINEN TIEDONKULKU
Helppo tieto-paketti Kuljettajalle
Neuvonanto: jos ei tiedä, on ok myöntää ja kertoa, mistä voisi kysyä
Kuskin asennolla viestitään kiireettö-myydestä
Mobiiliratkaisut
Ongelmatilantei-den tiedotus asiakkaalle
"Nyt on häiriö-tilanne, anna kaikille kahwikyponki"
Kuljettaja vinkkaa hsl-sivusta
Kuljettajan hyvä tieto / taito ⇒ perus koulutus laadu
Osaamisen tason ylläpito / päivit-täminen
Varmistelukysymyk-siin vastaaminen
Matkustajille pyyntö olla yhteydessä kuskiin häiriötilanteessa

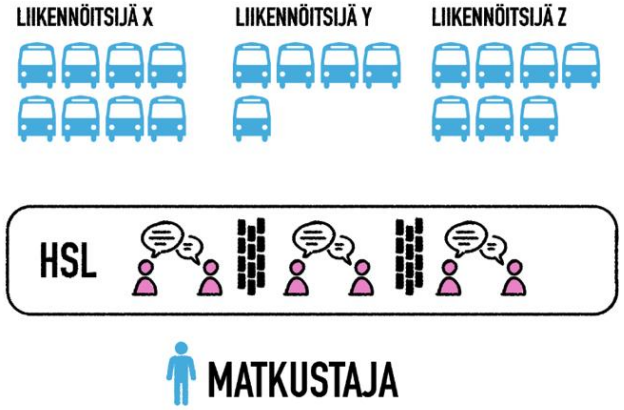
Kehitysteemat

Palvelukonsepti



Kuljettajien koulutus

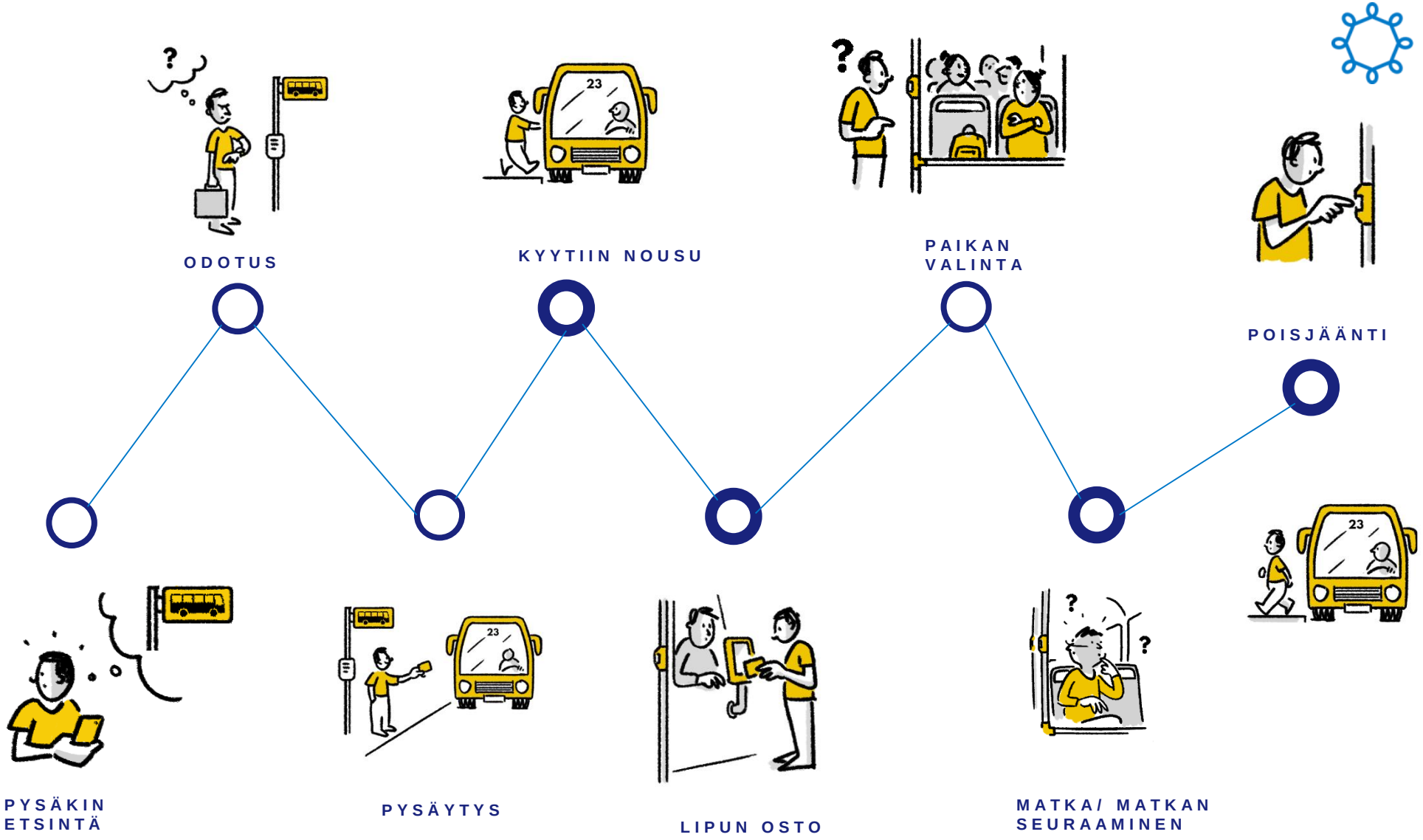
HSL:n ja liikennöitsijöiden yhteistyökäytännöt



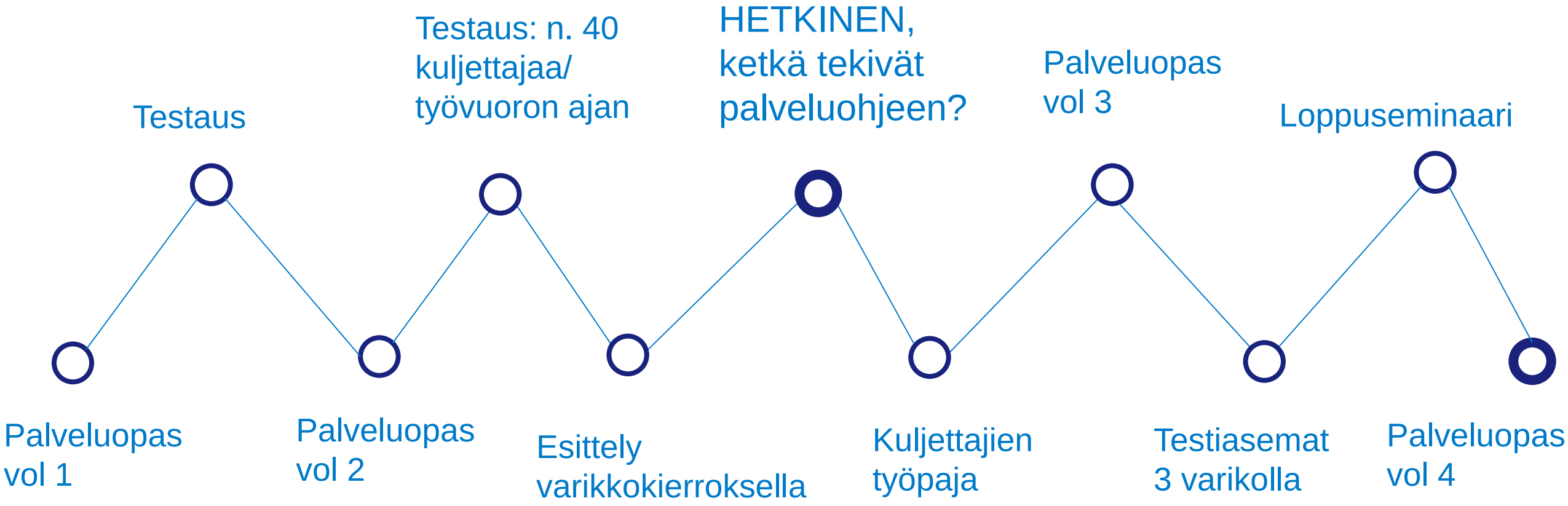
Palveluohjeen sisältö

Missä minä olen?
Pitääkö jäädä pois nyt vai vasta seuraavalla?
Missä se seuraava pysäkki on kun pitää vaihtaa?
Tuo humalainen on liian lähellä...
68
- Kuinka paljon saldoa
- Paljonko lippu maksaa
- Onko riittävästi rahaa?
- Mitkä nuo vyöhykkeet ovat?
66
66A
68
66A 4
- Onko bussi jäänyt välistä / myöhässä?
- Onko bussi jo mennyt?
- Oliko se tämä linja?
- Meneekö bussi tältä pysäkiltä?
- Onko tämä oikea suunta?
- Onko jotain tietöitä, jotka muuttaneet reittejä?

“Kohtaaminen onnistuneella matkalla on sitä, että kanssamatkustajat ovat ystävällisiä, kuskit vastaavat tervehdykseen eivätkä tuijottele ulos tai puhu puhelimessa ajaessa.”


ODOTUS
KYYTIIN NOUSU
PAIKAN VALINTA
POISJÄÄNTI
PYSÄKIN ETSINTÄ
PYSÄYTYS
LIPUN OSTO
MATKA/ MATKAN SEURAAMINEN

Prosessi


Testaus
Testaus: n. 40 kuljettajaa/ työvuoron ajan
HETKINEN, ketkä tekivät palveluohjeen?
Palveluopas vol 3
Loppuseminaari
Palveluopas vol 1
Palveluopas vol 2
Esittely varikkokierroksella
Kuljettajien työpaja
Testiasemat 3 varikolla
Palveluopas vol 4

Tästä tulee hyvä päivä!

A

MUISTAN TARKISTAA, ETTÄ

- ASUNI ON MOITTEETON
- REITILLÄNI EI OLE POIKKEUKSIA
- KASSANI ON KUNNOSSA
- AUTONI ON KUNNOSSA, JA SÄÄDÄN SISÄPEILITKIN NIIN, ETTÄ NÄEN, MITÄ AUTOSSANI TAPAHTUU
- JÄTÄN KÄNNYKKÄÄN PUHUMISEN VAPAA-AJALLE

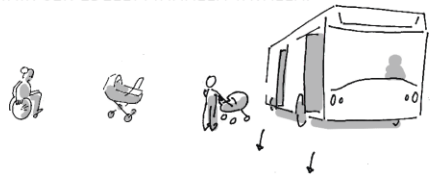
B

- HUOMIOIN MUUT KULJETTAJAT VILKKAILLA PYSÄKEILLÄ AJAMALLA PYSÄKIN ETUOSAAN.
- RAUHALLISENA AIKANA HUOMIOIN MATKUSTAJAT PYSÄHTYMÄLLÄ MAHDOLLISIMMAN LÄHELLE HEITÄ.
- ENNAKOIN PYSÄKILLE TULTAESSA.
- VARMISTAN, ETTEN AJA PYSÄKIN OHI, JOS PYSÄKILLÄ ON TULOSSA KYYTIIN MATKUSTAJA.

MATKUSTAJA EI VÄLTTÄMÄTTÄ HUOMAA LINJA-AUTON SAAPUMISTA TAI YMMÄRRÄ KUINKA PALJON AIKAA KULJETTAJA TARVITSEE PYSÄHTYÄKSEEN.

C

AUTAN MATKUSTAJAA TARVITTAESSA NOUSEMAAN KYYTIIN, NIIAAN JOS MAHDOLLISTA, HUOMIOIN ERITYISRYHMÄT JA TOIMIN SEN EDELLYTTÄMÄLLÄ TAVALLA.



D

OTAN AINA KATSEKONTAKTIN JA TERVEHDIN TAI VASTAAN TERVEHDYKSEEN – TYYLI ON VAPAA.

KÄÄNNYN KATSOMAAN MATKUSTAJAA,

VOIN NYÖKÄTÄ,

MOIKATA TAI JUTELLA,

MUTTA EN KÄÄNNÄ SELKÄÄNI MATKUSTA-JALLE

E

KUUNTELEN JA SELVITÄN MATKUSTAJAN TARPEEN, JA RATKAISEN SEN YSTÄVÄLLISESTI JA ASIALLISESTI.

- KATSON MATKUSTAJAA SILMIIN KUN PUHUN HÄNELLE.
- EN ILKEILE TAI VIISASTELE.
- OSAAN LIPUT JA NEUVON ROHKEASTI MATKUSTAJAA.
- JOS EN OSAA NEUVOA, PAHOITTELEN. VOIN NEUVOA ESI-MERKIKSI KOKEILEMAAN REITTIOPAS.FI:TÄ
- PYSYN RAUHALLISENA VAIKKA MATKUSTAJA HERMOSTUISIKIN.

F

HUOMIOIN VANHUKSET JA MUUT HUONOSTI LIIKKUVAT. ODOTAN, ETTÄ HE PÄÄSEVÄT ISTUMAAN ENNEN LIIKKEELLE LÄHTÖÄ. AJAN ENNAKOIVASTI, TASAISESTI JA RAUHALLISESTI.

LUONNOS

G

MATKAN KESKEYTYESSÄ KERRON MATKUSTAJILLE SYYN – PÄÄTTÄRI, KULJETTAJANVAIHTO TAI POIKKEUSTILANNE.

EPÄTIETOISUUS SIITÄ MITÄ TAPAHTUU AIHEUTTAA SUOTTA PÄÄNVAIVAA MATKUSTAJALLE.

H

HUOMIOIN POISTUVAN MATKUSTAJAN JA VASTAAN TERVEHDYKSEEN JA KIITOKSEEN.

I

- TAUKOTILASSA OTAN TYÖTOVERIT HUOMIOON: TERVEHDIN JA KESKUSTELEN TAI ANNAN RAUHAN TARVITTAESSA.
- TERMINAALIAJOSSA MUISTAN MALTIN: ANNAN TILAA PERUUTTAVALLE ENKÄ KIILAA – JOS HOSUN NIIN OSUN
- TERMINAALISSA PYSÄKÖIN AUTON SITEN, ETTÄ SE EI HAITTAA MUUTA LIIKENNETTÄ

LUONNOS

26.9.2017

Palautetta palvelukonseptista

→ ”Jo oli aikakin!”

→ ”Ajatushan on hyvä, koska kuljettajilla on erilaisia näkemyksiä asiakaspalveluista”

→ ”Ilokseni olen huomannut kun tervehtii ensin niin matkustajakin moikkaa.”

Jatkotoimenpiteet

→ Palvelu- ja myyntiohjeen palveluosuus mukaan

→ Palveluohje osana kilpailutuskierrosta syksy 2017

→ Palveluohje HSL:n kuljettajakoulutuksessa

→ Mittaaminen, pikapalautteella positiivista palautetta

HSL HRT

Liikuttaa meitä kaikkia

Helsingin seudun liikenne