



beka

business in bewegung

Arbeitsplatz Leitstelle

**16. bis 19. April 2012
Stuttgart**

Referenten:

Dipl.-Sozialw. Eberhard Lehrenkrauss
Lehrenkrauss GmbH, Organisations und
Personalentwicklung, Nürnberg
Dipl.-Ing. Wolfgang Marahrens
Hamburger Hochbahn AG

Zielgruppe:

Mitarbeiter in der Leitstelle

CLASSIC SEMINAR

Service-Informationen:

Telefon: 02 21 / 95 14 49-13

E-Mail: seminare@beka.de

Seminare und Tagungen:

R. Domgörgen -13

C. Mandt -21

H. Peters -16

Anmeldung:

Fax: 02 21 / 95 14 49-30

oder www.beka.de

beka GmbH

Bismarckstraße 11-13

50672 Köln

Sehr geehrte Damen und Herren,

das Seminar „Arbeitsplatz Leitstelle“ besteht aus zwei Teilen mit folgenden Inhalten:

1. Teil (1. Tag – separat buchbar)

- ÖPNV als Systemprodukt
- Markt und Wettbewerb
- ÖPNV-Finanzierung

2. Teil (2.-4. Tag)

- Rolle und Bedeutung der Leitstelle in einem wettbewerbs- und kundenorientierten Unternehmen
- Stimme, Sprache und Wortwahl – der „gute Ton“ in der Leitstelle

Beide Teile dienen auch der Vorbereitung auf die Prüfung zum „Verkehrsmeister (VDV) - Schwerpunkt Leitstelle“ (Abschluss mit Zertifikat).

Nähere Informationen erhalten Sie bei der VDV-Akademie.

Seminarinhalte

ÖPNV als Systemprodukt - Markt und Wettbewerb - Aktuelle Finanzierungsthemen

Die Mitarbeiter in den Leitstellen sind nicht nur die „betrieblichen Kommunikationsdreh Scheiben“ im Unternehmen! – sie diskutieren mit den Mitarbeitern im Fahrdienst über die Veränderungen am Verkehrsmarkt und müssen deshalb auch über Hintergründe und die aktuelle Entwicklungen qualifiziert Rede und Antwort stehen können.

Am ersten Tag werden die Teilnehmer umfassend über die aktuellen Veränderungen am ÖPNV-Markt informiert. Unter anderem werden die Entwicklungen zu den Themen „Wettbewerb“ und „Inhousevergabe“ und zur „Fernbusrealisierung“ vermittelt und diskutiert. Diese Rahmenbedingungen verändern auch den Arbeitsplatz in der Leitstelle. Die zukünftigen Ziele und Aufgaben der Leitstellen im Wettbewerbsmarkt werden ebenso besprochen wie der Beitrag, den die Mitarbeiter selbst leisten können und müssen, um den Erfolg des Unternehmens am Markt zu sichern.

Referent Dipl.-Ing. Wolfgang Marahrens

Geschäftsführer der Zentral-Omnibus-Bahnhof „ZOB“ Hamburg GmbH und
Leiter Grundsatzreferat der Hamburger Hochbahn AG

Die Rolle und Bedeutung der Leitstelle in einem wettbewerbs- und kundenorientierten Unternehmen

Der Leitstelle kommt eine zunehmende Bedeutung zu, nicht nur in der reibungslosen Steuerung des Verkehrs, sondern auch und gerade in ihrem Einfluss auf das Verhalten und die Motivation der Fahrer. Wenn man von den Fahrern mehr Kundenorientierung, Einfühlungsvermögen, Flexibilität und Zuvorkommenheit verlangt, dann müssen diese Fahrer ein solches Verhalten auch bei ihren Führungskräften erleben. Viele heutige Leitstellenmitarbeiter haben aber ihre Prägung noch in Zeiten erhalten, als die Leitstelle in erster Linie als „Befehlszentrale“ galt, weniger als Dienstleistungszentrum. Nicht alle Leitstellenmitarbeiter haben diesen Schwenk vollzogen. Die Leitstellenmitarbeiter werden in diesem Teil des Seminars eine zeitgemäße Sicht der Leitstellenarbeit und ihre Rolle als Leitstellenmitarbeiter diskutieren. Zudem werden praktische Tipps für das Verhalten in schwierigen Situationen gegeben.

- Die Rolle der Leitstelle im Verkehrsunternehmen – Obrigkeitliches Organ oder Serviceleister für Kunden und Fahrer?
- Wie versteht der Leitstellenmitarbeiter sich selbst? Der Leitstellenmitarbeiter als „Vorgesetzter“, „Erzieher“, „Führungskraft“ oder „Kundendienstleister“?
- Was kommt zuerst: Abwicklung oder Kundeninformation?
- Der Einfluss der Leitstelle auf das Kundendienstverhalten der Fahrer: Die Leitstelle ist „tonangebend“!
- Auf welche Kriterien kommt es bei der Leitstellenarbeit an? Ein praxisnaher Beurteilungskatalog der nicht-technischen Anforderungen an Leitstellenmitarbeiter

Referent **Dipl.-Sozialwirt, Dipl.-Betriebswirt (FH) Eberhard Lehrenkrauss**
 Lehrenkrauss GmbH, Organisations- und Personalentwicklung, Nürnberg

Stimme, Sprache und Wortwahl – der „gute Ton“ in der Leitstelle

Die Technik kann noch so gut sein: Der Mensch, der sie nutzt, gibt den Ausschlag. In diesem Seminareil lernen die Mitarbeiter die Bedeutung von Stimme, Sprache und Wortwahl im Leitstellenalltag noch besser kennen. Der richtige Gebrauch der Stimme hat Wirkung auf die Fahrer, zugleich erspart er Kraft und Stress. Die Sprache bei Durchsagen ist oft hölzern und von Insiderbegriffen durchsetzt, die Kunden schwer verstehen. Die Wortwahl gegenüber den Fahrern verrät zu oft noch die alte „Befehlszentrale“ und schafft unnötig Konflikte.

- Besonderheiten der Kommunikation an Funk und Telefon
- Wie wirkt die Stimme über Funk und Lautsprecher?
- Stimmlage und Stress
- Die Sprache bei Durchsagen – kundenorientierte und verständliche Formulierungen
- Sprachgewohnheiten: Deutlichkeit, Verständlichkeit, Dialekt
- Die Wortwahl und der Ton in Gesprächen mit den Fahrern

Referent **Dipl.-Sozialwirt, Dipl.-Betriebswirt (FH) Eberhard Lehrenkrauss**
 Lehrenkrauss GmbH, Organisations- und Personalentwicklung, Nürnberg

<u>Zeitplan</u>	<u>16.04.12</u>	<u>17.04.12</u>	<u>18.04.12</u>	<u>19.04.12</u>
Seminarbeginn	10.00 h	09.00 h	08.30 h	08.30 h
Mittagessen	12.30 h	12.30 h	12.30 h	14.00 h (Imbiss)
Seminarende	17.00 h	17.00 h	17.00 h	14.00 h
Abendessen	18.00 h	18.00 h	19.00 h	—

Die Kaffeepausen werden nach Bedarf eingefügt.

An einem der Abende ist der Besuch einer Leitstelle vorgesehen.

Zum besseren Erfahrungsaustausch wäre es hilfreich, wenn jeder Teilnehmer in einer Präsentation seine Leitstelle vorstellen würde.

Die Präsentationen sollten bis zum Anmeldeschluss vorliegen und Folgendes enthalten:

- Bilder der Leitstelle, so dass die anderen Teilnehmer sich ein Bild Ihres Arbeitsplatzes machen können
- Wie viele Mitarbeiter sind in der Leitstelle beschäftigt?
- Wie viele Fahrer und Fahrerinnen gehören dazu?
- Welche Systeme (Funk, Software) werden verwendet?
- Welche Aufgabengebiete haben Sie (nur Leitstelle oder auch andere)?

Tagungsort **Best Western Plazahotel Stuttgart-Ditzingen**
Stettiner Straße 27
71254 Ditzingen

Mit dem Tagungshotel wurden folgende Tagungspauschalen vereinbart:

Tagungspauschale für den 1. bis 4. Tag: **279,-- €**

Tagungspauschale für den 2. bis 4. Tag: **199,-- €**

In den Tagungspauschalen sind enthalten:

- Mittag- und Abendessen am erster Tag inkl. je einem Getränk (wenn der erster Seminartag gebucht wird)
- Mittag- und Abendessen am zweiten und dritten Tag inkl. je einem Getränk
- Mittagsimbiss am letzten Tag inkl. einem Getränk
- Kaffeepausen und Tagungsgetränke

Im Tagungshotel haben wir genügend Einzelzimmer vom 15.04. bis 19.04.2012 für Sie vorgebucht. Die Übernachtungskosten inkl. Frühstück betragen **€ 96,--** pro Nacht.

Ein entsprechendes Anmeldeformular ist beigelegt. Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt. Als definitive Zusage zur Seminarteilnahme erhalten Sie eine Teilnahmebestätigung. Nach Anmeldeschluss erhalten Sie die Seminarunterlagen.

Bitte vermerken Sie auf Ihrer Anmeldung Ihre Übernachtungswünsche. Wir werden die Zimmerreservierung für Sie veranlassen und Ihnen die Tagungspauschale sowie die Übernachtungskosten zusammen mit der Teilnahmegebühr zzgl. MwSt. nach Seminarteilnahme in Rechnung stellen.

<u>Teilnahmegebühr</u>	1. + 2. Teil: 16.-19.04.2012	€ 1.165,-- zzgl. MwSt.
	nur 2. Teil: 17.-19.04.2012	€ 965,-- zzgl. MwSt.

Anmeldeschluss **Freitag, 30. März 2012**

Max. Teilnehmerzahl **14 Personen**

Gruppenrabatte

Nehmen mehrere Mitarbeiter eines Unternehmens gemeinsam an derselben Veranstaltung zum gleichen Termin teil, dann erhalten sie für den zweiten Teilnehmer einen Rabatt von 10 % und ab dem dritten Teilnehmer einen Rabatt von 20 % auf die jeweilige Teilnahmegebühr. Ein Rabatt auf die Tagungspauschale und die Übernachtungskosten inkl. Frühstück kann bei Gruppenbuchungen nicht gewährt werden. Bei nachträglicher Teilstornierung wird der oben genannte Rabatt zurückgenommen.

Stornierung / Umbuchung / AGB

Bei Stornierung nach Anmeldeschluss werden 50 % der Teilnahmegebühr sowie etwaige Hotelausfallkosten berechnet. Die Stornierung ist schriftlich vorzunehmen. Eine Vertretung ist selbstverständlich möglich. Bei Nichterscheinen werden die gesamte Teilnahmegebühr sowie die Hotelkosten berechnet. Alle Preise verstehen sich zzgl. Mehrwertsteuer. Desweiteren gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme!

Mit freundlichen Grüßen

ppa Peters

Ihr Seminar- und Tagungs-Team der beka GmbH

Bitte senden Sie uns die Anmeldung per Post oder per Fax unter 0221-951449-30 zurück!

beka GmbH
Seminare und Tagungen
Postfach 19 04 01
50501 Köln

Anmeldeschluss: 30.03.2012

Teilnehmeranmeldung

Seminar: Arbeitsplatz Leitstelle in Stuttgart
Termin: 1. + 2. Teil: 16. bis 19. April 2012 ()
nur 2. Teil: 17. bis 19. April 2012 ()

Vor- und Zuname: _____

Position: _____

Unternehmen: _____

Anschrift: _____

**E-Mail-Adresse
des Teilnehmers:** _____

Telefon-Nr.: _____

Telefax-Nr.: _____

Zimmerreservierung

Wir bitten um Buchung eines Einzelzimmers

vom _____ bis _____ 2012
Zimmerreservierung wird nicht gewünscht ()

Die Teilnahmegebühr sowie die Tagungspauschale und Übernachtungskosten
gem. Seminarankündigung zzgl. MwSt. bitten wir in Rechnung zu stellen an

Datum

Unterschrift / Firmenstempel pdf