

Zertifizierte Weiterbildungsangebote öV-Fahrpersonal 2010 bis 2012

	Modul 1	Modul 2	Modul 3
Bezeichnung	Selbstmotivation im Alltag – mehr Freude und Qualität im Berufsleben	Meine Rolle und Funktion in der Servicekette	Ich lebe Toleranz - Ich kenne ja meine Kunden
Lernziele	<ul style="list-style-type: none"> Die Teilnehmer können ihre persönlichen Motivatoren und Demotivatoren ermitteln. Sie pflegen die Motivatoren und bearbeiten die Demotivatoren. Die Teilnehmer sind sich um den Wert des Selbstwertgefühles und dessen Wirkung im Alltag bewusst. Die Teilnehmer verstehen die Elemente des erfolgreichen Kritikgespräches und wenden diese entsprechend an. 	<ul style="list-style-type: none"> Die Teilnehmer können ihre Rollen und Funktionen in der Servicekette und öV-Landschaft mit eigenen Worten beschreiben. Die Teilnehmer können in ihren Rollen und Funktionen ein erfolgreiches Qualitätsdenken/-handeln anwenden. Die Teilnehmer sind sich der schwierigen Elemente und Inhalte ihrer Rollen bewusst und begegnen diesen mit einem professionellen Verhalten sowie Handeln. 	<ul style="list-style-type: none"> Die Teilnehmer sind auf die typischen Verhaltensweisen der einzelnen Kundengruppen sensibilisiert und richten ihr Verhalten danach aus. Die Teilnehmer verstehen die Bedürfnisse der einzelnen Kundengruppen bezüglich Servicequalität. Die Teilnehmer sind bereit, sich in die Lage ihrer Fahrgasttypen zu versetzen und für deren Anliegen und Erwartungen offen zu sein.
Inhalte und Ablauf	<ul style="list-style-type: none"> Erarbeitung und Gegenüberstellung der Motivatoren und Demotivatoren Kenntnisse über die wirkungsvollen Instrumente zur Stützung und Ausbau des Selbstwertgefühles. Erfolgreiche Bekämpfung von Vorurteilen. Kenntnisse über die Entstehung der Vorurteile. Erarbeitung von Feedbackregeln (Kritik geben und empfangen) für den Praxisalltag. 	<ul style="list-style-type: none"> Kenntnisse über die öV-Landschaft und Servicekette. Servicekette als Kunde "live" erleben. Aussenauftrag in Kleingruppen mit strukturiertem Bewertungsauftrag. Reflexion der Erlebnisse auf Achse mit Abgleichen zur persönlichen Alltagssituation. Was führt zu Kundenreaktionen? Wie generieren wir Lob bzw. wodurch verärgern wir Kunden? 	<ul style="list-style-type: none"> Quiz und Fachbeitrag zum Thema "Meine Zielgruppen". Definition der typischen Merkmale der einzelnen Kundengruppen (inkl. Verhalten und Erwartungen). LIVE-Talk: moderierter Austausch von gegenseitigen Erwartungen zwischen den Kursteilnehmern und ausgewählten Fahrgästen der Kundengruppen. Reflexion „LIVE-Talk“ mit Ausarbeitung von praxisnahen Checklisten für den erfolgreichen Umgang mit den einzelnen Kundengruppen.
Leitung	Christian Rieger und Patrick Infanger	Christian Rieger und Patrick Infanger	Christian Rieger und Patrick Infanger
Dauer	1/2 Tag oder 1 Tag	1 Tag	1 Tag
Teilnehmer	max. 16 Personen	max. 16 Personen	max. 16 Personen

Für weitere Auskünfte, Referenzen und detaillierte Offerten stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung. Tel 055 615 34 50 oder Mail info@movequality.ch