

OPPDRAGSBESKRIVELSE

Utvikling av FRAM ambassadørprogram

1 OM OPPDRAGET

Oppdragsgiver er Møre og Romsdal fylkeskommune, avdeling FRAM.

Sjåførene som kjører buss for FRAM er de viktigste ambassadører ut mot de reisende. Deres humør, serviceinnstilling, kjørestil og kunnskap om priser og ruter er viktig for hvordan de reisende oppfatter FRAM. Oppdragsgiver har behov for utvikling av et «ambassadørprogram» som skal være med på å dyrke fram en «sjåførkultur» bygd på felles forståelse av sjåførens rolle og betydning for kundeopplevelsen. Ambassadørprogrammet eller deler av det kan også være aktuelt for andre ansatte hos bussoperatørene, hurtigbåtpersonell og ansatte i FRAM.

1.1 BAKGRUNN

FRAM har ansvar for kollektivtrafikken i Møre og Romsdal fylke. FRAM har avtaler med ulike operatører (busselskaper) som kjører for FRAM i definerte områder av fylket (busspakker). Sjåførene som kjører for FRAM er ansatt hos de respektive operatørene. Deres lojalitet er først og fremst knyttet mot arbeidsgiver, og vi opplever at FRAM og fylkeskommunen til en viss grad blir sett på som «motparten». Det blir en «oss og dem»-holdning.

Det er ikke noe ønske om at sjåførenes lojalitet til sin arbeidsgiver skal svekkes, men det er et ønske om å bygge en kultur blant både sjåførere, andre ansatte hos operatør og internt i FRAM der alle har en forståelse for at vi jobber mot felles mål, som i denne sammenhengen er best mulige kundeopplevelser og best mulig samarbeid for å oppnå effektiv og god drift og utvikling av kollektivtrafikken i Møre og Romsdal.

1.2 MÅL FOR OPPDRAGET

Planlegge og utarbeide et program som kan gjennomføres første gang i 1. kvartal 2021. Det er naturlig at den første gruppen som gjennomgår programmet er sjåførere som skal kjøre i nytt anbud i Ålesund fra januar 2021 (pilot). Deretter rulles programmet ut til andre områder.

1.3 PROGRAMMETS OMFANG

Programmet må kunne gjennomføres innenfor en 3-timers fysisk samling (sjåførmøte). Det kan i tillegg lages digitale elementer som kan gjennomføres i forkant av og/eller i etterkant av den fysiske samlingen. Den fysiske samlingen skal inneholde et eller flere segmenter der deltakerne selv er aktive, f.eks. situasjonsøvelser.

Leverandør skal i samarbeid med FRAM og andre relevante parter utpekt av FRAM, bestemme innholdet i programmet. Leverandør skal foreta en intervjubasert nullpunktsanalyse ved oppstart av prosjektet for å avdekke utfordringer og holdninger.

Aktuelle temaer er:

- Hensikten med programmet (også hva programmet *ikke* er)
- FRAM: mandat og ansvarsområder og mål for kollektivtrafikken i Møre og Romsdal
- Innsikt i kostnader og inntekter, antall reisende, etc.
- Kunder, markedsføring og produkter (overordnet)
- FRAM Kundesenter
- Hvem har ansvar for hva (FRAM-operatør-sjåfør); organisering og arbeidsoppgaver
- Informasjonskilder
- Vårt felles mål/vi er sammen om dette
- Sjåførens rolle
- Situasjonsøvelser der sjåførene øver på ulike vanskelige situasjoner

Basert på nullpunktsanalysen skal det også lages en presentasjon om hvilke utfordringer sjåfører opplever relatert til oppdragsgiver, altså FRAM. Denne presentasjonen skal brukes internt i FRAM for å kunne sette i verk nødvendige tiltak for å løse utfordringene.

2 OPPSTART OG ORGANISERING

Leverandør kaller inn til oppstartsmøte og legger fram en framdriftsplan for oppdragsgiver. Framdriftsplanen skal inneholde realistiske milepæler.

Framdriftsplanen skal også beskrive hvilke krav leverandør stiller med tanke på deltakelse fra oppdragsgivers side, for eksempel deltakelse i møter, responstid på spørsmål, etc.

Oppstartsmøtet finner sted senest 14 dager etter oppstart av prosjektet. Oppstartsmøtet skal som utgangspunkt gjennomføres som et videomøte. Det legges opp til statusmøter på videokonferanse hver 14.dag.

3 LEVERANSE

Leverandør skal levere et ferdig utviklet program som omfatter en timeplan for gjennomføring av 3-timers fysisk samling, plan for gjennomføring av eventuelle digitale programelementer som skal gjennomføres utenom fysisk samling, og materiellet som skal brukes.

Programmet skal utformes og leveres slik at FRAM selv kan gjennomføre selve programmet. Programmet må derfor også inneholde en «train-the trainer»-del. Leverandør skal være til stede og eventuelt etter avtale bidra under første gjennomføring av programmet.

Oppdragsgiver ønsker en aktiv rolle underveis i prosjektet. I tillegg skal operatør for pilotprosjektet, Vy, også involveres i arbeidet.

Alt materiell som lages, blir oppdragsgivers eiendom og skal lages og leveres i formater som gjør det mulig for oppdragsgiver å selv justere materiell ved behov.