

LUX Express

Pärnu Lux Expressi liinivõrgus

Külalislahkusest ja reisijaprofiilist
kuni arengusuundadeni

„Valmistume hooajaks“ vol 22
Marlis Soomets



Lux Expressi kujunemine

Olukord 2000ndate alguses

- Automüügi buum
- Bussiga reisivad ainult need, kes endale autot lubada ei saa... ja kellel isegi autoga sõpra ei ole.
- Ülevoolav poliitiline toetus raudteeliikluse arendamiseks.
- Poliitiline otsus linnadevahelise bussiliikluse liberaliseerimiseks



Lux Expressi lähenemisviis

- Traditsioonilise bussinduse mitteatraktiivsest kuvandist vabanemine.
- Potentsiaalsete reisijate segmenteerimine
- **Ise** kliendisuhete ehitamine ja arendamine
- Emotsioonidel põhinev turundus ja „latist üle hüppav“ teenus.
- Reisimisele kulutatud aja väärindamine.
- **#kvaliteetaeg**
- Paindlik reageerimine hooajalisele ning tippaegade nõudlusele.
- Nõudluse juhtimine hinnaga.



Konkurentsivõimeline liikumisviis

- Lux Expressiga reisimine kui **teadlik valik**
- Bussisõit on **ajavõit** (#kvaliteetaeg)
- Peamine konkurent on **auto**

LUX Express

**Autost
odavam,
autost
mugavam.**

Lux Expressi väärtused

Kui tahad pikaajalist suhet, siis peavad sul olema sellised väärtused, mida julged välja öelda ja pead nendest väärtustest järgi ka tegutsema.

Lux Express – millised me oleme?

- Külalislahked ja heaperemehelikud
- Usaldusväärsed
- Toetavad



Külastajate – teeninduse alus

„Kohtleme reisijad mõtteviisiga, et nad on **meie külalised**, kuid nii nagu külalistel ei luba me poriseid saapaid lauale tõsta ja enda diivanilauda puruks lüüa, siis eeldame ka enda reisijatelt, et nad ei lõhu meie busse ja ei muutu ebameeldivaks teiste külaliste suhtes.“

- Reisijate **tagasiside** kogumine
- **Teenindusstandardite ja koolitussüsteemi** loomine
- **Kogemuse** disainimine
- **Investeeringud** uude ja mugavasse bussiparki



Lux Expressi külalislahkuse saladus

Juhtkonna tasandil:

- strateegiline otsus pakkuda mitte lihtsalt transporti, vaid elamust
- Investeeringud inimestesse, tehnoloogiasse ja mugavustesse
- Fookus kvaliteedile, mitte hinnavõitlusele

Teeninduse tasandil:

- Teenindajate väljaõpe ja motiveerimine
- Selge roll kogemuse loomisel



PÄRNU Lux Expressi liinivõrgus

- **EESTIS:**

- Pärnu -> Tallinn 13-15x
- Pärnu -> Tartu 3x
- Pärnu -> Viljandi 3x
- Pärnu -> Kuressaare (hooajaline) 1x
- + ülejäänud liinivõrk 1 ümberistumisega

- **RAHVUSVAHELISELT:**

- Pärnu -> Riia (Liepaja, Daugavpils) 13x
- Pärnu -> Vilnius, Kaunas, Panevežys 3-6x
- Pärnu -> Varssavi, Suwalki 3x



Hooajalisus



- 2024. aasta juulis sõitis Lux Expressiga **73% rohkem** reisijaid kui sama aasta veebruaris

Suurürituste mõju

BEACH GRIND

- Võrreldes tavalise juuli nädalavahetusega (R-P)
+30% reisijaid
- Eraldi ettevalmistus **20 lisareisiga** (1120 täiendavat istukohta)
- Kuni 16-aastaste osakaal +26%
- 17-26-aastaste osakaal +74%

- Lux Express toob kohale arvestatava hulga külastajaid.
- Mida nooremale sihtrühmale üritus on suunatud -> seda suurem mõju
- Lux Expressi kaasamine transpordipartnerina



Soomlaste suur osakaal

- Keskmise osakaal Tallinn-Pärnu liinil ca **12%**
- Madalhooajal (näiteks oktoobris-novembris) **2,8%**
- Eelistab lõunaseid väljumisi
- Lux Express sadamasse?



Lätlased Riia-Pärnu lõigul

- Keskmise osakaal aastas ca **25%**
- Lätlased külastavad Pärnut:
 - **Koolivaheaegdel** (kõrge osakaal märtsis, oktoobris, detsembris)
 - „**Suvepikendus**“ augustis
 - **Nädalavahetustel**
- Pärnu turundamine sihtkohana





- Müügikampaaniad
- Suvekampaania
- Sotsiaalmeedia
- Uudiskirjad (koostöö muuseumidega, üritustega, Endla teatriga jne)
- Pärnu Muusikafestivali peatoetaja

Alatine uudsuse otsing

„Üks asi, mis on püsiv, on see, et miski ei ole püsiv.“

Teenuseäri paradoks: sinu kliendid ootavad kindlat ja usaldusväärset teenust, kuid tüdinevad sellest lõpuks ikkagi, kui sa ei arene ning püsi seeläbi värske.

Püsiv -> Muutumatu

Muutumatu -> Ootuspärane

Ootuspärane -> Tavaline

Tavaline -> Igav





Loome nauditavat liikuvust!

Aitäh!

Marlis Soomets
Lux Expressi turundus- ja kommunikatsioonijuht

marlis.soomets@luxexpress.eu