

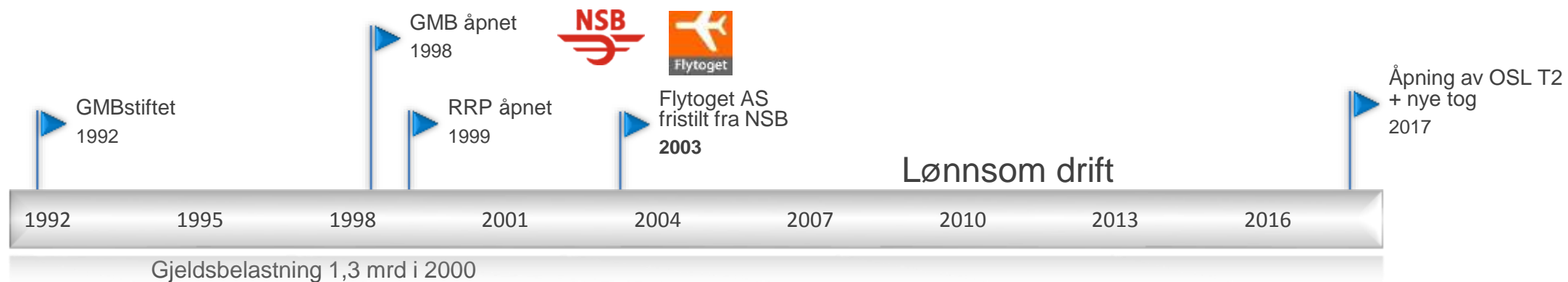
# Flytoget på rett spor

## 10. mars 2015

Linda Bernander Silseth  
*Administrerende direktør*



# Flytogstandard siden 1998

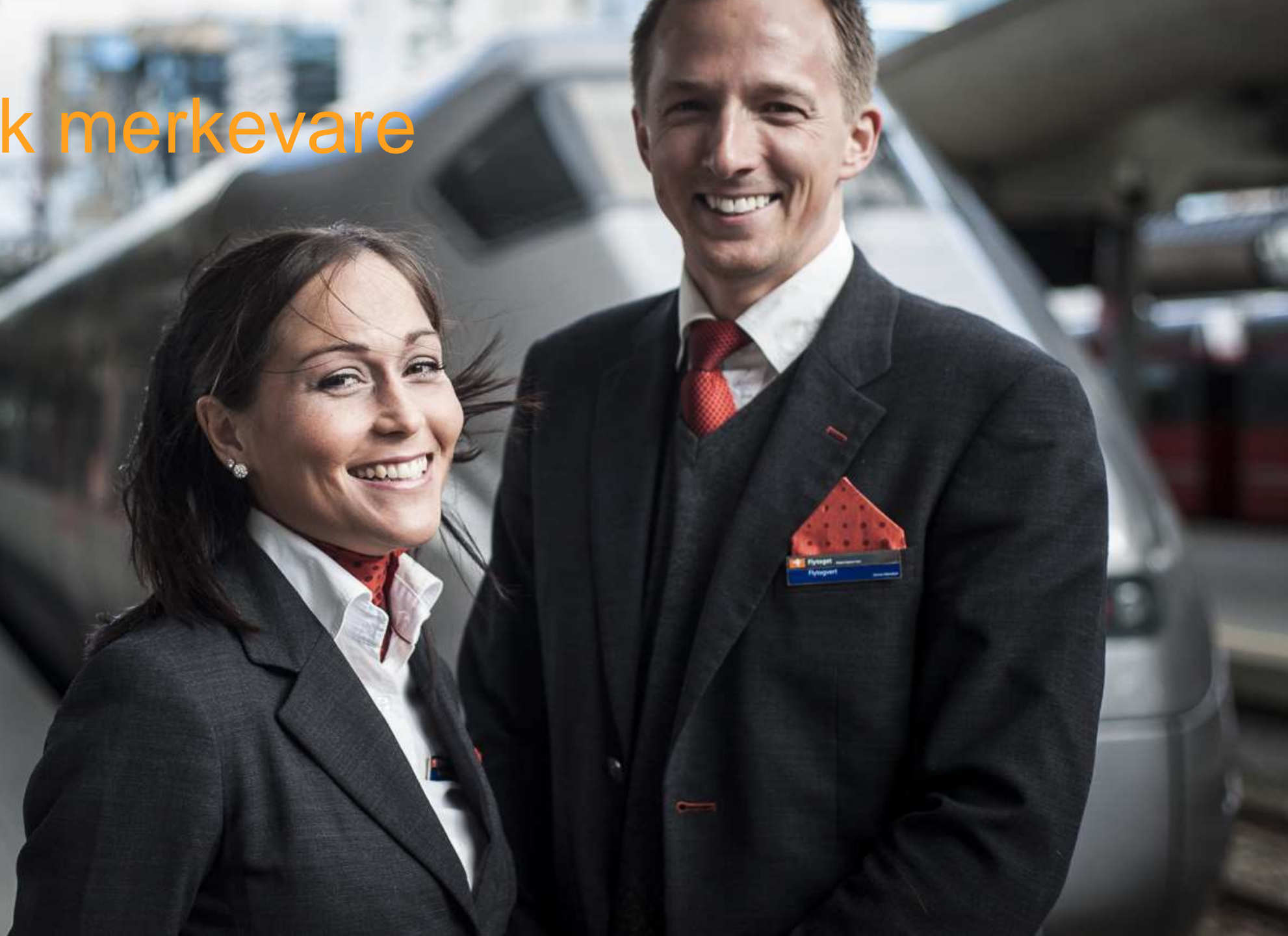


Tildelt rettighet på GMB

Bygget egen Flytog-organisasjon



En sterk merkevare



### ***Flytogets formålsparagraf***

***Selskapets formål er å drive togtrafikk til og fra Oslo Lufthavn og investeringer, finansplasseringer og tjenesteyting i tilknytning til dette.***

### ***Flytogets visjon***

***Vi leverer den ultimate delen av reisen***

### ***Flytogets forretningsidé***

***Flytoget skal tilby det beste transporttilbudet til og fra Oslo Lufthavn med vekt på sikkerhet, punktlighet og service. Selskapet skal samtidig orientere seg mot nye muligheter som å drive togstrekninger av intercitykarakter.***

# Flytogets verdier



Entusiastisk



Innovativ



Effektiv

# FLYTOGSTANDARD



- Seks tog i timen fra Oslo S
- Presisjon i driften
- Høy punktlighet
- Rask og effektiv avvikshåndtering
- Høy service og kundefokus i alle ledd
- Sømløse og billettløse reiser
- Flytogets utvidete reisegaranti
- Moderne tog – fokus på forebyggende vedlikehold
- Høy innovasjonsevne



# All time high KTI



# Flytoget vil bidra til bedre jernbane på kundens premisser



**944 mill.**  
Omsetning

**6,8 mill.**  
Passasjerer

**97 %**  
Punktlighet

**10 %**  
Av togkundene

**253 mill.**  
Resultat før skatt

**129 mill.**  
Utbytte

**68 %**  
Kollektivandel

**97 %**  
Kundetilfredshet



# Hvorfor har det gått så bra?



Et godt utgangspunkt



En sterk bedriftskultur



Feiringskultur:  
Alle skal med



Servicekultur:  
Service above  
self



# Bedriftskulturen



**Viktigst: En enorm tillitt til hver enkelt medarbeider.**

**Vi gir et mandat ut til frontlinjen som gjør dem trygge på at de kan løse enhver situasjon til kunden.**

Flytogets bedriftskultur har vært helt avgjørende for de gode resultatene.

Hva kjennetegner bedriftskulturen vår?

- Verdibasert rekruttering – de vi ansetter må leve ut verdiene våre hver dag
- Flat organisasjon, lite hierarkisk
- Nærhet mellom medarbeiderne og ledere
- Involvering av medarbeiderne i den strategiske utviklingen av Flytoget
- En operativ toppledelse som daglig er involvert i kundeleveransene
- Prosjektarbeid kobler avdelingene sammen
- Blandingskultur (jernbane og reiseliv)
- Mangfold
  - Flytoget har 44% kvinner
  - 20 nasjonaliter representert i selskapet

# Feiringskultur



Vi deler seierne



Vi takker de reisende



Vi heier på hverandre

Det å være medarbeider i Flytoget blir en del av identiteten



# Tusen takk!

Siden 1998 har 80 millioner kunder reist med Flytoget.

Departure	Destination	Spør Track	Forsinkelse Delay	Via Via
10:00	F2 Oslo Lufthavn	13		
10:10	F1 Oslo Lufthavn	14		Oslo Airport
10:20	F2 Oslo Lufthavn	13		Oslo Airport
10:30	F1 Oslo Lufthavn	14		Oslo Airport
10:40	F2 Oslo Lufthavn	13		Oslo Airport

Flytoget Airport Express Train

Bli du kunde nummer 80 millioner?








## Servicekultur – Like god hele tiden

Service i flytoget handler ikke bare om hva vi gjør, men også om hvordan vi er:

Serviceløfter:

- Jeg er strøken
- Jeg er tilgjengelig
- Jeg har øyekontakt
- Jeg smiler



# Hva kjennetegner servicen vår?

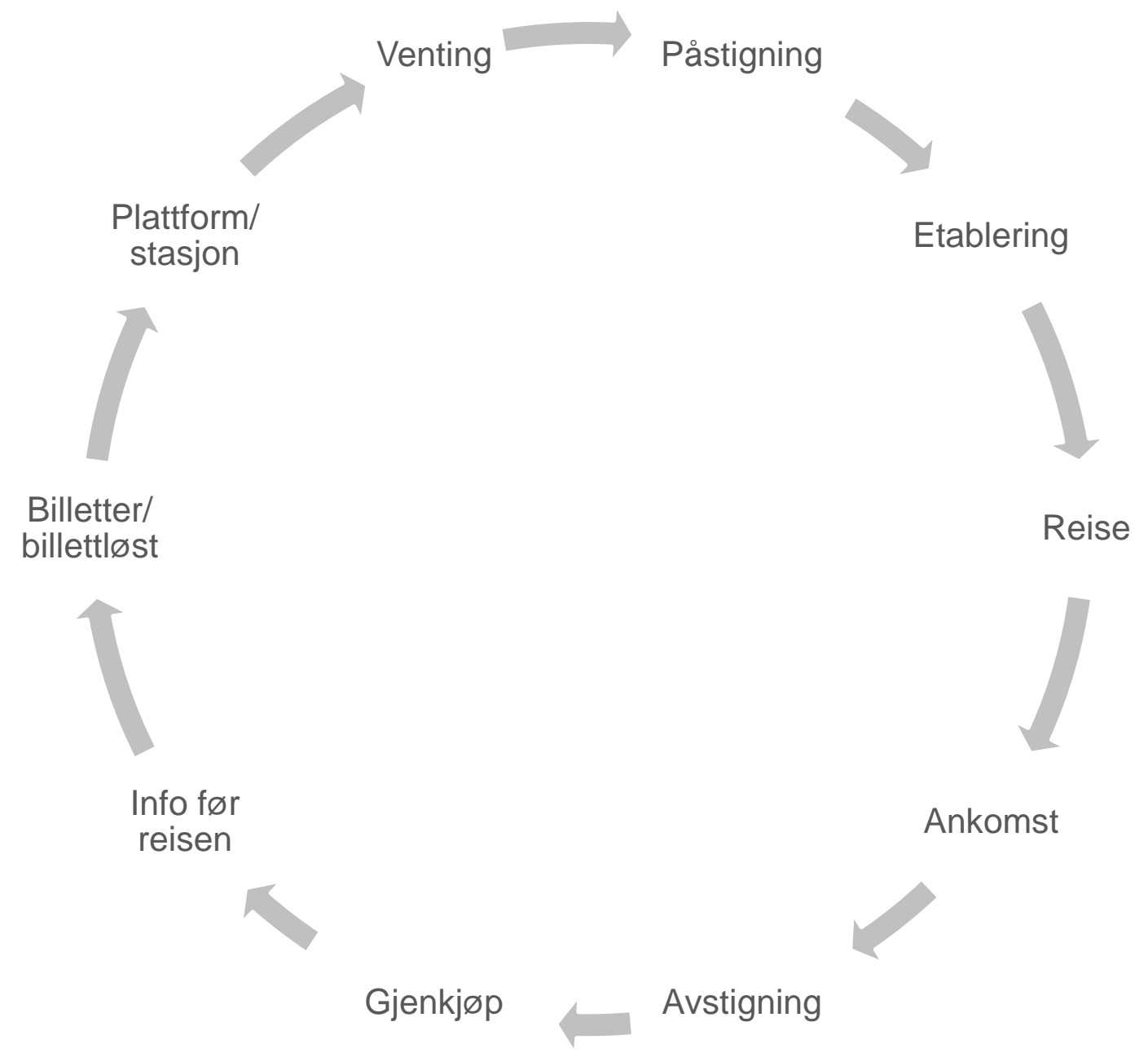
## Dette GJØR vi

- Vi er lette å få kontakt med
- Vi er synlige
- Vi smiler og hilser på kunden, før de får kontakt med oss
- Vi holder oss informert om hva som skjer rundt oss
- Vi er godt forberedt og klare til å svare på spørsmål
- Vi tar eget ansvar i møte med kunden og tør å være «sjef» i det møtet
- Vi hjelper til med å holde det rent og ryddig på plattformen og i våre salgsområder
- Vi kommuniserer på en positiv måte
- Vi husker på at det alltid er noen som ser oss. Selv om de ikke er kunder i dag, kan de bli det i morgen.

## Slik ER vi

- Vi smiler, er positive og møter alle på en vennlig måte
- Vi er hjelpsomme og liker å gjøre andre fornøyde
- Vi oppfatter andres behov
- Vi liker å kommunisere med andre
- Vi er trygge
- Vi holder hodet kaldt, selv i nye eller pressede situasjoner
- Vi er handlingskraftige og løsningsorienterte
- Vi er ambassadører og representerer Flytoget når vi er i uniform
- Vi kjenner oss selv og er bevisst vårt eget kroppsspråk
- Vi preges av samhold og hjelper hverandre. Uansett hvor vi jobber i organisasjonen.
- Vi er stolte av det vi gjør og det vi leverer. Det skal merkes.

I løpet av reisen er det mange punkter hvor kunden treffes. Ved alle disse treffpunktene er det viktig å vite hvordan man skal opptre. Kundens behov skal ivaretas og behandlingen skal oppleves som *personlig*.





## LIKE GOD HELE TIDEN

Service i Flytoget er utarbeidet med utgangspunkt i kundeopplevelsene. For alle treffpunkt med kunden er det utviklet retningslinjer for:

**KUNDEOPPLEVELSEN** – Hva vet vi om kundene i en gitt situasjon? Hvordan ønsker vi at kunden skal føle seg i gitt situasjon?

**MEDARBEIDERENS OPPGAVER** – hvilke konkrete oppgaver har en Flytogvert ved billettkjøp, på plattform, ved påstigning og avstiging, under Flytogreisen etc.

**PRAKTISKE TIPS** – gode tips for hvordan vi hele tiden kan strekke oss enda lenger, og sikre de beste kunde opplevelsene hver dag





## EKSEMPEL: FLYTOGREISEN

- Søk å oppnå kunde kontakt. Gi positiv respons når kunden møter blikket ditt
- Hils gjenkjennende på kunder du har sett før
- Gå rolig i toget
- Snu deg ved hver vestibyle når du går igjennom toget. Dermed får du lettere kontakt med de kundene som sitter vendt fra deg
- Dersom en kunde sitter med kart foran seg vil det oppleves som positivt om du tilbyr din hjelp
- Skru på lyset for passasjerer som leser
- Tilby å ta søppel for kunder som sitter med tomflasker eller lignende ved siden av seg
- Skap en hyggelig opplevelse for foreldre ved å snakke med barna og dele ut aktivitetshefte

# Suksessen fører med seg et stort ansvar





# Jernbane-Norge står overfor store endringer



En satsning på jernbane i hele Europa



Befolkningsvekst



Velfungerende bo- og arbeidsmarkedsregioner



28 mill. passasjerer over OSL i 2017



Fremtidens togpassasjerer vil kreve produktutvikling og innovasjon



Flytoget på nye spor

*Vær spent på Alpene*  
*- ikke på om du rekker flyet.*



Takk for oppmerksomheten!



