



Irányok és arányok a közforgalmú közlekedési szolgáltatásban

2016. november 10.

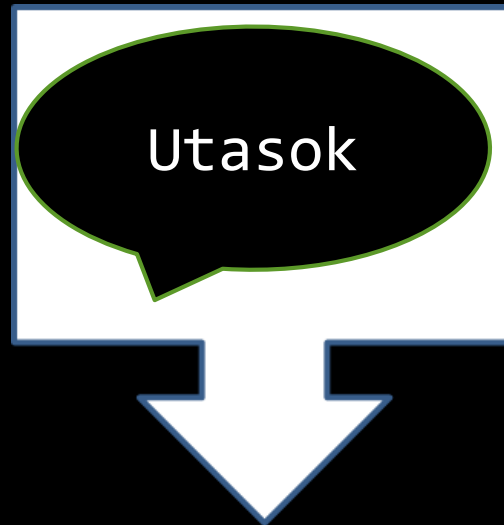
Dr. Szeri István c. főiskolai docens /SZTE-GTK/

Munkahely: KTI Közlekedéstudományi
Intézet NKft.

ÉRTÉK A KÖZFORGALMÚ KÖZLEKEDÉSI SZOLGÁLTATÁSOKNÁL

A helyváltoztatás alkotmányos alapjog minden állampolgár számára, így a közlekedési közszolgáltatás az ellátási felelősök (állam, önkormányzat) által megbízott operátorok értékkel bíró szolgáltatása.

Szereplők



KÖZLEKEDÉS MINT SZOLGÁLTATÁS



**A közforgalmú közlekedés=
közszolgáltatás**

**A közszolgáltatás - Business vagy
Nonbusiness tevékenység?**

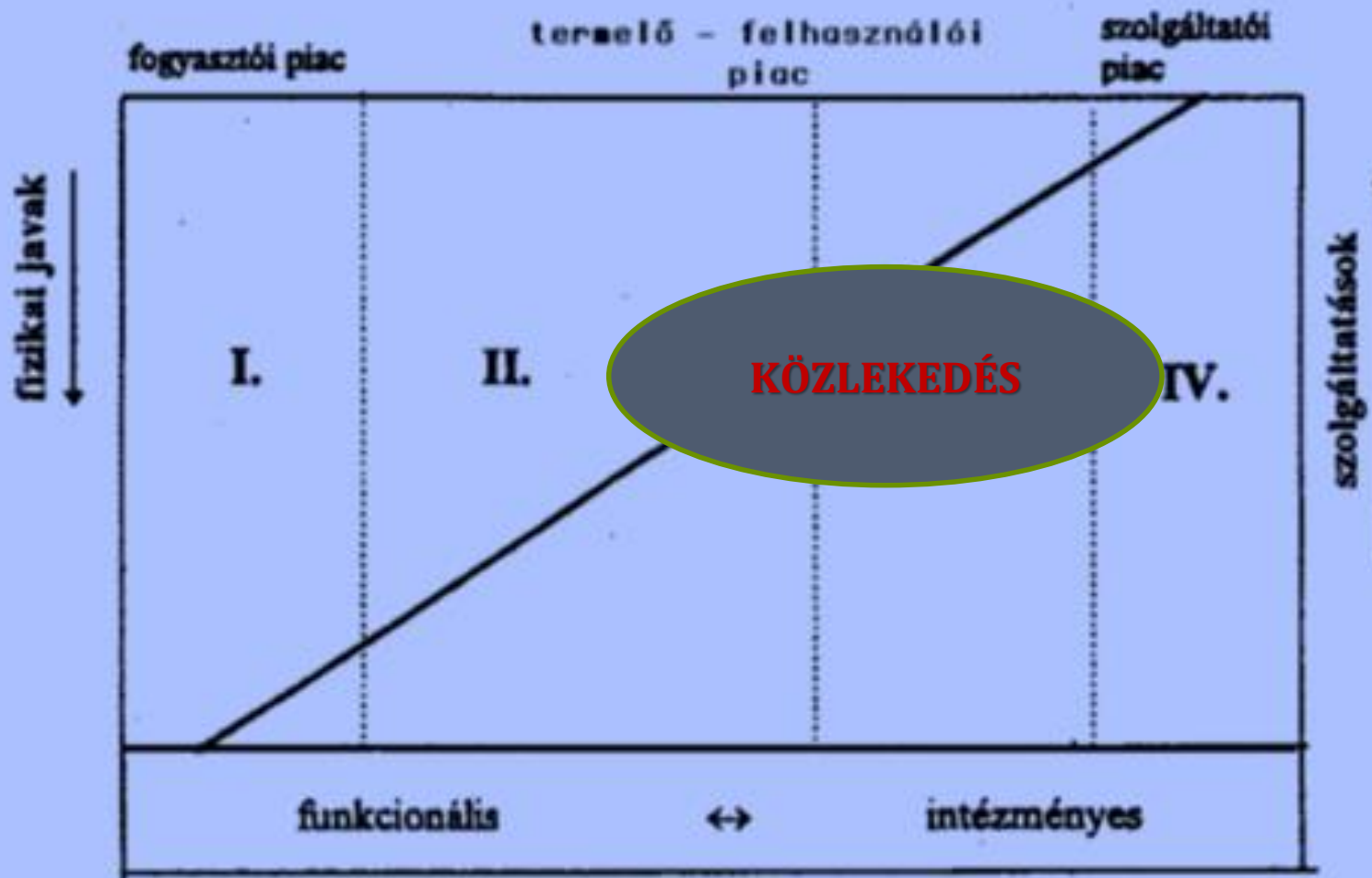


A KÖZLEKEDÉSI KÖZSZOLGÁLTATÁSOK LEGFONTOSABB FELADATA:

/utast elszállítani A-ból B-be/



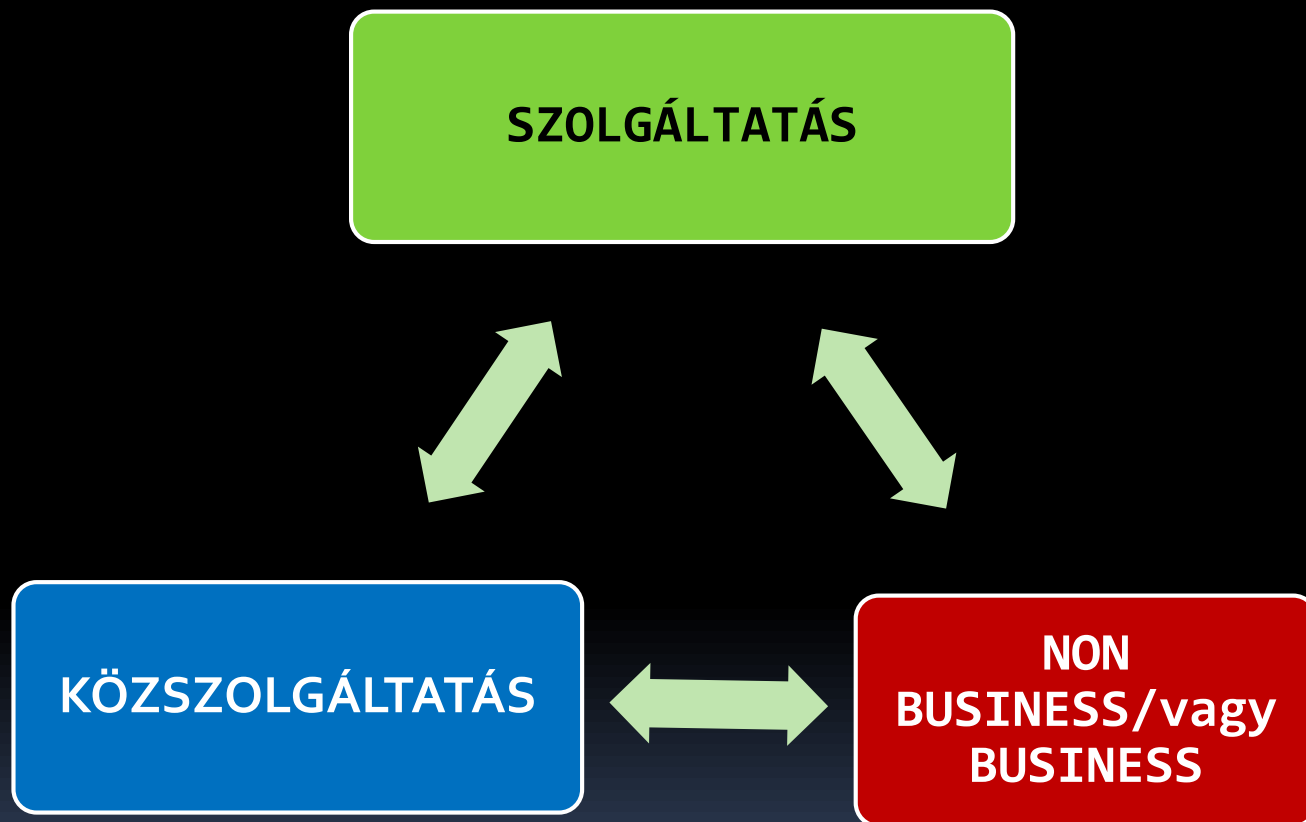
A SZOLGÁLTATÁSOK PIACA



MI A KÖZSZOLGÁLTATÁS?

„...közszolgáltató tevékenység az olyan tevékenység, melyet törvény, kormány vagy önkormányzati rendelet közszolgáltatásnak, közcélú szolgáltatásnak, közmű- vagy kommunális szolgáltatásnak minősít.”

A TEVÉKENYSÉG





A NONBUSINESS

Mi a nonbusiness ?

**„...mindenütt jelen van, ahol a cél
nem a rövidtávú profit, hanem a
társadalmi jólét elősegítése”**

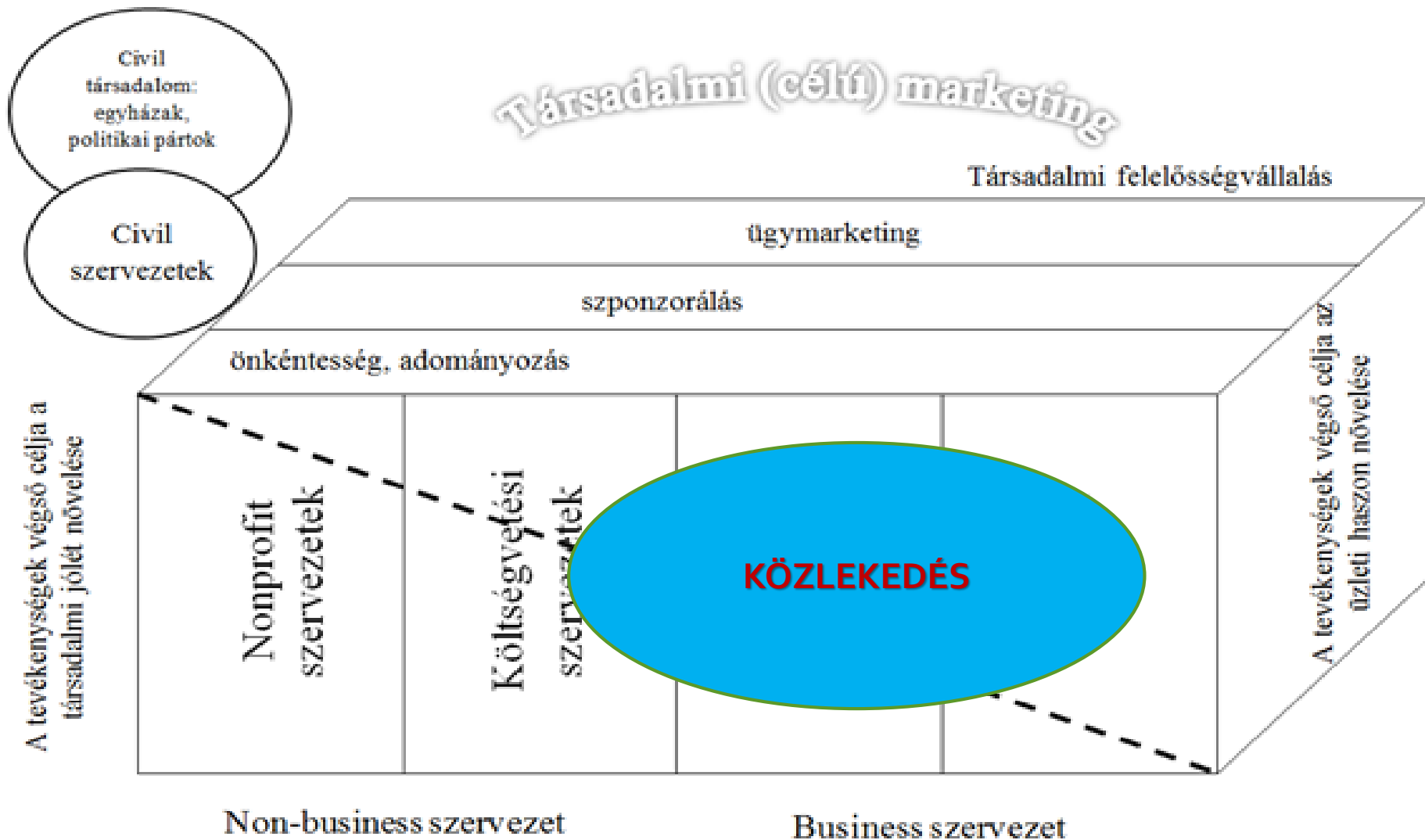


Akkor társadalmi felelősségvállalás?

Nonbusiness szereplők



Forrás: Hetesi **Nonbusiness modell**



MILYENEK A MOTIVÁCIÓK?

KÖZLEKEDÉS

- A költségvetési szervezetek /háttérintézmények/ legtöbbször nonprofit jellegűek
- A közüzemek ,közszolgáltatók profitorientált szervezetek, de léteznek ellátási kötelezettségeik így üzleti szempontokon kívüli attitűdjeik is vannak
- A nonprofit szervezetek(alapítványok, egyesületek stb.) nem profit orientáltak.

KÖZLEKEDÉSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI SPECIFIKUMOK

- **emberi tényezők**, (menetrend, fordaszerkesztők, forgalom irányítók, járművezetők stb.)
- **tárgyi elemek**, (járművek, pályák stb.)
- **folyamatok** (menetrend és fordaszerkesztés, értékesítés, forgalomirányítás stb.)

Forrás: Hetesi

A KÖZLEKEDÉSI SZOLGÁLTATÁSOK SPECIALITÁSAI



HÁROM MONDAT AZ ÁRAKRÓL A KÖZLEKEDÉSI KÖZSZOLGÁLTATÁSBAN

- áruk kialakítása kötöttek(ellátási felelős diktál)
- árdifferenciálási lehetőségek szűkek (szegmensek szerinti árazás, életkor szerinti árazás, minőség szerinti árazás stb.)
- Üzletpolitikai kedvezmények alacsony értékűek

JÓ AKKOR AZ ÁRAZÁS A HAZAI KÖZFORGALMÚ KÖZLEKEDÉSBEN?

Budapest → Balatonfüred



(Forrás: menetrendek.hu, elvira.hu, Levegő Munkacsoport: autózás költsége 50 Ft/km.)

HOGY KOMMUNIKÁL A KONKURENCIA?

Az Oszkár útitárskereső („költésmegosztó”) 2007. november 26-án állt éles üzembe. Azóta *több mint 320.000 főre nőtt a közösség!* Ahhoz, hogy jól működjön a telekocsi rendszer, kérlek ajánld ismerőseidnek!



Feladatok:

1. Belső marketing: frontszemélyzet és háttérszemélyzet kiválasztása, képzése, irányítása, motiválása, ellenőrzések
2. Frontvonal-menedzsment (személyzeti sztenderdek, arculatalakító tényezők)
3. Aktív vevőpolitika: az utas bevonása a szolgáltatási folyamatba

Belső feladat



Kiválasztás,
motiválás



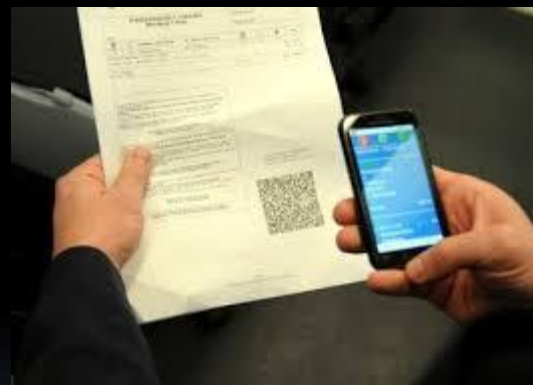
Frontvonal-menedzsment



Aktív utaspolitika




jegyautomata



Online elővétel



Panaszkezelés

- **Megelőzés**
 - **Észlelés**
 - **Felkészültség**
 - **Kompetencia**
 - **Kompenzálás**
- 

A megelőzés elve

„nulla hiba” elve

Tipikus panaszszituációk
→ felismerése

reklamáció-nyilvántartás

Fontossági rangsor: súlyosság
alapján, előfordulási
gyakorisággal súlyozva

Elégedetlen utasok:



Szókimondók (hangadók)



Sumákok (passzívak)

Nyavalygók (önbizalom hiányosak)



Túlbuzgók (erős aktivitásúak)



Az elégedetlen utast nem célszerű többlet-erőfeszítésre kényszeríteni a panasz megoldása érdekében.



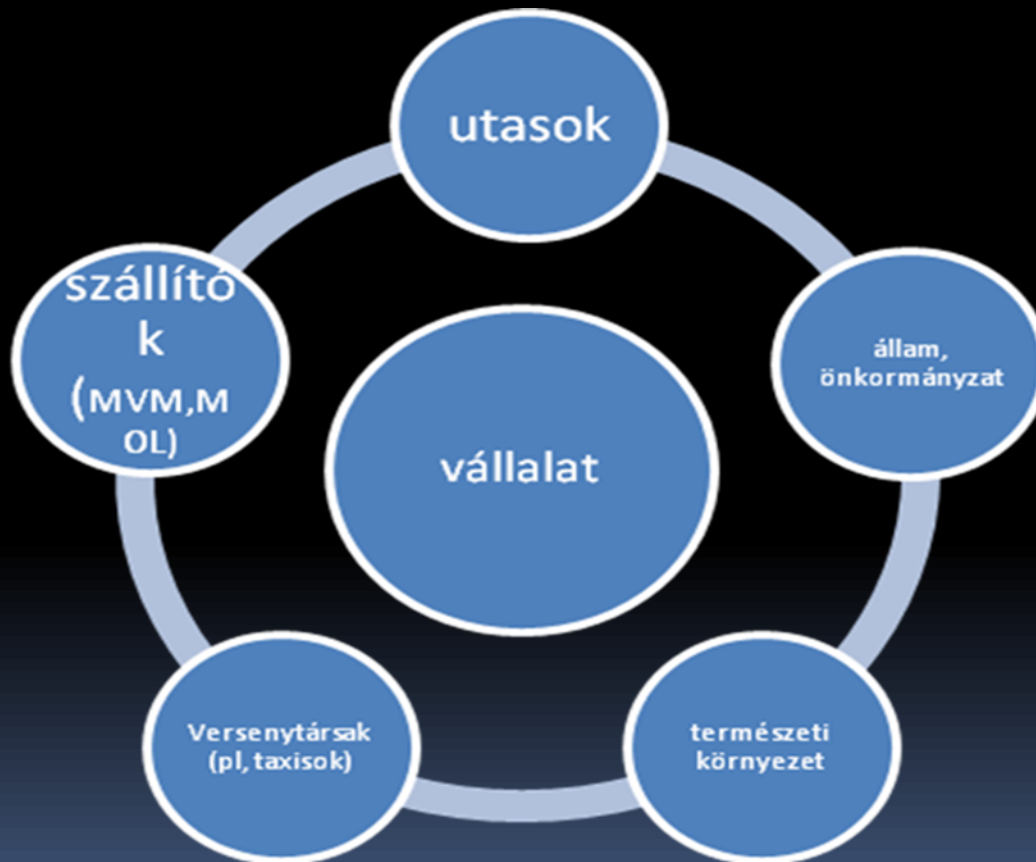
A KOMPENZÁCIÓ ELVE

KOMPENZÁCIÓS CSOMAGOK ELŐKÉSZÍTÉSE

Mindig tartalmazzon túlkompenzációt!
„kis érték - erős emlékezeti hatás”

Forrás: Hetesi

Kinek kell megfelelni? Kik a STAKEHOLDEREK?



KIHÍVÁSOK- HETEROGÉN IGÉNYEK

- Hatékonyság ,gazdaságosság -
környezettudatosság, CSR
 - Állam, önkormányzatok,
társadalom, utasok(jó és
megfizethető szolgáltatás)
 - Veszteség mellett ellátási
kötelezettség
 - Kompenzáció a
veszteségre(állam, önkormányzat)
- Sokadják!**

Az UTAS A KIRÁLY!



**A JÓ ÁR-ÉRTÉK ARÁNY a
KÖZSZOLGÁLTATÁSBAN IS
ELEGEDHETLEN!**



KÖSZÖNÖM A FIGYELMÜKET!

Köszönet: Prof. Hetesi Erzsébetnek