



## Din kundetilfredsheds score i TMS 2.0

Hvordan inkluderes den i systemet og hvad betyder det for dig?



### → Sammen gør vi taxikørslen i CPH lettere

Kære Chauffør,

Har du gennemført taxi-testen, har du bemærket, at din kundetilfredshedsscore fra app-ture snart får betydning for din adgang til ture fra lufthavnen. Her kan du læse, hvad de nye regler betyder for dig.

#### Hvorfor bygger vi en høj app KTU score ind i systemet?

Det skal betale sig at levere en ekstraordinær god oplevelse for vores fælles passagerer, og det at levere høj kundetilfredshed er nu et krav for at hente kunder i lufthavnen. Det indgår helt enkelt i prioriteringssystemet.

#### Hvad betyder det for dig?

Som godkendt chauffør med en app-score på minimum 3,7 i kundetilfredshed, kan du få ture fra lufthavnen. Derudover vil chauffører med høj kundetilfredshed blive belønnet med højere prioritet gennem lufthavnens taxidepot. Jo højere KTU Score, jo hurtigere prioriteres man gennem depotet.

#### Hvordan bruger CPH din KTU score fra dit selskab?

Ønsker du at køre ture fra lufthavnen, skal du fremover have en KTU score på minimum 3,7. Scoren skal minimum være beregnet ud fra 4 kundebesvarelser fra dine app-ture i de forudgående 3 måneder, for at du kan få adgang til ture fra lufthavnen i de efterfølgende måned.

Det betyder, at du skal have opnået 4 målinger og en KTU score på minimum 3,7 inden 1. april, hvis du skal have adgang til lufthavnen i den efterfølgende måned.



#### KTU app-score på min. 3,7

- App-scoren skal i de forudgående 3 måneder ligge på et gennemsnit på minimum 3,7.
- App'en der henvises til er den dit selskabs kunder benytter til bestilling af taxi med app.
- Det er den gennemsnitlige score i de forudgående 3 måneder, der giver adgang til næste måneds kørsel i CPH.

#### Hvad sker der, hvis du har en kundetilfredshedsscore på under 3,7?

Det betyder, at du i indeværende måned ikke kan køre ture fra CPH. Bommen går helt enkelt ikke op. Men fortvivl ikke, du kan altid arbejde for at få din score op, så du kan genoptage din kørsel for kunderne i CPH.

Tak fordi du ønsker at stille din service til rådighed for vores passagerer i lufthavnen. At fastholde og udvikle et højt serviceniveau er noget, vi står sammen om.

Med venlig hilsen  
TMS Teamet, CPH