

# CZV Weiterbildung Fahrpersonal Bus

Ich lebe Toleranz – ich kenne ja meine Kunden

## 1:1 Austausch mit Kunden



Kursleitung und Moderation: Christian Rieger und Patrick Infanger

# Muster-Programm

---

08.00 h Begrüssung und Vorstellungsrunde

08.20 h Quiz „Kundengruppen“

08.50 h Begriff „Toleranz“

09.15 h Werkstatt „Kundenplakate“

09.45 h Pause

10.00 h „LIVE-Talk“ mit Jugendlichen

11.30 h Reflexion „LIVE-Talk“

12.00 h Mittagessen

13.30 h „LIVE-Talk“ mit Senioren und mobilitätseingeschränkten Personen

15.15 h Pause

15.30 h Reflexion „LIVE-Talk“

16.00 h Kursabschluss und Lernkontrolle

16.30 h Kursende

# Ziele der Weiterbildung

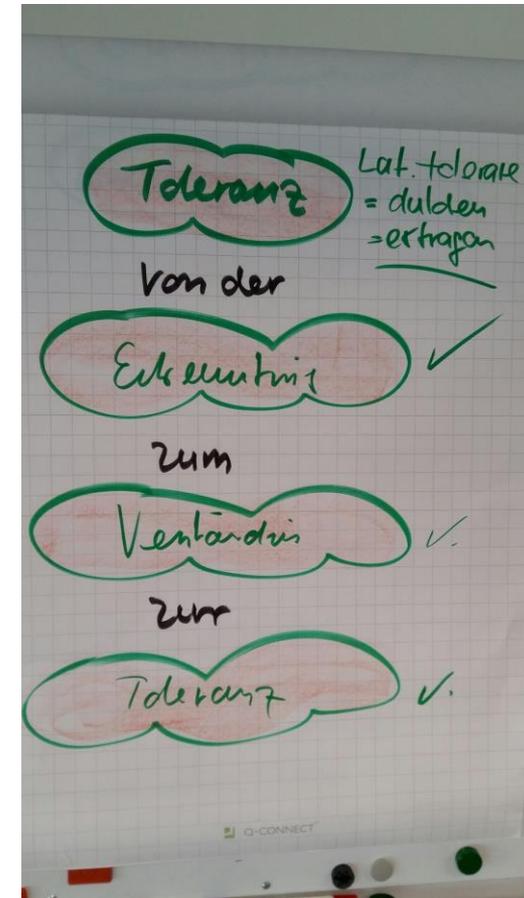
---

- Die Teilnehmer sind auf die typischen Verhaltensweisen der einzelnen Kundengruppen des Unternehmens sensibilisiert und richten ihr Verhalten danach aus.
- Die Teilnehmer sind bereit, sich in die Lage ihrer verschiedenen Fahrgasttypen zu versetzen und für deren Anliegen und Erwartungen offen zu sein.
- Die Teilnehmer werden am Kurstag durch Live-Bilder und persönliche Aussagen/Statements von Fahrgästen sensibilisiert und zum Nachdenken animiert.

# Begriff Toleranz

Der Begriff Toleranz stammt vom  
lat. Verb tolerare = ertragen, erdulden.

Das Adjektiv tolerant steht für:  
**duldsam, nachsichtig und grosszügig**



# Werkstatt „Jugendplakate“

Das Fahrpersonal gestaltete als Vorbereitung und Sensibilisierung auf den Austausch mit den Jugendlichen (14 bis 18 Jahre) persönliche Jugendplakate.



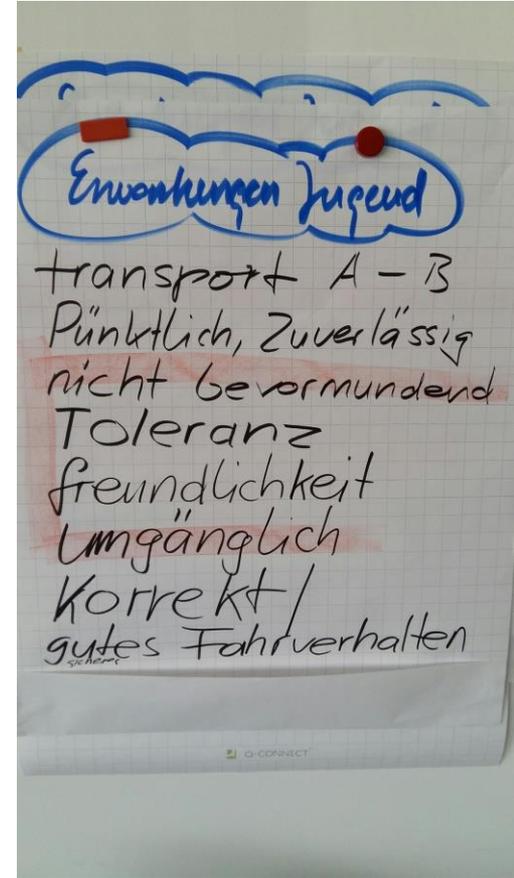
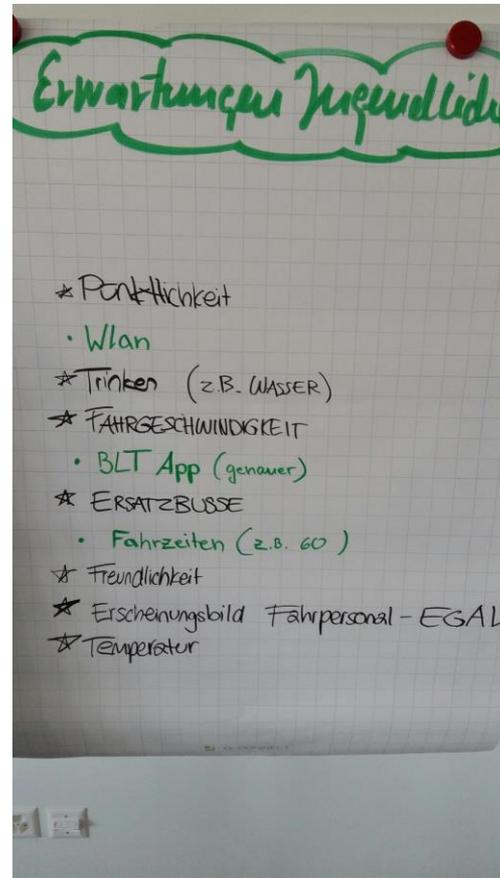
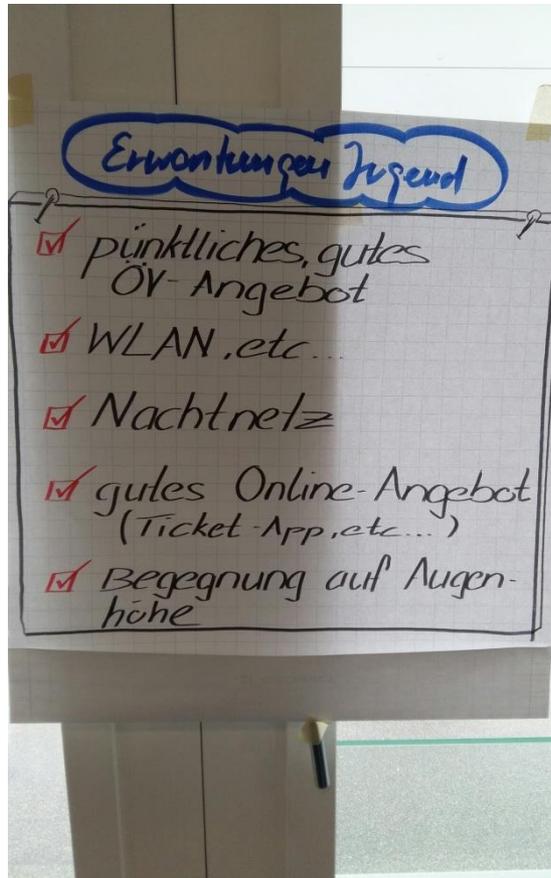
# Impressionen LIVE-Talk mit Jugendlichen



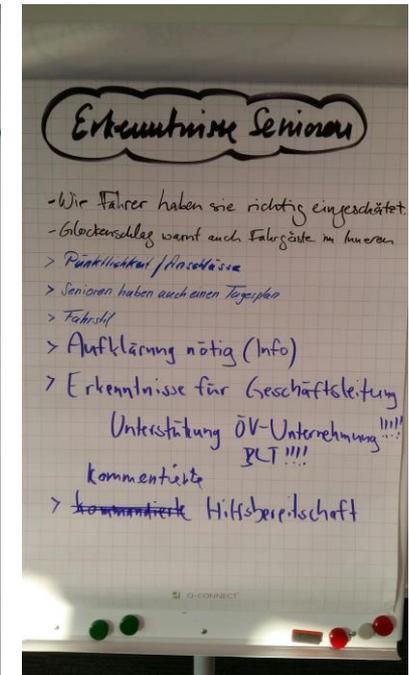
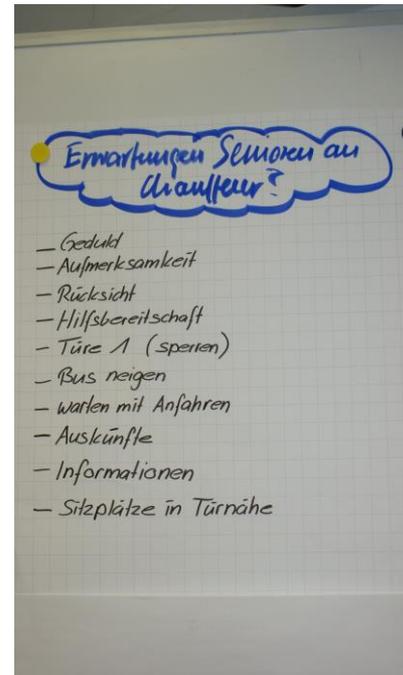
# Impressionen LIVE-Talk mit Jugendlichen



# Impressionen LIVE-Talk Erwartungen der Jugendlichen



# Impressionen und Erkenntnisse LIVE-Talk Senioren

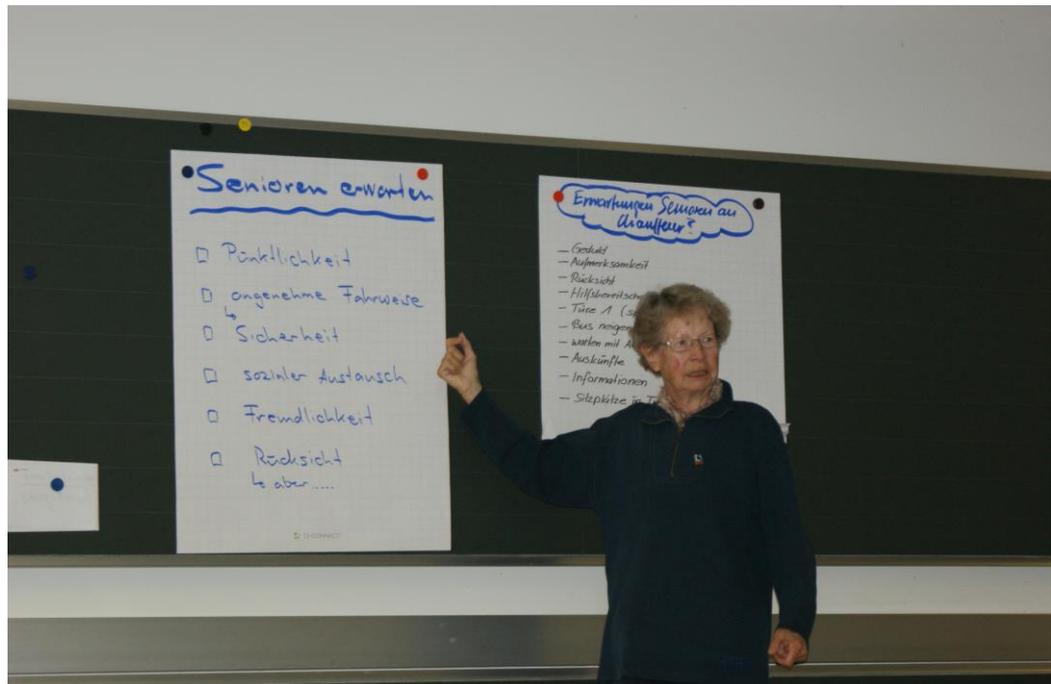


# Impressionen LIVE-Talk Senioren

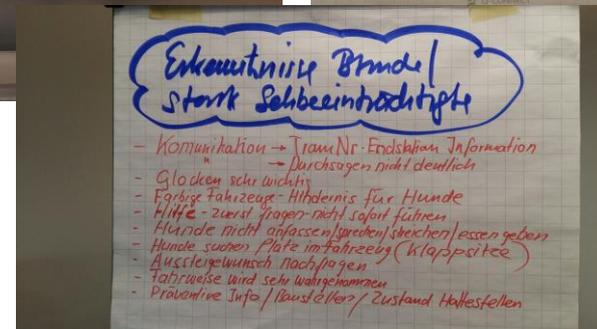
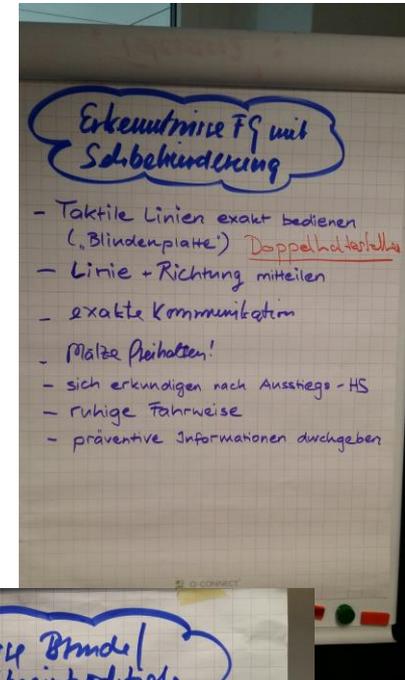
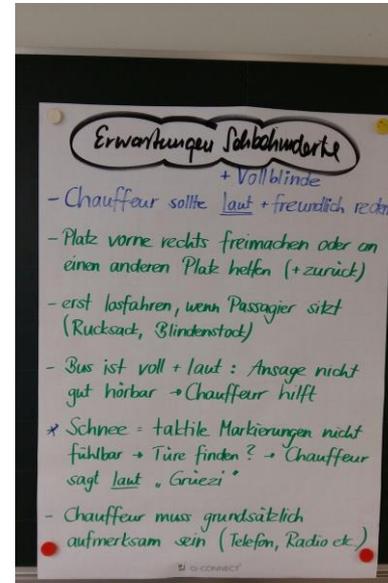


# Impressionen LIVE-Talk Senioren

---



# Impressionen und Erkenntnisse LIVE-Talk Sehbehinderte/Vollblinde



# Impressionen und Erkenntnisse LIVE-Talk Sehbehinderte/Vollblinde



# Impressionen und Erkenntnisse LIVE-Talk mit Rollstuhl-Reisenden





# Fazit

Die Mitarbeitenden und die eingeladenen Fahrgäste haben den 1:1 Austausch über die gegenseitigen Erwartungen sehr geschätzt und haben viele wertvolle Informationen erhalten.



# Referenzen und Organisation

---

## **Referenzen:**

Rund 6000 Teilnehmer in den letzten sieben Jahren:

Auto AG Liestal, PostAuto Region Nordschweiz, PostAuto Region Bern, PostAuto Region Graubünden, Stadtbus Winterthur, Auto AG Rothenburg, LimmatBus, Baselland Transport AG, Verkehrsbetriebe Davos, RBS, BSU, BGU, ASM, BUS Ostschweiz, VBSG, PostAuto Region Ostschweiz, PostAuto Region Wallis, Busbetrieb Aarau und Bernmobil.

## **Organisation:**

Die Rekrutierung und Organisation der Fahrgäste erfolgt durch moveQuality.

# Kursleitung

---

## **Christian Rieger – moveQuality:**

Christian Rieger hat in den letzten 15 Jahren über 20'000 Buschauffeure und Tramwagenführer in der ganzen Schweiz sowie in Deutschland und Österreich zu den öV-Kernthemen Qualität, Kundendienst, Umgang mit Kundenreaktionen und Tarif geschult sowie sensibilisiert. moveQuality wurde 2005 durch Christian Rieger gegründet. Vor der Firmengründung arbeitete Christian Rieger in leitenden Funktionen bei VZO, ZVV und SBB.

moveQuality ist als CZV-Weiterbildungsstätte zertifiziert. Christian Rieger moderiert beispielsweise im Auftrag des Verbands öffentlicher Verkehr ein Modul der zertifizierten Ausbildung „öV-Buschauffeur“.

## **Patrick Infanger – Infanger Personalentwicklung:**

Patrick Infanger engagiert sich seit mehreren Jahren mit Herzblut für die Belange des „Personals auf Achse“. Seine Workshopangebote wie gelebte Teamfähigkeit, Kundenorientierung und Selbstmotivation im beruflichen Alltag hat er für diverse namhafte Unternehmen erfolgreich durchgeführt.

Sein Spezialgebiet ist die verbale und non-verbale Kommunikation sowie die Sensibilisierung auf „weiche Faktoren“ (Sozialkompetenz). Seit 2008 leiten und moderieren Patrick Infanger und Christian Rieger gemeinsame Weiterbildungen im öffentlichen Verkehr.

# Kontakt

---

moveQuality  
Christian Rieger  
Chastli 45  
8718 Schänis

Telefon 055 615 34 50  
Mobil 079 432 11 10  
Mail [info@movequality.ch](mailto:info@movequality.ch)