

Togvertter blir turistguider

■ Flytogets første sertifiserte «Osloverter»

Tause togvertter tar bladet fra munnen. Ut kommer info om Oslos trekkplastre.

BJØRN EGH HALVØRSEN

Flytoget er mange turisters første møte med Oslo, og fra og med i dag skal de få en helt ny service. Det første kullet av togvertter har gått gjennom et opplæringsprogram, og er nå sertifiserte Osloverter. Det betyr at de skal kunne veilede, informere og guide byens besøkere gjennom Oslos rikholdige flora av attraksjoner, arrangementer og tilbud.

– Veldig mange besøkende fra både Norge og utlandet, er ikke klar over alt det som foregår i Oslo hvis de ikke har nilet på internett før de kommer. Nå får våre togvertter et større vertskapsansvar. De

skal kunne formidle kunnskap og svare på spørsmål om hva man kan gjøre i byen og de viktigste turistattraksjonene. Og de vil være gode ambassadører for Oslo, sier adm.dir. i Flytoget AS, Linda Bernander Silseth.

I første omgang er seks flytogvertter sertifiserte turistguider. Om kort tid vil samtlige avganger ha en kyndig og kunnskapsrik guide om bord. Vertene blir utstyrt med merker som gjør reisende oppmerksom på den utvidede servicen. Publikum vil også bli informert om guidetilbudet på TV-monitorene om bord.

Attidyle og serviceorientering

Det er Visit Oslo som har laget opplæringsprogrammet. Ifølge turistsjef Tor Sannerud, består den i et motivasjonsprogram og et e-opplæringsprogram.

– For det første skal man væ-

re en god vert. Det handler om attidyle og at man er serviceorientert. I tillegg skal man gi konkrete svar på det kundene er ute etter, sier Sannerud, som tror den nye ordningen vil gjøre at besøkende får et positivt førsteinntrykk av Oslo.

– Flere bør ta «vertskapskurs»

Flytoget er det første store selskapet som utvider servicehorisonten. Men Sannerud mener at flere bedrifter bør ta «vertskapskurset», som er utviklet i samarbeid med Innovasjon Norge. Visit Oslo har allerede uteksaminert flere trikkførere gjennom et pilotprosjekt.

– Responsen fra trikkførerne har vært svært positiv, og jeg mener flere aktører bør kjenne sin besøkelsestid. Hotteller, drosjesjåfører og andre kunne hatt nytte av et slikt kurs.

bjorn.egh@halvorsen.no

Få et vinnerskjø. levert hjem til ha

