

Kundernes ønsker til en god rejse

Kunderne prioriterer brugbar rejseinfo, effektiv rejsetid og en direkte rejse.

Movias kunder lægger stor vægt på den effektive og direkte rejse. Desuden efterspørger de rejseinformation, som det er nemt at få adgang til, og som man kan stole på. De ønsker også billetter uden begrænsninger samt komfort både før, under og efter rejsen. Endelig vil de have høj pålidelighed og god information om ændringer eller driftsforstyrrelser. Det fremgår af en kundepræferenceundersøgelse, der også viser, at den kollektive trafik i 2011 leverer dobbelt så godt på de vigtigste behov i forhold til i 2007.

Kundernes vigtigste behov

Undersøgelsen viser, at kundernes behov på kort sigt er stabile, men at prioriteringen varierer. I 2011 er kundernes ti vigtigste behov i prioriteret rækkefølge:

- Brugbar rejseinfo
- Effektiv rejsetid
- Direkte rejse
- Ubegrænset billet/rejsekort
- Tryk rejse
- Serviceorienterede medarbejdere
- Mange afgang på hverdage
- Rejsekomfort
- Ingen driftsforstyrrelser
- Digital rejseplan.

Kundens tilknytning til Movia kan blandt andet forbedres ved, at Movia leverer den simple rejse, skaber mere værdi for pengene og opbygger en tillid, så kunderne oplever, at de kan regne med Movia.

Tre forskellige kundetyper

Undersøgelsen opdeler kunderne i tre typer, som grundlæggende er enige om, hvilke behov der er væsentlige, men grupperne prioriterer behovene forskelligt. Kundetyperne fortæller således Movia, at de forventer at få opfyldt givne behov, hvis de skal være tilfredse kunder. De tre kundetyper prioriterer:

- At spare penge: Rimelige billetpriser og brugbar information – også digital – om køretider, forsinkelser med mere (35%).
- At have en sikker rejse: At føle sig sikker og tryk før, under og efter rejsen (34%).
- At komme fra dør til dør: Samlet rejsetid og frekvente afgang samt at transporten sjældent er påvirket af driftsforstyrrelser (30%).

De tre kundetyper adskiller sig ikke væsentligt fra hinanden, hvad angår demografi eller geografi: Der findes unge som gamle, byboere som landbefolkning, mænd som kvinder inden for alle de tre typer.

Vil du vide mere?

Vil du vide mere om kundepræferencer, kan du henvende dig til jeres kontaktperson i Movia.