



### **Kurs „Meine Rolle und Funktion in der Servicekette“**

Der Kurstag beginnt mit einer individuellen öV-Anreise zu einem vereinbarten Treffpunkt. Die Kursteilnehmer haben somit die einzelnen Elemente der Servicekette (Transportkette) bereits aus Kundensicht erlebt und können die Wichtigkeit einzelner Elemente (zB. Wirkung der Fahrweise auf den Fahrgast, Umsteigeprozess Bahn-Bus, etc.) dieser Servicekette besser beurteilen sowie einschätzen.

Die Erkenntnisse, Erlebnisse und Erfahrungen der Kursteilnehmer werden mit dem Kursleiter zu einer wirkungsvollen Servicekette erarbeitet. Die verantwortlichen Rollen und Funktionen in dieser Servicekette werden gezielt mit den Kursteilnehmern bearbeitet. Die Inhalte dieses Programmtails können durch die Resultate und Erkenntnisse aus Qualitätsmessungen und Kundenreaktionen des Auftraggebers firmenbezogen definiert werden. Den Kursteilnehmern wird auch vermittelt, in welcher öV-Struktur sich ihre Rolle und Funktion befindet.

Im zweiten Teil des Tageskurses sind die Kursteilnehmer in Kleingruppen unterwegs und beobachten verschiedene Busalltagssituationen mit Kommunikationsbedarf. Die Erkenntnisse und Notizen werden anschliessend diskutiert und wirkungsvolle Praxislösungen erarbeitet. Mit dem Einsatz einer Mikrofonanlage werden die verschiedenen Kommunikationsansätze und -lösungen im Bereich der Fahrgastinformation live gelebt und trainiert. Es sollen Ängste und Hemmschwellen abgebaut werden. Zudem lernen die Teilnehmer schwierige Praxissituationen frühzeitig zu erkennen. Mit dem vermittelten Wissen können sie die eigenen Grenzen kommunizieren, sich schützen und durchschauen die Dynamik von Konfliktsituationen. Die Teilnehmer lernen non-verbale/verbale Grenzen zu setzen.

### **Kurs „Wenn ich Kunde bin“**

Jeder Kunde einer Dienstleistung hat Vorstellungen, Erwartungen und Ansprüche gegenüber dem Leistungserbringer. Mit verschiedenen Übungen und dem zentralen sowie erlebnisreichen Praxiselement „Mystery-Shopping“ (in 2er Teams werden Dienstleistungsbetriebe wie Post, Bank, Versicherung, Reisebüro, usw. getestet) wird dem Fahrpersonal die Wichtigkeit und Bedeutung der Service- und Dienstleistungsqualität bewusst gemacht.

Die Erlebnisse und Erfahrungen werden mit allen Teilnehmern im Kurslokal diskutiert. Die Erkenntnisse aus den persönlich erlebten „Testkundenbeispielen“ werden für die Buswelt adaptiert und wir definieren gemeinsam das richtige Qualitätsverhalten gegenüber unseren Fahrgästen. Mit dieser sehr bewährten Kursstruktur wird das Qualitäts- und Servicedenken des Personals nachhaltig verbessert.

moveQuality ist als Weiterbildungsstätte anerkannt. Bereits über 2000 Mitarbeitende verschiedener Verkehrsbetriebe haben die praxisnahen Weiterbildungsangebote besucht.

Für Fragen und eine persönliche Offerte steht Ihnen Christian Rieger jederzeit gerne zur Verfügung. Telefon 055 615 34 50 oder Mail [info@movequality.ch](mailto:info@movequality.ch)