



SVENSKKOLLEKTIVTRAFIK

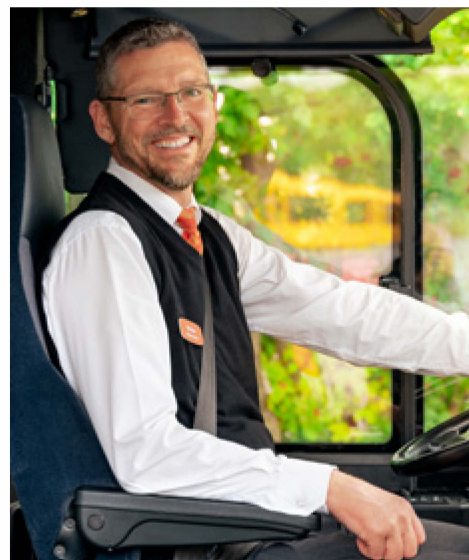
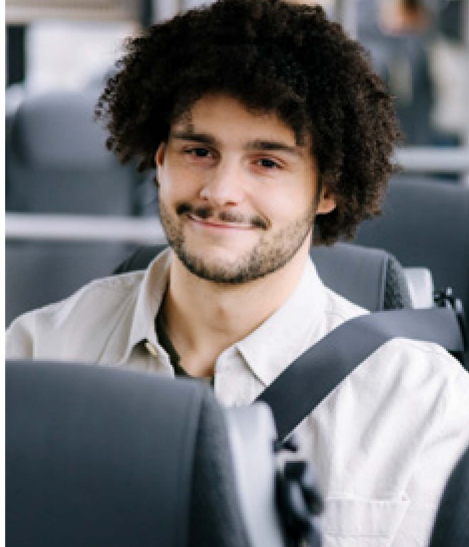
Svensk Kollektivtrafik är branschorganisation för regionala kollektivtrafikmyndigheter och läns-
trafikbolag. Våra medlemmar erbjuder lokal och regional kollektivtrafik med buss, tåg, spårvagn,
tunnelbana och båt i Sverige. Svenska folket gör årligen 1,7 miljarder resor med våra medlemmars
trafik. Det motsvarar 99 procent av landets busstrafik och 90 procent av landets tågtrafik.

www.svenskkollektivtrafik.se

FÖRARCERTIFIERING BUSS Utbildningshandbok



Förarcertifiering Buss
Utbildningshandbok



Hej, du som är bussförare i kollektivtrafiken!

Den här boken är till för dig som förare därför att du är en av de viktigaste personerna i kollektivtrafiken. Du är ansiktet utåt och det är dig som våra kunder möter varje dag. Ditt uppdrag är att vara en professionell förare vid varje tillfälle och ge bra service och ett gott bemötande. Det är också du som ser till att bussresan blir trygg och bekväm. I boken får du kunskap och inspiration som stöd i din roll som bussförare.

Lycka till med dina kundmöten framöver!

Innehållsförteckning

Kollektivtrafiken - en självklar del av resandet.....	6
Kapitel 1. Så här går förarcertifieringen till.....	8
Du har nu en viktig uppgift framför dig.....	8
Utbildningshandboken – ett hjälpmedel i ditt arbete.....	9
Dags för provet.....	10
Kapitel 2. Service och bemötande.....	12
Professionell förare - ansvarsfullt yrke med tre roller.....	12
Du har stor betydelse.....	12
Som professionell förare har du tre roller.....	14
Kapitel 3. Din arbetsdag - före färd.....	18
Förberedelser.....	18
Uniform.....	18
Droger och läkemedel.....	20
Alkohol.....	20
Narkotika.....	21
Läkemedel.....	21
Rökning.....	21
Fordonets skick och standard.....	22
Säkerhetskontroll - ditt ansvar.....	24
Kommunikationssystem.....	24
Biljettmaskiner.....	24
Skyltning.....	25
Hållplatsutrop.....	25
Linjekunskap.....	25
Anslutningslinjer.....	26
Tidtabeller.....	26
Hålla tiderna.....	27
Mjukt och ekonomiskt körsätt.....	28
Biljetter.....	29
Biljettkontroller.....	30

Kapitel 4. Din arbetsdag - under färd.....	32
Mötet med kunderna.....	32
Skapa kontakt och upprätta en relation.....	32
Informera och svara på frågor.....	33
Hjälp vid påstigning.....	35
Kommunicera på bästa sätt.....	36
Uttryck dig så att alla förstår.....	36
Använd kroppsspråket.....	37
Bra bemötande.....	38
Resenärer har olika behov.....	40
Resenärer i rullstol eller med rullator.....	42
Resenärer med funktionsnedsättning.....	44
Så här bemöter du dina kunder - olika situationer.....	46
Hjälp vid avstigning.....	51
Konflikthantering.....	52
Om du blir utsatt för hot och våld.....	55
När hjälpen kommer.....	56
Om olyckan är framme.....	58
Gör så här vid olycka.....	59
Gör så här vid brand.....	60
Kapitel 5. Din arbetsdag - efter färd.....	62
Kapitel 6. Varumärket kollektivtrafik.....	64
Vad är ett varumärke.....	64
Allt vi gör bygger varumärket.....	65
Mätning av service och kvalitet.....	66
Kapitel 7. Vad säger lagen?.....	68
Upphandlad kollektivtrafik.....	69
Bonus och viten.....	70
Ordningsregler och resevillkor.....	71
Lagar och förordningar.....	72
Förare berättar.....	74

- Svenska folket gör årligen 1,7 miljarder resor med kollektivtrafiken.
- Mer än hälften av alla kollektivtrafikresor i Sverige görs med buss.
- Tre av fyra kunder är nöjda med sin senaste kollektivtrafikresa.
- Över 90 procent av busstrafiken drivs med förnybara drivmedel och el.
- En buss som tar 77 resenärer är 15 meter lång. Om alla istället satt i varsin bil skulle det bli en bilkö på 308 meter.
- Risken att råka ut för en trafikolycka är mindre om man åker kollektivtrafik än om man väljer bil.
- Att åka i kollektivtrafiken ger vardagsmotion – många går och cyklar till busshållplatsen.



Kollektivtrafiken – en självklar del av resandet i ett hållbart samhälle

Att tänka sig ett Sverige utan kollektivtrafik är nästan omöjligt. Den skapar möjligheter för människor att resa till och från arbete, utbildning, fritidsaktiviteter och sjukvård. Kollektivtrafiken gör också stor samhällsnytta som kan mätas i pengar. Belastningen på miljön minskar, trafiksäkerheten ökar och arbetstillfällena blir fler. Kollektivtrafiken ger helt enkelt tillbaka mycket mer än vad samhället satsar och är en viktig pusselbit för ett hållbart samhälle. Du ska vara stolt över att arbeta i en bransch som många människor har glädje av.



Kapitel I

Så här går förarcertifieringen till

Du har nu en viktig uppgift framför dig

Syftet med förarcertifieringen är att:

- ✓ ge dig som förare kunskap och verktyg för att utföra ett bättre arbete
- ✓ öka tryggheten och säkerheten för dig och resenärerna
- ✓ höja kvaliteten på kollektivtrafiken
- ✓ få nöjdare och fler kunder
- ✓ höja statusen på ditt yrke
- ✓ göra kunskapskraven gemensamma för hela landet.

Utbildningsmaterialet är framtaget av branschorganisationen Svensk Kollektivtrafik och används inom stora delar av kollektivtrafiken i Sverige.



Utbildningshandboken – ett hjälpmedel i ditt arbete

Den här handboken ger dig riktlinjer, råd och inspiration som ska göra ditt arbete enklare. Den ska också hjälpa dig att bli trygg i mötet med kunderna och att agera rätt. Du kommer att öka dina kunskaper om service och bemötande och vad du ska tänka på i mötet med dina kunder.

Det finns också lokalt utbildningsmaterial som kan gälla till exempel regler, priser och biljetthantering.

Din RKM (regionala kollektivtrafikmyndighet) och ditt trafikföretag ansvarar för genomförandet av din utbildning och certifiering.

För att bli certifierad krävs det engagemang och självstudier. Det är viktigt att du läser och tar till dig den information och de tips som finns.

Här är några exempel på handlingar som kan ge dig värdefull information och fakta:

- ✓ utbildningshandbok för förarcertifiering
- ✓ lokala utbildningshandböcker
- ✓ förarhandböcker och resevillkor
- ✓ tidtabeller



RKM = Regional kollektivtrafikmyndighet

Dags för provet

När du ska göra provet via Internet, kommer testledaren att berätta hur det går till. Har du läs- eller skrivsvårigheter ska du meddela testledaren i god tid.

Vid provtillfället registrerar du dig med dina personuppgifter. Ta därför med dig legitimation. Dina uppgifter lagras sedan i en databas och hanteras enligt gällande lagstiftning. Provet består av tre olika delar där du ska besvara ett antal frågor.

Delprov A – service och kundbemötande

I delprov A får du svara på frågor kring service- och kundbemötande. Det kan exempelvis handla om att svara på hur du tror att kunderna reagerar på ditt agerande och vilka följder det får.

I delprov A får du inte använda några hjälpmedel.

Delprov B – övergripande kunskapsfrågor

Delprov B gäller baskunskaper kring kollektivtrafik som professionella förare bör känna till. Det kan handla om vem som fattar beslut om priser och linjer, hur trafiken upphandlas och hur organisationen bakom kollektivtrafiken är uppbyggd. Frågorna i delprov B bygger i princip på innehållet i Utbildningshandboken. Alla svar finns inte i boken. En del av frågorna är relaterade till din körkortsbehörighet och en del är sådant som du bör kunna i din roll som förare. I delprov B får du inte använda några hjälpmedel.



Delprov C – lokala kunskapsfrågor

Delprov C innehåller kunskapsfrågor om hur du till exempel hanterar biljettsystemet, tyder tidtabellernas fotnoter och skaffar kunskap om biljetternas pris och giltighet. Svaren på frågorna hittar du i ditt lokala material. I delprov C får du använda de lokala handböcker du har tillgång till och annat material som RKM delar ut.

Godkänd på provet

Du måste vara godkänd i alla tre delproven för att få ditt certifikat. Resultatet på alla dina delprov får du veta så snart du är klar. Om du inte blir godkänd på hela provet behöver du bara göra om de delprov som inte blev godkända.

Gäller i fem år

När du har klarat provet får du ett certifikat som gäller hos den RKM du kör för. Förarcertifikatet är giltigt i fem år. Ditt förnamn står på certifikatet för att visa att du arbetar med service och ger förtroende. Du ska bära ditt förarcertifikat väl synligt – det är ett kvalitetsmärke som visar att du är en professionell förare.



Kapitel 2

Service och bemötande

**Bemöt kunden
så trevligt som
du själv vill bli
bemött**

**Det krävs tio
positiva upplevelser
för att väga upp
en negativ**

**Service är att
visa omtanke om
kunden**

Professionell förare – ansvarsfullt yrke med tre roller

Är det någon skillnad mellan att "köra buss" och att vara en professionell förare? Svaret är JA!

Att bara köra buss är inte svårt och det går förhållandevis fort att lära sig. Att vara professionell förare handlar om så mycket mer. Du har ett stort ansvar för andra människor och utför ett ansvarsfullt uppdrag. Du kan vara stolt över ditt yrke.

Du har stor betydelse

Hur du uppträder och hur du bemöter kunderna har stor betydelse för hur de upplever sin resa. En nöjd kund delar ofta med sig av sin positiva uppfattning. Därför är det viktigt att du på bästa sätt försöker göra kunderna nöjda. Du kan alltid rätta till misstag om du gör det på rätt sätt och om du gör det så fort som möjligt. Då kan till och med negativa upplevelser förvandlas till positiva erfarenheter.



Som professionell förare har du tre roller:

1. Servicegivare – kundernas behov i centrum

- Du har en positiv grundinställning
- Du har ett intresse för att ge service
- Du uppträder vänligt, trevligt och är hjälpsam
- Du medverkar till att resenärerna känner sig välkomna ombord
- Du förstår och uppmärksammar olika kunders behov
- Du tar initiativ och vill utföra ditt uppdrag på bästa sätt för kunderna
- Du tar ansvar och är pålitlig
- Du skapar trygghet för resenärerna.

2. Försäljare – kunskap om produkter och biljetter

- Du har kunskap om och kan hantera biljetmaskinen
- Du är uppdaterad om vad som gäller för olika typer av biljetter och priser
- Du ansvarar för att kunden får rätt biljett
- Du ansvarar för att kunden betalar rätt pris för sin resa
- Du kontrollerar att kunden har giltig biljett
- Du har kunskap om resevillkoren.

3. Förare – du skapar en trygg resa för dina resenärer

- Du är uppmärksam och har kontroll över vad som händer ombord
- Du kör mjukt, effektivt och miljövänligt
- Du tar hänsyn till att säkerhet och trygghet är viktigare än tidtabellen
- Du löser eventuella konflikter utan att bli provocerad
- Du klarar av stressade trafiksituationer och anpassar dig till trafikrytmen
- Du ser till att du är i god fysisk och psykisk form
- Du följer den lag och lokala regler som finns om mobiltjänst
- Du informerar resenärerna om du kör en annan väg än vanligt, till exempel vid en trafikomläggning
- Om en skada eller ett fel uppstår anmäler du det till trafikledningen
- Du lämnar ifrån dig fordonet i ett bra skick, på samma sätt som du själv vill finna det.



**Din arbetsdag
tillbringar du i
bussen. Det är här
du skapar trivsel
för dina kunder!**



***”Jag blir glad när
föraren hälsar.
Ett leende kan
förgylla en hel dag”***



***”Jag uppskattar
en lugn resa
utan häftiga
inbromsningar”***



***”Det är jättebra när
man får information
om förseningar”***



***”Föraren ska vara
hjälpssam och öppna
dörrarna om någon
kommer springande”***



***”Föraren ska hjälpa till
med rullstolar, rullatorer
och barnvagnar”***



***”Föraren ska öppna
båda dörrarna så att
alla snabbt kommer
på bussen”***

**”Föraren ska hålla koll
i backspegeln
så att man kan
gå av säkert”**



**”Föraren ska ha
ett trevligt sätt
och vara hjälpsam”**



**”Föraren ska säga till
att man ska
ta på sig bältet”**



**”Bussföraren får
inte prata i
mobiltelefonen”**



**”Hon ska svara
trevligt på mina frågor”**



**”Han ska alltid
sänka bussen,
vi är många som har ont
eller svårt att gå”**



Kapitel 3

Din arbetsdag - före färd

Förberedelser

Förbered dig väl inför ditt arbetspass och kom utvilad. Eftersom du ansvarar för många människors säkerhet, måste du vara i god kondition när du sätter dig bakom ratten. När du mår bra gör du ett bättre jobb och det får även dina kunder glädje av. Du ska kunna din linjesträckning - särskilt om du kör på en linje som är ny för dig.

Kontrollera dina arbetsredskap, såsom biljettmaskin, fordonsdator, kommunikationssystem och fordonet i början av ditt arbetspass. Kom därför i god tid. Det minskar också stressen i ditt arbete.

Uniform

Det finns flera orsaker till att du som förare ska, eller måste, bära uniform. Din uniform visar att du är en professionell förare och betyder mycket för att du ska få resenärernas respekt.

Enligt ordningslagen måste du på ett tydligt sätt visa att du är trafiktjänsteman genom att du bär uniform och namnbricka. Dessutom är det praktiskt att resenärerna snabbt och lätt kan se vem som är förare, till exempel när de behöver information eller vill ha hjälp i kritiska situationer. Att bära uniform ger även ett rättsskydd. Ett övergrepp eller hot mot en person i uniform straffas enligt svensk lag strängare än övergrepp eller hot mot en icke uniformerad person.

Som trafiktjänsteman har du rätt att ge anvisningar och tillsägelser till personer som stör ordningen och säkerheten i trafiken. Uniformen hjälper dig genom att visa att du har en särställning, alltså en speciell position. Eftersom du har ansvar för ordning och säkerhet är det viktigt att du syns. Uniformen visar att du är en representant för trafikföretaget. Därför ska du bära den på ett korrekt sätt.



Droger och läkemedel

Eftersom du ansvarar för säkerheten för många människor måste du vara i god kondition när du sätter dig bakom ratten. Alkohol och narkotika hör inte hemma på någon arbetsplats och i vår bransch är det självklart att ta hänsyn till detta eftersom det gäller trafiksäkerheten. Om du äter medicin, chansa aldrig! Ta alltid reda på om ditt läkemedel kan försämra din förmåga att köra trafiksäkert – det finns inget utrymme för misstag.

Många företag använder drogtester, framför allt trafikföretag och andra företag där kraven på säkerhet är höga. Sådana tester införs alltid efter förhandlingar med de fackliga organisationerna.

Om du misstänker att en kollega är påverkad av alkohol, narkotika eller läkemedel på arbetsplatsen ska du alltid rapportera det till din arbetsledare eller chef. Det är deras uppgift och skyldighet att agera vid minsta misstanke om missbruk. Märker du att en arbetskamrat plötsligt uppträder annorlunda kan det också vara symptom på akuta sjukdomstillstånd som till exempel stroke eller hjärtbesvär. Då måste du larma SOS (112) omedelbart.

Alkohol

Alkohol och körning hör inte ihop. Självklart gäller det också i vår bransch. En förare som druckit alkohol får sämre omdöme och nedsatt reaktionsförmåga. Även små mängder alkohol avtrubbar sinnen. Om du dricker alkohol blir också din syn sämre. Ditt synfält blir mindre, du får svårt att fokusera blicken och ser suddigt. För att öka säkerheten är alla fordon därför utrustade med alkolås.

Narkotika

Enligt svensk lag är det brottsligt att inneha och använda narkotika. I trafiken finns det en nollgräns för narkotika och narkotikaklassade läkemedel. Narkotika påverkar sinnet starkt. En narkotikapåverkad person kan vara aggressiv eller uppträda konstigt. Andra tecken på påverkan kan vara vidgade, eller onaturligt smala pupiller, röda ögon eller en stirrande blick.

Läkemedel

Vissa läkemedel har samma påverkan på sinnena som alkohol. Receptbelagda lugnande och smärtstillande medel ska inte kombineras med körning. Receptfria mediciner, till exempel värktabletter, påverkar i de allra flesta fall inte förmågan att köra med gott omdöme. Rådfråga alltid din läkare om du tar receptbelagd medicin. Ta reda på om, och i så fall hur, medicinen försämrar reaktionsförmågan och om den kan påverka säkerheten i ditt arbete. Du kan naturligtvis också kontakta ditt apotek eller ringa till sjukvårdsupplysningen. Tänk på att även vissa naturpreparat kan göra dig dåsig under många timmar och påverka din reaktionsförmåga negativt.

Rökning

Enligt lag är det förbjudet för förare, mekaniker och resenärer att röka i kollektivtrafikens fordon och lokaler samt på busshållplatser och stationsområden. Lagen gäller även elektroniska cigaretter. Tobaksrök dras in i fordonet om någon röker vid öppen dörr eller framför fordonets friskluftsintag. Det behövs bara en liten mängd tobaksrök för att den som är överkänslig ska må dåligt.



**Rök aldrig
vid bussdörren**



Fordonets skick och standard

Du har ansvar för dina resenärer. Därför måste det fordon du ska köra fungera och vara trafiksäkert. Ditt trafikföretag är skyldigt att se till att fordonen besiktigas. De har ansvar för service och underhåll.

Men som bussförare har du ju kunskap om vissa tekniska detaljer i bussen. Dessutom måste du ha som vana att alltid kontrollera fordonet både före och efter ett arbetspass.

Driftstörningarna blir färre om du som förare kan skilja mindre tekniska allvarliga problem från större och om du kan beskriva ett fel för en mekaniker.

När du tog ditt busskörkort ställdes en rad krav på tekniska kunskaper, bland annat om drivlina, avgaser, luftrenare, elsystem, kylsystem och bromsar. Repetera det du lärde dig under den utbildningen och håll kunskaperna aktiva.



Res miljömärkt med Skånetrafiken

Skånetrafiken
REGIONBUS

Säkerhetskontroll – ditt ansvar

Det är alltid du som förare som ansvarar för att fordonet är trafiksäkert när det körs i trafik. På större bolag finns det ofta personal som genomför säkerhetskontrollen, men det kan variera på olika trafikföretag. Du ska känna till rutinerna för ditt företag och veta hur säkerhetskontrollerna går till. En funktionskontroll ska också genomföras innan du kör iväg.

Kommunikationssystem

Du ska ha de kunskaper som krävs för att kunna använda de kommunikationssystem som används i ditt område. Vilken typ av system som används beror på överenskommelsen mellan RKM och trafikföretaget.

Biljettmaskiner

I de avtal som finns mellan RKM och trafikföretaget anges vem som äger och har ansvar för biljettmaskinerna. I avtalen står bland annat att RKM är ägare till utrustningen under hela avtalstiden, om man inte kommer överens om något annat. RKM måste teckna ett särskilt serviceavtal och dessutom hålla ett antal reservmaskiner i lager om någon skulle gå sönder.

Trafikföretaget ska sköta om utrustningen, göra mindre underhåll och ansvara för att personalen har den utbildning som krävs för att kunna hantera maskinerna.

Skyltning

Att se till att fordonet är rätt skyltat är en viktig del av förarjobbet. Det ska vara skyltat med linjenummer och destination. Rätt linjenummer och rätt destination är en förutsättning för att resenärerna ska veta vart bussen är på väg. Informera också om bussen inte är i trafik genom att skylta till exempel "ej i trafik" eller "abonnerad" så att kunderna inte blir osäkra.

Hållplatsutrop

Finns det ett system för automatiskt hållplatsutrop ska du se till att det fungerar, att det är på och är rätt anpassat. När det automatiska hållplatsutropet inte fungerar eller om du vill förtydliga informationen, använder du det manuella hållplatsutropet (mikrofonen). Om det finns ett yttre utrop ska det användas vid hållplatser som trafikeras av flera linjer.

Linjekunskap

Att ha goda kunskaper om de linjer du kör och eventuella anslutningar är viktigt för att du och dina resenärer ska känna er trygga. Lär dig hur linjenätet är uppbyggt, så får du bättre grepp om helheten. Linjenumret och ortsnamnet talar om destinationen för linjen, och linjesträckningen framgår av körspecifikationen. Om du kör flera linjer under ett arbetspass, repetera hur linjenätet ser ut. Då är du bättre förberedd inför mötena med resenärerna och deras frågor under dagen.





Anslutningslinjer

Många resenärer måste byta till någon annan linje och behöver därför information om anslutande linjer. Om kunden missar en anslutning, kan det leda till problem. Som förare har du ansvar för att se till att kunden kommer fram till sin slutdestination. Invänta anslutande turer enligt de instruktioner du fått. Om det blir för lång väntetid eller om du är osäker på tiderna, kontakta din trafikledning.

Missar du en anslutning bör du göra allt för att lösa situationen på bästa sätt. Ta egna initiativ, använd ditt yrkeskunnande och ditt eget omdöme samt kontakta trafikledningen. Genom ett gott samarbete kan ni tillsammans vända situationen till en positiv upplevelse för kunden.

Tidtabeller

På Internet finns olika reseplanerare där resenärerna kan söka information om sina resor. För kunder med mobiltelefon finns det appar med olika digitala tjänster. Det är bra om du har övergripande kunskap om vad som finns på olika hemsidor och appar.

Exempel på information du bör kunna hjälpa resenären att hitta:

- ✓ var och hur man köper sin biljett
- ✓ information om biljetter och priser
- ✓ var man vänder sig för att få personlig trafikupplysning
- ✓ var man vänder sig om man har klagomål eller synpunkter
- ✓ trafikinformation om förseningar och störningar
- ✓ allmän information och nyheter.

Hålla tiderna

En mycket viktig del av kvaliteten på en resa är att bussen går enligt tidtabell. Att passa tiderna ingår som en betydelsefull punkt i avtalen mellan RKM och trafikföretagen. Om förseningar uppstår, får trafikföretaget betala vite, en avtalad form av böter.

Förseningar är störande, men ibland kan de förklaras och accepteras. Om du blir försenad, ta det lugnt och stressa inte. Tänk på att inte gå för tidigt från en reglerhållplats. Håll i minnet att säkerheten alltid är viktigare än att hålla en utsatt tid.

Ta det lugnt och undvik att stressa. För att göra det lättare att hålla tiden, kontrollera att den tekniska utrustningen fungerar och att du är rätt inloggad.



Mjukt och ekonomiskt körsätt

Mjuk körning innebär att du tar hänsyn i trafiken och kör sparsamt. Planera körtiden så att det blir så lite onödig väntetid som möjligt vid hållplatserna, vilket inte är detsamma som att köra långsamt. Anpassa hastigheten efter tidtabellen. Om du ligger före i tidtabellen bör du sänka hastigheten. Det är ett bättre alternativ än lång väntetid vid nästa hållplats.

Ett mjukt och ekonomiskt körsätt:

- ✓ ger resenärerna en trygg och positiv upplevelse av resan
- ✓ bidrar till att kunderna blir nöjda och gärna vill fortsätta resa med oss
- ✓ minskar risken för fallolyckor
- ✓ minskar utsläppen och bidrar därmed till en bättre miljö
- ✓ minskar bränsleförbrukningen.

Biljetter

Det är varje resenärs skyldighet att ha en giltig biljett. Håll dig uppdaterad på lokala regler för priser och biljetthantering. En resenär kan skaffa en biljett på många olika sätt.

Förköp

Många biljetter kan köpas i förväg på försäljningsställen, från hemsidor eller i appar och biljettautomater. Vissa RKM har ett öppet biljettsystem där det är varje resenärs skyldighet att registrera en giltig biljett för resan.

Via myndigheter och företag

Biljetter kan utfärdas av myndigheter, skolor, sjukvård, tandläkare och företag och alla kan ha olika utseende. Det kan bland annat vara utfärdade skolkort, kallelser till vård och trafikstörningsbiljetter.

Biljetter som köps vid resetillfället

I din roll som försäljare ombord på bussen är det ditt ansvar att se till så resenärerna betalar rätt pris för sin resa. Om det är svårt att bedöma åldern på en resenär som vid köptillfället ombord på bussen vill åka på barn- eller ungdomsbiljett eller andra rabatterade biljetter ska resenären kunna legitimera sig. Var uppmärksam på om någon resenär behöver extra hjälp med att köpa rätt biljett, till exempel barn, ovana resenärer eller personer med funktionsnedsättning. Men det är du som förare som har ansvaret att du säljer rätt biljett för avsedd resa.



**Hjälp ovana
resenärer att
köpa rätt biljett**

Biljettkontroller

De flesta RKM har en biljettkontrollfunktion för att höja betalningsmoralen och säkerställa intäkter. Det finns en lag om tilläggsavgift i kollektivtrafik som ger RKM rätt att ta ut en tilläggsavgift av resenärer som inte kan uppvisa en giltig biljett.

I vissa speciella fall får inte en sådan avgift tas ut, till exempel av hänsyn till den resandes ålder, sjukdom, bristande kännedom om lokala förhållanden eller annan omständighet.

En resenär som vägrar lösa biljett eller betala tilläggsavgift får avvisas från färdmedlet av dig eller annan tjänsteman som utför biljettkontroller. Observera att du inte har laglig rätt att handgripligen avvisa någon från ditt fordon. Om det behövs kan du istället begära hjälp av din trafikledning eller polisen.

När en biljettkontroll ska ske på det fordon du kör, får du information om kontrollen i samband med att den genomförs. Det är särskilt viktigt att samspelet mellan dig och kontrollanterna fungerar bra. Ditt körsätt påverkar också kontrollanternas arbete. Tänk på att köra mjukt, eftersom de ofta arbetar stående i fordonet.



**Kontrollanter
granskar
och ger stöd**



Kapitel 4

Din arbetsdag – under färd

Mötet med kunderna

Som servicegivare måste du hela tiden tänka på att skapa goda relationer med kunderna och bemöta dem på bästa sätt för att göra resan till en positiv upplevelse för dem – och för dig själv.

I ditt yrke kommer du i kontakt med många olika resenärer. Deras upplevelse av färden beror till stor del på hur du bemöter dem under hela resan. Det som framför allt står i fokus är din förmåga att kommunicera och informera.

Skapa kontakt och upprätta en relation

När resenären stiger ombord är de första sekunderna helt avgörande för hur han eller hon kommer att uppleva sin resa. En nick, en hälsning och ett leende säger detsamma som ”välkommen ombord”. Det sker oftast automatiskt om det är någon du känner, men det är lika viktigt när det gäller andra kunder. Satsa på att ha ögonkontakt och ett öppet och välkomnande kroppsspråk.

Var noga med att vända dig mot den som stiger på. Resenären uppfattar ofta bussen som förarens revir och därför kan du med små enkla medel visa resenären att ”du är välkommen in i mitt revir och kan lita på mig”. På så sätt ingår du och kunden en överenskommelse – resenären betalar för sin resa och du som förare intygar att resan genomförs på bästa sätt.



**Nöjda kunder
gör vårt arbete
roligare!**

Vissa resenärer kan behöva hjälp när de ska gå ombord. En del har kanske behov av lift eller ramp, andra kan behöva ditt stöd vid betalning för sin resa. Kontrollera nogga att alla har kommit ombord innan du stänger dörarna och se till att alla har hunnit ta plats innan du kör.

Informera och svara på frågor

Kunderna ska alltid kunna få svar på sina frågor. En viktig del av din roll som servicegivare handlar om att ge information. Men information är en färskvara. Som professionell förare och servicegivare måste du hålla dig uppdaterad om trafikomläggningar i ditt trafikområde. Du måste också ha uppdaterade kunskaper om regler, priser, kampanjer och erbjudanden liksom om den tekniska utrustningen. Eftersom många resenärer reser längre sträckor är det en fördel om du också är väl insatt i linjer, bytespunkter och priser för trafikområdet i stort. Om du inte kan svara på detaljfrågor kan du hänvisa till kundtjänst och digitala kanaler såsom hemsidor och appar.

Ibland får du frågor som rör andra saker än själva resan. Det kan vara kringsservice såsom "Var kan jag få tag i en taxi?" och "Var kan jag lämna väskorna?" Om du själv inte kan svara, är det bra att hänvisa resenärerna till exempelvis turistbyrå eller resecenter.





Hjälp vid påstigning

- ✓ kör in till kanten och kör fram till avsedd hållplats eller annan gällande markering, till exempel taktila stråk
- ✓ använd bussens nigningsfunktion för att minska avståndet mellan trottoaren och fordonet
- ✓ använd vid behov ramp eller lift
- ✓ hjälp till med biljetthanteringen om det behövs
- ✓ erbjud hjälp och ledsaga vid behov resenären till sin plats
- ✓ se till att alla sitter ned före avfärd så att inga resenärer utsätts för onödiga risker eller råkar ut för fallolyckor
- ✓ lär dig vilka säkerhetsföreskrifter som gäller ombord, till exempel för rullstolar, rullatorer och cyklar. Det är du som har ansvar för var och hur de ska placeras, förankras och säkras
- ✓ upplys om att bälteslagen gäller
- ✓ ta reda på vilka regler som gäller för ledarhundar och assistanshundar.

Kommunicera på bästa sätt

- ✓ tala tydligt och inte för fort
- ✓ ögonkontakt underlättar för kunder med hörselnedsättning
- ✓ använd kroppsspråket, till exempel tydliga ansiktsuttryck och handrörelser
- ✓ använd papper och penna vid behov, eller skriv i mobilen och visa kunden.

Uttryck dig så att alla förstår

Som förare inom kollektivtrafiken kan du få frågor av många olika slag, både från resenärerna och från trafikledningen via kommunikationsradion. Då gäller det att du uttrycker dig så klart och korrekt som möjligt. Försök tala lite långsammare och tydligare än vid ett vanligt samtal.

Många hör dåligt, även yngre personer. Andra kan ha svårt att förstå vad du säger, till exempel äldre eller personer med språksvårigheter.

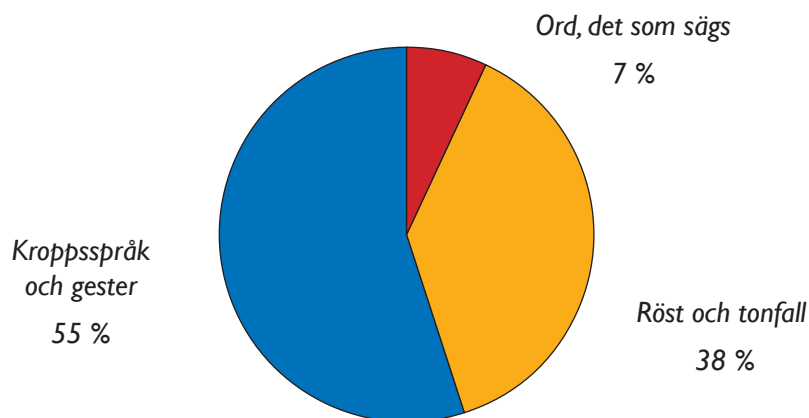


Använd kroppsspråket

För att du ska lyckas skapa en bra relation med kunderna måste du kommunicera på ett trevligt och övertygande sätt. När du talar använder du inte bara ord. Du använder också rösten och ditt kroppsspråk. Det handlar om hur du betonar vissa ord eller att du höjer och sänker tonläget.

Med hjälp av ansiktsuttryck, blickar, miner, gester och kroppshållning överför du en hel del information till resenärerna. Hur du sitter, hur du tittar, hur du talar och hur du lyssnar visar hur intresserad du är av att ge god service. Kroppsspråket och rösten säger mer än ord.

Genom att läsa av kundernas kroppsspråk kan du enkelt och snabbt förstå deras behov. Försök att ge dig tid att lyssna på vad de har att säga och låt dem tala färdigt innan du svarar.



Så här mycket betyder ord, röst och kroppsspråk när du kommunicerar med andra.

Bra bemötande

Ett positivt och vänligt bemötande handlar om att uppmärksamma och tillgodose kundens behov. Det kan också handla om att du visar att du klarar stressade situationer, kör lugnt och säkert och över huvud taget uppträder på ett sätt som får kunden att känna sig trygg.

Om du i alla lägen försöker göra ditt bästa brukar de allra flesta kunder acceptera att det går snett ibland. Däremot gillar ingen bortförklaringar, dåligt humör och tomma ursäkter. Och viktigast av allt – ingen vill känna sig utelämnad. Känner du dig osäker är det bättre att vara ärlig och berätta att ”just nu vet jag inte vad som gäller, men jag återkommer med information så fort det går”.

Du kommer inte alltid att kunna svara på alla frågor eller reda ut alla problem direkt, men visa att du tar kundernas problem på allvar och ansträng dig för att hjälpa dem så långt det går. Du kan alltid tipsa dem om var de ska vända sig om du inte själv kan svara på frågan. På så sätt kan du lätt vända en negativ situation till något positivt.



Tänk på att

- ✓ vända dig mot kunden
- ✓ skapa ögonkontakt
- ✓ hälsa
- ✓ vara tydlig när du informerar och visar
- ✓ tala direkt till den som har en funktionsnedsättning, inte till eventuell assistent eller ledsagare
- ✓ tillgodose kundens behov
- ✓ rätta till saker som blivit fel
- ✓ erkänna misstag och be om ursäkt
- ✓ använda ramp eller lift, nigning, hållplatsutrop eller manuellt utrop för de resenärer som är i behov av tekniska hjälpmedel.

***Försök alltid att leva dig in i kundens situation.
Vad skulle du förvänta dig i samma situation?***

***Med små medel kan du ge resenären en positiv upplevelse.
Ögonkontakt, ett leende eller en hälsning är en god början.***

Resenärer har olika behov

Du har ett särskilt ansvar för att se till att kunder med barnvagnar, rullatorer och rullstolar kommer av och på bussen på ett tryggt sätt. Du ska hjälpa till med biljetthanteringen om de har svårt att klara av det på egen hand.

Resenärer har olika behov av information. För vissa resenärer, exempelvis barn och unga, äldre människor, ovana kunder, nyinflyttade, turister och personer med funktionsnedsättning, är utrop en nödvändig service. En del behöver också förbereda sig för avstigningen och därför måste utropet ske i god tid. Behovet av hållplatsutrop ökar när det är mörkt ute.

Det finns många olika typer av resenärer, de som ofta åker till arbete, skola eller andra aktiviteter och de som åker mer sällan. Eftersom trafiken vanligtvis är uppbyggd kring ett linjenät med ett antal viktiga knutpunkter är det av största vikt att det automatiska utropet fungerar och att du informerar resenärerna om var de kan byta till andra linjer.

Var uppmärksam på om det finns resenärer ombord som verkar ha dålig lokalkännedom. Om resenären frågar efter någon hållplats utefter linjen eller i övrigt har behov av hållplatsinformation, ska du göra manuella hållplatsutrop så att resenären kan stiga av vid rätt hållplats. Berätta gärna för dem som är osäkra att du kommer att tala om var de ska gå av. Det gör att kunderna får en mycket tryggare resa och upplever att de får god service.

**Om det uppstår
en situation där du
inte vet hur du ska
agera eller priori-
tera ska du alltid
sätta säkerheten
först**

Barn

Barn har inte samma förutsättningar som vuxna att vara ute i trafiken eller att resa på egen hand. De saknar den erfarenhet som behövs, och dessutom är syn och hörsel inte fullt utvecklade förrän i 12–14-årsåldern. Barn kan därför behöva hjälp när de ska resa på egen hand. Tänk också på att barn kan vara mycket impulsiva i trafiken. Därför är det bra om du är extra uppmärksam när du ser barn vid vägkanten, på övergångsställen eller vid hållplatser.

Äldre

Äldre resenärer kan ha nedsatt syn, hörsel och försämrade rörelseförmåga. De kan också ha nedsatt förmåga att orientera sig. Det gör att många av dem känner oro och osäkerhet när de ska resa. De behöver därför ofta lite hjälp och extra tid vid både påstigning och avstigning. De behöver också hinna sätta sig innan du kör. Fallolyckor med påföljande skador är ett problem som växer i takt med att andelen äldre resenärer ökar. Ibland behöver äldre resenärer också hjälp med att komma av vid rätt hållplats.

Barnvagnar

Det är inte tillåtet att ta med så många barnvagnar, rullatorer och rullstolar att de blockerar mittgång eller dörrar. Det är du som förare som avgör hur många hjälpmedel och barnvagnar som får tas ombord och var de ska placeras.



**Det är din
skyldighet
som förare att
hjälpa till
med rullstolen**

**De flesta
funktions-
nedsättningar
syns inte**

**Var sjunde
person har
någon form av
funktions-
nedsättning**

Resenärer i rullstol eller med rullator

Resenärer i rullstol, med rullator eller barnvagn kräver särskild uppmärksamhet. Använd nigning, ramp och lift vid behov och se till att rullstolar sätts fast ordentligt i fasthållningsanordningarna eller hjälp till med grinden om sådan finns.

Bussar i stadstrafik har särskilda rullstolsplatser som är utmärkta och som har rygg- och sidostöd. Resenären åker baklänges, utan fastspänning.

I regionbussar finns anvisad rullstolsplats med fastspänningsanordning. Finns det en sådan, måste den användas för att spänna fast rullstolen under färden.

Regelverket och lagen

Regelverket ska efterlevas och i mån av utrymme kan du försöka ordna plats för fler. Mått och vikter på hjälpmedel kan variera. Ta reda på vilka regler som gäller hos din RKM. Måtten är framtagna för säkerheten ombord, så det är viktigt att reglerna följs.



Resenärer med funktionsnedsättning

De flesta funktionsnedsättningar syns inte. Exempelvis har omkring en miljon människor i Sverige någon form av hörselnedsättning. Det är lika vanligt bland äldre som yngre. Många har andra dolda funktionsnedsättningar, till exempel olika former av läs- och skrivsvårigheter eller språksvårigheter.

Hörselnedsättning

Ett samlingsbegrepp som innefattar personer med olika grader av nedsatt hörsel, liksom döva och dövblinda.

Synnedsättning

Ett samlingsbegrepp som innefattar blinda samt gravt synskadade som har delvis nedsatt syn eller bara kan skilja på ljus och mörker.

Rörelsenedsättning

De vanligaste orsakerna till rörelsehinder är reumatism och neurologiska sjukdomar. Olyckor är också en vanlig orsak till att människor får svårt att röra sig. Andra anledningar kan vara stroke, cerebral pares (CP) eller multipel skleros (MS).

Medicinska funktionsnedsättningar

Störningar i kroppens organ orsakar medicinska funktionsnedsättningar, exempelvis diabetes, astma, allergier, epilepsi, psoriasis, blödarsjuka och olika mag- och tarmsjukdomar.

Psykiska funktionsnedsättningar

Begreppet innefattar personer med olika typer av psykiska funktionsnedsättningar, till exempel autism, psykoser, schizofreni, fobier och ADHD.

Intellektuella, kognitiva och kommunikativa funktionsnedsättningar

Den här typen av funktionsnedsättningar gör att personer har svårt att kommunicera med omgivningen eller svårt att uppfatta och förstå information. Hit räknas dyslexi och stamning. Dyslexi innebär att man har svårt att läsa av och tolka skrivena ord, däremot förstår man vad ord betyder. Omkring 5–10 procent av befolkningen har dyslektiska problem.

Andra svårigheter att kommunicera kan bero på att personen har en demenssjukdom, en utvecklingsstörning eller en tal- eller språkskada.

Ledarhund och assistanshund

Om resenären har med sig ledarhund eller assistanshund får de färdas med resenären på valfri plats i fordonet.

Som förare ska du ha grundläggande kunskaper om vanliga funktionsnedsättningar och sjukdomar.

Utgå alltid ifrån att en person som uppträder avvikande kan ha en funktionsnedsättning eller en sjukdom av något slag och visa extra uppmärksamhet och stöd.



Så här bemöter du dina kunder - olika situationer

Med vänlighet och ett leende kommer man långt. Vad du säger och hur du säger det spelar stor roll i mötet med andra människor. Använd gärna positiva ord och en vänlig ton i rösten. Då får du oftast vänlighet tillbaka. Du uppfattas även som säker och får kunderna att lita på dig.



När du kommer fram till en hållplats och kunderna går på vid din förarplats

Sänk bussen och öppna båda dörrarna så går det snabbare att komma in. Hälsa på de som går ombord.

När kunderna gått ombord och du ska köra från en hållplats

Vänta tills alla har satt sig – särskilt om äldre, barn eller personer med funktionsnedsättning nyss gått på. Barnvagnar, rullatorer, rullstolar och liknande hjälpmedel ska vara fastspända. Rulla sedan sakta iväg. Mjuk körning gör resan bekvämare och trevligare för kunden.

När du ser någon komma springande till bussen

Hur du bemöter kunden i denna situation beror på om du kör stadsbuss eller regionbuss, om du kör i rusningstrafik eller på natten. Vänta in kunden om du kan, särskilt om kunden bara är några meter från dig och ni har ögonkontakt. Kör du landsortstrafik och det är långt mellan turerna på hållplatsen, vänta någon minut, speciellt om det finns anslutande tåg eller buss som kan vara sena. Kör du i tät stadsstrafik och bussen är fullsatt, se till att avgå i tid. Undvik att stänga dörren mitt framför näsan på en kund.

**Kunden frågar
för att få ett svar.
Svara därför alltid
korrekt och vänligt
på alla frågor**

När du inte kan svara på kundens fråga

Försök hålla dig uppdaterad om nyheter. Om du inte kan hjälpa kunden, förklara det kort men vänligt; "Jag kan tyvärr inte hjälpa dig, men vår kundtjänst eller vårt resecentrum hjälper dig gärna." Berätta för kunden var man kan hitta kundtjänst eller om det går att hitta informationen på någon annan plats, till exempel på hemsidan eller i en app.



När kunden har ett klagomål

Det händer ibland att en missnöjd kund ger förare kritik. Kritiken kan handla om något du kan påverka direkt, som exempelvis körsättet. Då kan du säga till kunden att du ska göra ditt bästa för att bli bättre. Ibland kan bara ett enkelt "ursäkta" göra kunden nöjd. Om kritiken handlar om något som du inte kan påverka, exempelvis tidtabellerna, informerar du kunden om vart denne kan vända sig. Se även till att du för synpunkterna vidare enligt de rutiner du har fått, oftast till din trafikledning. Om det kommer in många liknande klagomål, finns det stor chans att de blir åtgärdade.

När kunden har en ogiltig biljett eller saknar biljett

Grunden är att alla kunder ska kunna visa upp en giltig biljett. En kund som stiger på utan giltig biljett, ska uppmanas att köpa en. Du kan samtidigt informera om andra sätt att köpa biljett, till exempel i mobilen eller på ett försäljningsställe. Det är inte tillåtet att låta resenärer åka med utan giltig biljett om det inte uppstår en särskild situation.



När du blir orolig för kundens säkerhet

Det kan uppstå särskilda situationer där du bör låta personen åka med, även utan giltig biljett. Det gäller särskilt barn som åker ensamma eller om du känner dig orolig för personens säkerhet.

Det kan gälla mörker, otrygga platser eller om det är långt mellan hållplatser eller turer. Det kan även gälla om personen uppvisar rädsla för någon eller något. Om du känner oro för en persons säkerhet ska du hellre låta personen åka med än att lämna personen på hållplatsen.

När det stiger på en arg, irriterad kund

Försök att bemöta kunden med lugn och informera om vad som gäller. Om kunden ändå fortsätter och inte vill lämna samtalet, undvik att gå in i konflikten. Bråka inte med kunden utan visa att du har uppfattat vad irritationen beror på. Då har du gjort vad du kan och har ansvar för.

Om situationen blir hotfull kontaktar du trafikledningen. Du har rätt att be kunden gå av, men därefter ska du låta kunden vara oavsett om han går av eller stannar kvar ombord.





När det är många kunder med barnvagnar eller rullstolar som vill stiga på

Hur många barnvagnar, rullstolar och rullatorer som får plats i bussen beror på hur mycket utrymme som finns vid en specifik resa. Det är du som bussförare som är ytterst ansvarig för säkerheten ombord och det är du som avgör hur många barnvagnar och hjälpmedel som kan tas med.

Om du måste avvisa någon, kom ihåg att det är den som steg på först som har rätt till platsen, oavsett om det gäller en rullstol eller en barnvagn. Vänta med att köra tills barnvagnen eller hjälpmedlet är fastspänt. Det är inte tillåtet att blockera mittgångar eller dörrar.

Genom att vara uppmärksam och på olika sätt avsluta relationen visar du att resan fungerat enligt det avtal du har slutit med kunden. Det medverkar förhoppningsvis också till att han eller hon känner sig nöjd med hela resan.



Hjälp vid avstigning

- ✓ använd alltid nigning
- ✓ kör fram till hållplatsen eller annan markering, till exempel taktila stråk
- ✓ var noga med att köra in till kanten
- ✓ använd vid behov ramp eller lift
- ✓ hjälp till att ta ut rullstolar och andra hjälpmedel
- ✓ var uppmärksam på resenärer som behöver hjälp vid avstigning
- ✓ undvik stress och ge resenärerna tid att lämna fordonet
- ✓ se till att alla resenärer har hunnit stiga av innan du stänger dörrarna
- ✓ titta i speglarna både inne och ute.

**Kör fram till
hållplatsen och
stanna i höjd
med taktila stråk**

Konflikthantering

Hamnar du eller någon resenär i en konflikt är det bra om du är förberedd på hur du ska agera. Här är några tips som är effektiva för att hantera konflikter.

Var tydlig med ditt budskap

Förklara sakligt och lugnt vad du vill eller inte vill genom att använda jag-budskap. Säg till exempel "Jag skulle uppskatta om du sänker rösten ..." eller "Jag vill inte att du skriker åt mig. Vi kan försöka tala lite lugnare till varandra i stället." På så sätt kan resenären förstå hur du upplever det och se situationen ur ditt perspektiv. Undvik däremot direkta uppmaningar som "Skrik inte åt mig!" vilket resenären kan uppfatta som en anklagelse. Det kan leda till att situationen trappas upp.

Tänk på att ord, röst och kroppsspråk måste överensstämma med det du säger. Talar du lugnt och säkert men ser aggressiv ut är det ditt kroppsspråk som resenären lägger märke till. Ett bestämt nej och ett vänligt men bestämt kroppsspråk sänder samma signal och kan få resenären att lugna ner sig.



Avdramatisera situationen

Ett artigt och trevligt bemötande är grundläggande i alla serviceyrken. Ibland räcker det att du hälsar vänligt och tar ögonkontakt med en irriterad eller uppretad resenär för att situationen ska lugna ner sig. Ett annat effektivt sätt är att be om ursäkt. "Ursäkta mig, jag missförstod din fråga och därför fick du ett felaktigt svar. Nu har jag klart för mig vad du menar så svaret på din fråga är att ..."

Uppträd lugnt och sakligt

Även om ordningsreglerna finns och ska följas är det ändå upp till varje enskild förare att hantera olika situationer i eller omkring fordonet efter bästa förmåga. Försök alltid att lugnt och sakligt tala den person som stör ordningen till rätta. Det ska helst väcka så lite uppmärksamhet som möjligt bland övriga resenärer för att inte skapa oro och otrygghet. Om det inte fungerar ska du i första hand kalla på hjälp via trafikledningen och i andra hand från polisen.

Övriga resenärer ska få klart för sig att du som förare, och därmed också det trafikföretag du arbetar på, inte tolererar att ordningen störs. Ett konsekvent och säkert uppträdande ger resenärerna en känsla av trygghet och visar att du är kompetent att hantera även onormala och svåra situationer.



**Säkerhet
och trygghet
kommer
alltid först**

**Försök att
alltid
uppträda lugnt**

**Punktligheten är
viktig men den
får aldrig gå före
säkerheten**

Lyssna aktivt

Om du lyssnar aktivt på vad resenären säger, känner hon eller han sig sedd, hörd och bekräftad vilket kan minska de upprörda känslorna. Visa att du lyssnar genom att säga ”jaha, okej, mmm” eller liknande.

Du kan också styra samtalet genom att ställa frågor som bidrar till att du får reda på varför resenären är upprörd eller arg. Använd öppna frågor som Vem? Vad? Vilken? När? och Hur? men undvik frågor som kan besvaras med ja eller nej. Undvik också att fråga Varför? eftersom en uppretad resenär då kan känna sig trängd och ifrågasatt.

Sätt ord på känslorna genom att till exempel säga ”Jag märker att du är mycket upprörd. Vad är du irriterad på?” På så sätt hjälper du både resenären och dig själv att förstå samtidigt som det kan få resenären att lugna ner sig. Summera med egna ord vad resenären har sagt för att visa att du har lyssnat och förstått. På så sätt vinner du tid och kanske undviker att konflikten trappas upp.

Om du blir utsatt för hot och våld

Risken för att du ska utsättas för hot och våld är större vid vissa tillfällen än vid andra. Den kan öka under kvällar, särskilt på fredagar och lördagar, i anslutning till storhelger och löneutbetalningar.

Du kan själv göra en hel del för att minska risken att bli utsatt för hot eller våld. Undvik att gå in i konflikter med aggressiva eller påverkade resenärer.

Om du upplever att någon provocerar dig, låt bli att gå in i en diskussion. Upplever du att du utsätts för hot och känner dig orolig eller rädd, tala med din chef. Läs mer om vilken policy som gäller för hot och våld i den handlingsplan som finns i ditt trafikföretag.

Så agerar du vid hot

För att klara av en situation där våld riktas mot dig själv eller någon resenär krävs väl genomarbetade rutiner. Sätt dig därför noga in i den handlingsplan och den checklista för hotsituationer som finns på ditt trafikföretag.

Om du eller en resenär blir utsatt för våld ska du larma trafikledningen eller ringa 112. Stanna kvar på den plats ni kommit överens om tills hjälp anländer.

Om en person är hotfull och tappar kontrollen över situationen kan han eller hon själv känna sig hotad. Det kan öka risken för att hotelserna sätts i verket. Försök därför behålla lugnet och inte bli provocerad. Krävs det hjälp kontakta din trafikledning eller polisen.



När hjälpen kommer

När personal från ditt trafikföretag eller polis kommer till platsen ska du bli avlöst och få möjlighet att prata igenom vad du har upplevt och hur du mår. Vid en hotsituation reagerar människor olika, både under och efteråt.

Vissa kommer över händelsen ganska snabbt, medan andra behöver mer tid på sig för att bearbeta den. Arbetsgivaren har ansvar för att följa upp en hotsituation och ge dig hjälp att bearbeta händelsen så att du mår bra igen.

En lag som gäller alla medborgare i Sverige är nödvärnsrätten. Den ger dig rätt att ingripa fysiskt vid hot mot person eller egendom, men du får inte bruka mer våld än nöden kräver. Detta innebär att du måste göra en bedömning av situationen så att du inte använder mer våld än vad som behövs.

Ditt ingripande ska också ske på ett sådant sätt att du inte utsätter dig själv för fara. Det är viktigt att du bär den uniform som anvisas av din arbetsgivare. Bär du den är du i lagens mening en trafiktjänsteman och har ett visst ökat juridiskt skydd.



A yellow bus is parked in a grassy field. In the foreground, a large, leafless tree with many thin branches dominates the right side of the frame. Several birds are flying in the sky above the bus. The background shows a line of trees under a pale sky.

Tänk på att...

- *försöka att vara lugn*
- *inte säga emot och provocera den som hotar dig*
- *lämna ifrån dig värdesaker som den hotfulle personen begär*
- *aldrig spela hjälte*
- *skriva upp namn, adress och telefonnummer till eventuella vittnen*
- *alltid hänvisa media till din arbetsgivare.*

Om olyckan är framme

Det är många som ska samsas i trafiken. Ouppmärksamhet, dåligt väglag eller andra oförutsedda händelser kan leda till att du blir inblandad i en olycka, även om du är en skicklig och erfaren förare.

Vid en olycka har du vissa skyldigheter som du absolut måste känna till som yrkesförare. Att "inte veta" är aldrig en ursäkt. Lagen säger bland annat att en vägtrafikanter som haft del i en trafikolycka måste uppge namn, adress och lämna upplysningar om händelsen. Du är också skyldig att stanna kvar på platsen och ge hjälp åt skadade efter bästa förmåga. Vid personskada eller viltolycka är du skyldig att tillkalla polis. Som yrkesförare har du samma skyldigheter antingen du orsakat olyckan eller inte.

Första hjälpen

Enligt lagen ska du som förare kunna ge första hjälpen och kunna agera rätt vid de vanligaste sjukdomarna och funktionsnedsättningar. Detta gäller både ombord på bussen eller på en olycksplats.

Skadeanmälan

När en olycka inträffat, ska samtliga inblandade parter skriva skadeanmälan. Det är viktigt att du vet hur man skriver en sådan anmälan och att du är medveten om att den inte avgör skuldfrågan. Tänk på att skriva upp namn och telefonnummer till eventuella vittnen.



Gör så här vid olycka

Om en olycka inträffar finns det vissa saker du ska göra.

Försök att vara lugn, inventera skadeplatsen och agera snabbt.

Skaffa överblick

- slå på varningsblinkers, stäng av motorn och försök skapa dig en uppfattning om vad som hänt
- undanröj akut fara för liv

Larma

- ring 112

Varna

- sätt ut varningstrianglar

Hjälp

- ge första hjälpen till skadade personer
- meddela ditt trafikföretag om vad som hänt

Skriv rapport och gör skadeanmälan

- vid en skada eller olycka eller ett mindre tillbud ska du alltid skriva en rapport och lämna till din arbetsgivare inom den tid som föreskrivs i ditt område
- vid en olycka ska alla inblandade skriva en skadeanmälan. Du ska alltid ha med dig en sådan blankett, fylla i den och snarast möjligt lämna in den till din arbetsgivare.



Gör så här vid brand

Du ska alltid vara väl förberedd om det skulle börja brinna när fordonet står stilla eller när du kör. Därför måste du veta vad som står i den handlingsplan som gäller för ditt trafikföretag. Innan du kör ska du alltid kontrollera att rätt säkerhetsutrustning finns i fordonet.

Uppstår brand när fordonet står stilla ska du

- informera resenärerna om vad som hänt och se till att de lämnar fordonet
- ledsaga eller hjälpa de personer som inte kan förflytta sig själva

Uppstår brand när du kör ska du

- stanna och stänga av motorn
- se till att alla lämnar fordonet så fort som möjligt och hjälpa dem på bästa sätt

Vid brand som du bedömer att du inte själv kan släcka ska du

- ringa 112

Du ska alltid

- se till att alla kommer ur fordonet och hjälpa resenärerna efter behov
- larma trafikledningen och försöka att släcka elden
- låta fordonet vara om du lyckas släcka elden – det ska bärgas och tas om hand av verkstadspersonal

Får någon en allvarlig brännskada ska du

- ringa 112

Får någon en lindrigare brännskada ska du

- behandla på bästa sätt. Har du särskild utbildning följer du de råd du har fått. En metod att behandla små brännskador är genom att kyla med kompresser eller en fuktig tygbit. Vintertid kan du använda snö.

Kapitel 5

Din arbetsdag - efter färd

En enkel rapport kan vara första steget mot förändring

Blir du avlöst: rapportera om det finns resenärer med speciella önskemål på turen

Lämna bussen i det skick du själv vill finna den

Lämna över fordonet

Innan du avslutar ditt arbetspass underlättar du för den som ska ta över genom att:

- ✓ lämna över bussen i det skick som du själv vill finna den
- ✓ rapportera eventuella fel på bussen eller utrustningen ombord
- ✓ rapportera in klotter, vandalism eller annat som kan påverka kundens resekvalitet
- ✓ ta vara på eventuella, kvarglömda saker och se till att de hanteras enligt den policy som gäller på ditt företag.

Avsluta dagen med att kontrollera vad du ska göra nästa arbetsdag.



Kapitel 6

Varumärket kollektivtrafik

Vad är ett varumärke?

Ett varumärke är ett namn, en symbol eller ett kännetecken som utmärker en specifik vara eller tjänst och som skapar igenkänning hos kunder. I det här fallet handlar det om den organisation som du kör för.

Varumärket är inte bara en symbol, utan skapar också förväntningar hos den som ser det. De förväntningarna brukar kallas för varumärkeslöfte. Var och en av oss som arbetar inom kollektivtrafiken representerar det företag vi kör för och därmed vårt varumärke varje dag. Att kundens makt är stor vet vi. En kund som har en positiv bild av det varumärke du representerar, väljer att prata gott om ditt varumärke, men också om kollektivtrafiken.

Alla har åsikter om kollektivtrafik, oavsett om man reser med kollektivtrafiken eller inte. Kollektivtrafiken är mycket uppmärksam i media och ibland kan negativa artiklar skada förtroendet för verksamheten.

Människors attityd till kollektivtrafik skiljer sig åt mellan olika typer av resenärer. De som reser ofta har en mycket mer positiv inställning än de som enbart väljer att ta bilen. Vi vet att om vi lyckas överträffa förväntningarna hos bilister som provar på att resa kollektivt, återkommer de gärna till oss.

Allt vi gör bygger varumärket

Alla som arbetar inom ditt företag är levande reklam-
pelare för kollektivtrafiken i ditt län eller område.
Du som professionell förare är vår viktigaste mark-
nadsförare eftersom du möter så många resenärer
i ditt dagliga arbete. Genom ditt bemötande och
ditt sätt att agera kan du skapa respekt, trivsel och
uppskattning bland resenärerna.

Tillsammans med andra kollegor och medarbe-
tare bidrar du till att bygga ett positivt varumärke.
Målet är att skapa en attraktiv kollektivtrafik som
resenärerna uppskattar och återvänder till.

***Ett varumärke skapar förväntningar
hos den som upplever det.***



Mätning av service och kvalitet

Kollektivtrafikbarometern är en nationell undersökning som genomförs av branschorganisationen Svensk Kollektivtrafik.

Över 70 000 intervjuer genomförs löpande årligen kring resvanor, kvalitet och service. De som intervjuas är personer mellan 15 och 85 år, både de som använder kollektivtrafiken och de som inte gör det.

Genom att använda Kollektivtrafikbarometern som verktyg får RKM veta hur personerna upplever kvaliteten och servicen. Undersökningen visar bland annat att det blir fler och fler som planerar för att välja kollektivtrafiken istället för att ta bilen och att kollektivtrafiken upplevs som trygg.

Förarnas bemötande har stor påverkan på resenärernas totala nöjdhetsbetyg visar analyser från undersökningen. RKM gör också egna kvalitets- och ombordundersökningar för att ta reda på hur trafikföretagen utför uppdraget enligt de krav som finns i avtalen.



Vi är alla levande reklampelare för varumärket!

Grundinställning – jag tycker om mitt arbete

Service och bemötande – jag vet hur man ger bra service

Attityd – jag har en positiv attityd

Kroppsspråket – jag visar att kunden är välkommen ombord

Talspråket – jag använder ett vårdat språk

Klädsel – jag bär min uniform på ett korrekt sätt

Säker körning – jag ger mina kunder en bekväm och trygg resa

Kunskap – jag har kunskap om regler och priser

Mobiltelefon – jag följer den lag och lokala regler som finns om mobilanvändning.



**Förarnas
bemötande har
stor påverkan
på resenärernas
nöjdhet**

Kapitel 7

Vad säger lagen?

Organisation och upphandling

Kollektivtrafiklagen reglerar och sätter ramarna för ansvaret och organisationen av kollektivtrafiken i Sverige. Kollektivtrafiken kan organiseras lite olika, men gemensamt är att det finns en kollektivtrafikmyndighet i varje region eller län.

Tre aktörer har det övergripande ansvaret

RKM är den som ansvarar för kollektivtrafiken i respektive län och för att resorna utförs efter de regler som regioner och kommuner i samråd har beslutat.

Regionen ansvarar för sjukresorna i sin del av landet. De bestämmer regler, servicenivå och storlek på den avgift kunden själv ska betala.

Kommunen ansvarar för färdtjänstresor och skolskjuts. Det är vanligt att kommunerna överlåter administration och upphandling till regioner och i vissa fall RKM.



Upphandlad kollektivtrafik

All samhällsfinansierad trafik i Sverige – lokal och regional linjetrafik, färdtjänst, skolskjuts och sjukresor – handlas upp. Det finns några få undantag där trafiken körs i egen regi. Det är öppet för alla trafikföretag inom EU att lämna anbud i en upphandling.

Målet är alltid att köpa in trafik som är attraktiv för resenärerna och som skapar förutsättningar för ökat resande. Trafiken ska bland annat ha rätt kvalitet, ge rätt servicenivå och bidra till positiva effekter för miljön. Dessa mål är viktiga för att stärka kollektivtrafiken på lång sikt.

Det slutliga beslutet om vilket eller vilka trafikföretag som får teckna avtal och vilka krav som ställs i avtalet fattas av RKMs politiker.

Bonus och viten

För att lägga tyngd bakom vissa krav skriver RKM ofta in villkor i avtalen. Dels finns det incitament, alltså en möjlighet för ett företag som sköter sig extra väl att få en bonus, det vill säga en ekonomisk ersättning. Men det finns också vissa krav inskrivna. Om de inte uppfylls leder de till viten, ett slags avtalsbundna böter.

Det kan handla om att extra ersättning ska utgå om antalet resande ökar utöver en viss nivå eller om trafiken inom ett visst område ger intäkter över en bestämd nivå. På motsvarande sätt går det också att avtala om viten som ska betalas om trafikföretaget måste ställa in en tur, om det blir förseningar eller om trafiken har kvalitetsbrister av andra slag.

Exempel på punkter som kan finnas i ett avtal:

- ansvarsfördelning mellan RKM och trafikföretag
- ekonomi och produktionsersättning
- miljökrav och trafikföretagets miljöarbete och miljöplan
- kvalitetskrav, kvalitetssäkring och säkerhetskrav
- krav på personal
- incitament (stimulans) och viten (böter)
- trafikföretagets rapporteringsskyldigheter, så kallad avvikelserapportering.

Ordningsregler och resevillkor

Det finns olika typer av ordningsregler. Vissa, till exempel ordningslagen, gäller för hela landet, andra för län eller regioner och åter andra för kommuner. I ordningslagen finns bland annat regler om rökning, nedskräpning, förtäring av alkoholdrycker samt uppträdande i fordon och terminaler. Att du känner till ordningsreglerna är ett stöd för dig som förare och även en trygghet för kunderna.

RKM har även egna ordningsregler. De finns oftast samlade i speciella resevillkor och reglerar rättigheter och skyldigheter, både för RKM och för resenären. Här finns bland annat regler för ordning och säkerhet, priser, biljetter och reseersättningar. Det finns även regler för djur och barn ombord samt för cyklar, gods och handbagage.

Ordningsregler för dig som förare finns också i kollektivavtalen mellan arbetsgivare och fackliga organisationer. Varje trafikföretag kan dessutom ha egna skriftliga ordningsregler.



Lagar och förordningar

Här finns några korta utdrag ur lagar och förordningar som är viktiga att känna till.

Trafikförordningen - bilbälte

Alla som är äldre än tre år och som färdas i en buss som är utrustad med bilbälten skall använda en plats som är försedd med bilbälte, om en sådan plats är tillgänglig, och använda bältet. Vid lokala transporter i tätbebyggda områden får dock passagerare använda en annan plats än en plats som är försedd med bilbälte.

Föraren, annan ombordpersonal, ledsagare och ledare för en grupp skall vidta lämpliga åtgärder så att passagerare som är under femton år använder bilbälte eller annan särskild skyddsanordning och hjälpa passagerare att placera rullstol.

Passagerare i en buss ska informeras om skyldigheten att använda bilbälte.

Ordningslagen

Bestämmelserna om trafiktjänstemän gäller endast den som genom att bära uniform eller märke eller på något annat sätt tydligt visar att han är trafiktjänsteman. En trafiktjänsteman får ge trafikanter och andra personer anvisningar eller tillsägelser som behövs för att ordningen eller säkerheten i trafiken ska upprätthållas.

Tobakslagen

Rökning är förbjuden på färdmedel i inrikes kollektivtrafik eller i lokaler och andra utrymmen som är avsedda att användas av den som reser med sådana färdmedel.

Mobillagen

Föraren får vid färd på väg endast använda mobiltelefon och annan kommunikationsutrustning om det inte påverkar körningen på ett trafikfarligt sätt. Föraren får inte använda denna utrustning på ett sådant sätt att han eller hon håller den i handen.

Lagen om kollektivtrafikresenärs rättigheter

Lagen innehåller bland annat rätt till information samt ersättning vid förseningar som förväntas vara mer än 20 minuter.

Ersättning ges för annan transport med till exempel taxi eller egen bil, ofta arrangeras även ersättningstrafik. Alternativt betalas ett prisavdrag på biljettpriset som bestäms utifrån hur lång förseningen är.

Lagen om tilläggsavgift

Den som bedriver kollektiv persontrafik får under vissa förhållanden ta ut tilläggsavgift för resande som har felaktig eller helt saknar giltig biljett. Tilläggsavgiften får tas ut utöver eventuellt redan betald biljett.

Diskrimineringslagen

I lagen avses direkt diskriminering att någon missgynnas genom att behandlas sämre än någon annan behandlas, har behandlats eller skulle ha behandlats i en jämförbar situation, om missgynandet har samband med kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder.



Förare berättar

Här får vi träffa Staffan, en förare som är glad över förarcertifikatet som hänger väl synligt på bröstet. Han älskar kontakten med kunderna.

– Ett tips till alla bussförare är att läsa allt som tillhör utbildningen inför förarcertifieringen, säger han.

– För mig är certifieringen en trygghet i mitt arbete. Diplomet ökar självkänslan. Som förare representerar du ditt RKM och det är väldigt viktigt att kunna förmedla det som min uppdragsgivare står för i mötet med kunden. Vi lever också i en annan miljö än för fyra, fem år sedan och ibland får man vara lite av en hobbypsykolog. Som bussförare säger jag ”Gomorrön!” och är glad mot kunden, men jag måste också ha ett öppet kroppsspråk mot kunden, vilket man inte alltid tänker på. Inga korslagda armar.

Kan du berätta om någon situation där förarcertifieringen har varit till hjälp?

– Det är faktiskt vid flera tillfällen när det gäller barn som har åkt med mig. Då har jag tänkt på vad vi lärt oss. Att när ett barn inte har tillräckligt med pengar för att åka så är det ok att låta barnet åka med ändå. Särskilt om det är mörkt och kallt ute eller om barnet är ensamt, eller om det är långt till nästa tur. Det är ingen som ”straffar mig”, tvärtom har jag hjälpt barnet att tryggt komma fram.



Vad tycker du att utbildningen handlar om?

– Främst handlar utbildningen om service och bemötande, framförande av fordon i trafiken och om hur man hjälper kunden i olika situationer, exempelvis att köpa biljett, men det är många olika slags frågor som ingår i provet. För min del handlar det mycket om att hjälpa kunden på ett trevligt och korrekt sätt och att reflektera över serviceyrket. Konflikthantering ingår också och det gäller att använda sitt sunda förnuft i många situationer.

Vad är bäst med att vara bussförare?

– Det roligaste i mitt jobb är att det är så omväxlande, ingen dag är den andra lik. Precis som ett körkort är certifieringen ett bevis på min yrkeskompetens. Fördelen med utbildningen är också att jag kan visa kunden att jag är certifierad.

Förare berättar



Föraren Suzana vill gärna berätta om vad hon tycker är bra med certifieringen.

– Certifieringen blir en bekräftelse på att jag är uppdaterad och så känner jag en stolthet som bussförare. Jag tycker det är jätteviktiga punkter som vi ständigt behöver uppdateras på. När man gör testet så måste vi både använda de kunskaper vi redan har och de nya som man lärt sig från boken. Man lär sig nya saker hela tiden för det uppstår nya situationer varje dag. Det krävs mycket förståelse och tålamod i det här yrket, det gäller att ha en positiv inställning på jobbet.

När har du haft nytta av utbildningen?

– Jag känner att jag kan bemöta våra kunder på ett bättre sätt nu genom att vara lugn och ha tålamod samt visa respekt, då får man glada och nöjda kunder. Kör man sedan lugnt och säkert så brukar man få positiv feedback tillbaka från kunderna såsom ett leende eller ”tack för en fin körning”.

Har du tips till de som ska gå utbildningen?

– Mitt tips till alla är att ta utbildningen på allvar och läs boken! Där finns mycket information och bra tips som man kan använda sig av, det är viktigt både för oss och våra kunder att vi utför vårt jobb på bästa sätt. Säkerheten på bussen är alltid det viktigaste, det ger lugna och trygga kunder, då känns det ju också bra för mig som bussförare!

Leon är förare i regiontrafiken. Vad tycker han om certifieringen?

– När den kom kändes det jättekul – ett bra sätt att höja statusen på vårt yrke som förare. Helt ärligt kan jag inte säga att jag lärt mig något nytt med certifieringen – däremot så påminner den mig om hur viktigt det är att ta hand om kunden. Den påminner om vad det är vi faktiskt håller på med – service. Det är ju egentligen kunden som är min arbetsgivare och det är för kunderna jag har det här jobbet.

Vad är bäst med utbildningen?

– Det är själva certifieringen, som ger mig som förare ett kvitto på kvalitet.

När har du haft nytta av utbildningen?

– Utbildningen har gett mig en bättre förståelse för helheten, till exempel hur upphandlingar fungerar i vår bransch. Det gör det även lättare när jag har en kund framför mig som är arg på något kring resan som jag inte kan påverka. Då får jag istället tänka på hur jag löser situationen på bästa sätt, även om det inte är mitt fel att problemet uppstått. Det kan till exempel vara att kundens kort inte är laddat med pengar – antagligen på grund av det inte gått 24 timmar sedan hon laddade hemma – när hon ska betala på bussen, och så tycker hon att det är mitt fel.

Tips till de som ska gå utbildningen?

– Dra nytta av boken, läs den, där finns bra tips och saker att fundera över som gäller vår yrkesroll som förare.

Hej då,

Och på återseende. Vi möts i trafiken någon dag!

Boken slutar här men resan fortsätter. Resan om hur du bemöter kunden och hur du får kunden att känna sig välkommen i kollektivtrafiken pågår alltid!

Att vara servicegivare, försäljare och förare är dina tre viktiga roller.

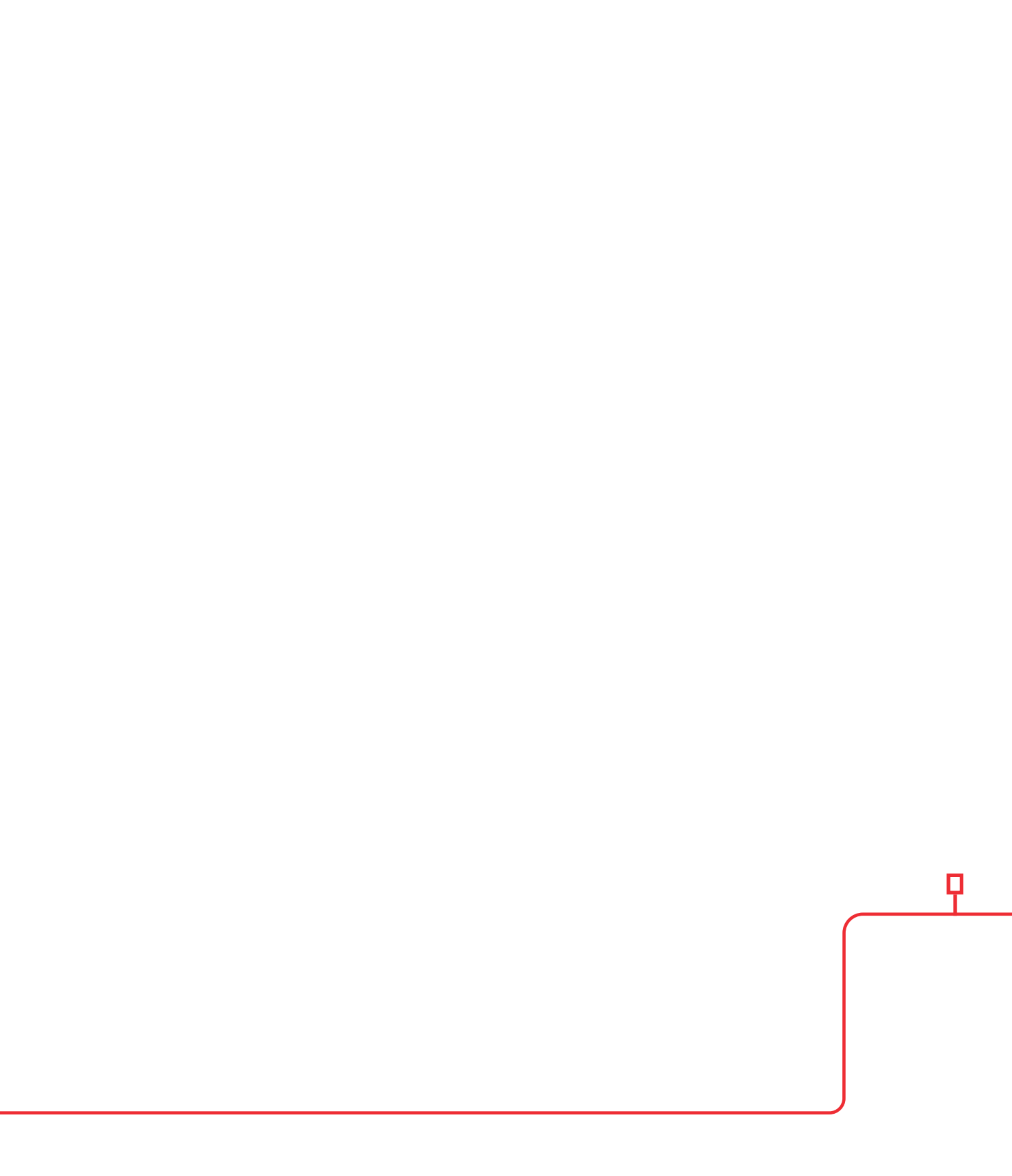
Att varje dag agera rätt före, under och efter färd är dina tre viktiga arbetsuppgifter.

Tillsammans har vi ett ansvar – att få nöjdare och fler kunder!



Egna anteckningar





FÖRARCERTIFIERING BUSS Utbildningshandbok

© 2022 Svensk Kollektivtrafik

Upplaga 7.4

I arbetet med att löpande revidera och utveckla handboken har Svensk Kollektivtrafiks medlemmar som är anslutna till förarcertifieringskonceptet bidragit med värdefulla synpunkter.

Bilder: Keolis, Nobina, Skånetrafiken, Länstrafiken Kronoberg, Kalmar Länstrafik, Östgötatrafiken, Hallandstrafiken, Dalatrafik, Blekingetrafiken, Region Örebro län Länstrafiken, Västtrafik, Jönköpings Länstrafik, Värmlandstrafik, Region Gotland. Källa illustration s 39: Albert Mehrabian.

Projektledare: Anita Stenhardt

Layout: Agneta Weissglas

Repro och tryck: TRYCKORIT

Att mångfaldiga innehållet i denna bok, helt eller delvis, utan medgivande av Svensk Kollektivtrafik, är förbjudet enligt lagen om upphovsrätten till litterära och konstnärliga verk.

Förbudet gäller varje form av mångfaldigande: genom tryckning, kopiering, bandinspelning etc.

Svensk Kollektivtrafik

Götgatan 14, 1 tr. 118 46 Stockholm.

www.svenskkollektivtrafik.se