

Angebot CZV-Weiterbildung

Als Botschafter unterwegs

Kundenempfehlungen säen und gutes Kundenverhalten ernten



Konzept und Durchführung: Christian Rieger und Patrick Infanger

Zielsetzungen und Konzept CZV-Kurs «Als Botschafter unterwegs»

- Mit dem neuen Kurs «Als Botschafter unterwegs» wird eine nächste Generation im Kursangebot eingeführt. Herzstück des Kurstages bildet der 1:1 Kontakt und Austausch zwischen den Teilnehmern (Fahrpersonal) und den Fahrgästen auf dem Liniennetz des Verkehrsunternehmens.
- Das neue Kurskonzept vereint die beiden Schwerpunkte «Auf Achse» und «Austausch mit Kunden» der bestehenden Kursangebote «Meine Rolle und Funktion in der Servicekette» und «Ich lebe Toleranz – ich kenne ja meine Kunden». Neu wird das Fahrpersonal jedoch seine Erwartungen und Wünsche gegenüber den Kunden definieren und direkt als Empfehlungen den Fahrgästen kommunizieren.
- Die Kursteilnehmer (Fahrpersonal) vermitteln den verschiedenen Fahrgästen während dem Einsatz auf dem Liniennetz Tipps und Tricks sowie Empfehlungen zur bequemen und sicheren Nutzung des öffentlichen Verkehrs. Kernidee des Kurses: Kundenempfehlungen säen und gutes Kundenverhalten ernten. Dies bedeutet, wir wollen den Fahrgast zum «Fan» machen.
- Mit dem Kurs «Als Botschafter unterwegs» und der gut sichtbaren 1:1 Präsenz im Liniennetz erzielt das Verkehrsunternehmen zudem eine sehr positive Wirkung bei den Fahrgästen, der Bevölkerung und den politischen Entscheidungsträgern. In der Weiterbildung erfolgt ein Bezug zu den aktuellen Resultaten von Kundenzufriedenheitsumfragen und anderen Qualitätsreportings (inkl. KURE).
- Die in allen Kurstagen erarbeiteten Kundenempfehlungen werden nach Abschluss der Kurstage zusammengefasst und allen Fahrgästen über verschiedene Kanäle kommuniziert.

Impressionen – Herzstück des Kurstages Front-Tour / Austausch mit Fahrgästen



Impressionen – Herzstück des Kurstages Front-Tour / Austausch mit Fahrgästen



Kursprogramm

Zeit	Programminhalt	Detail
08.00 h	Begrüssung und Vorstellung Tagesprogramm Die Kursleitung präsentiert den Teilnehmern das Tagesprogramm. Kurzvorstellung der TN/KL.	
08.15 h	Kundenzufriedenheit/QMS Den Teilnehmern werden die aktuellen Resultate und die Entwicklungen in den einzelnen Qualitätsdimensionen der Kundenzufriedenheit und QMS (BAV) aufgezeigt.	In dieser Kurssequenz werden die Teilnehmer ein Quiz (Digital oder Print) zum Thema Qualität und Kundenorientierung im öV lösen.
08.45 h	Was erwarten wir von den Kunden? Die Teilnehmer definieren in Gruppen/Teams (2 bis 3 Personen) Wünsche und Erwartungen, welche sie an die verschiedenen Kunden haben. Die Frage lautet: Wie bzw. mit welchem Verhalten können Fahrgäste mir als FahrerIN den beruflichen Alltag erleichtern und für sich auch gleichzeitig einen Nutzen generieren.	Die Wünsche und Erwartungen gegenüber den Kunden werden schriftlich als Empfehlungen festgehalten und von der Kursleitung geprüft.
09.30 h	Auftragserteilung «Front-Tour» Den TN wird der Gruppenauftrag «Front-Tour» detailliert durch die Kursleitung erklärt.	Die Gruppen (je 2 bis 3 Personen) erhalten einen klaren Auftrag (inkl. Routenplan) für die «Front-Tour».
09.45 h	Pause	

Impressionen – Herzstück des Kurstages Front-Tour / Austausch mit Fahrgästen



Kursprogramm

Zeit	Programminhalt	Detail
10.00 h	Einsatz «Front-Tour» Die Kursteilnehmer vermitteln den verschiedenen Fahrgästen während dem Einsatz auf dem Liniennetz (in den Bussen und an Haltestellen) Tipps und Tricks sowie Empfehlungen zur bequemen und sicheren Nutzung des öffentlichen Verkehrs. Die Gruppen erledigen während dem Einsatz auch Zusatzaufträge gemäss Vorgabe der Kursleitung.	Beim Einsatz «Front-Tour» sind die Kursteilnehmer mit der Uniform und einer gut sichtbaren Weste ausgerüstet. Die Weste hat auf dem Rücken eine passende und sympathische Botschaft «Tipps und Tricks vom öV-Profi».
12.00 h	Mittagessen	
13.00 h	Vorbereitung Präsentation Front-Tour Jede Gruppe bereitet die anschliessende Präsentation vor.	Die KL koordiniert die Vorbereitungsarbeiten der einzelnen Gruppen.
13.15 h	Präsentation Erkenntnisse Front-Tour Jede Gruppe präsentiert im Plenum die persönlichen Erkenntnisse und Erlebnisse von der Front-Tour.	Die KL ergänzt die Präsentationen mit den erstellten Videos und Kundenrückmeldungen. Auflösung des Wettbewerbs.

Kursprogramm

Zeit	Programminhalt	Detail
14.15 h	Vom Kunden zum Fan Was sind die Merkmale/Eigenschaften eines Fans? In einer Gruppenarbeit beantworten wir die folgenden Fragen: <ul style="list-style-type: none">▪ Wie verhalten sich Fans gegenüber uns?▪ Für welches Verhalten bedanken wir uns?	Wanderzeitung «Wir sagen unseren Kunden Danke» differenziert nach den Themenbereichen Fahrweise und Sicherheit sowie Ticketkauf und Fahrgastinformation.
14.45 h	Pause	
15.00 h	Stelleninserat «Chauffeur/Chauffeurin» In Halbklassen werden je zwei Stelleninserate erstellt. Dieser Programmteil beinhaltet eine bewusste Wissenssicherung und Reflexion zu den heutigen Kursinhalten.	Externe Beispiele von Stelleninseraten aus der öV-Welt werden als Rundschau (Fotos/Videos) im Plenum präsentiert
16.15 h	Lernkontrolle und Feedbackrunde Den Kursabschluss bildet eine Lernkontrolle und eine Feedbackrunde.	Die Lernkontrolle soll wenn möglich digital erfolgen.
16.45 h	Kursende	

Impressionen Front-Tour / Austausch mit Fahrgästen



1. Erkenntnisse u. Tipps + Tricks

- rasches einsteigen + platznehmen
- Kinderwagen / Rollator / Rollstuhl
- Billetautomat

2. Top 3

- Angenehmes + sicheres Fahren 19
- Pünktlichkeit 15
- gutes Fahrplanangebot / Auskünfte 15

3. Spezielles

Kinderwagen allein gelassen
keine Reaktion auf Hinweis

Impressionen Front-Tour / Austausch mit Fahrgästen



Impressionen Front-Tour / Austausch mit Fahrgästen



Impressionen Front-Tour / Austausch mit Fahrgästen



Impressionen Front-Tour / Austausch mit Fahrgästen



Kontakt

moveQuality
Christian Rieger
Chastli 45
8718 Schänis

Telefon 055 615 34 50
Mobil 079 432 11 10
Mail info@movequality.ch