

Einkaufs- und Wirtschaftsgesellschaft
für Verkehrsunternehmen mbH

beka

Handel
Bildung
Verlag
Kooperation

Kunden halten und gewinnen durch die Fahrausweisprüfung

Grundkurs

14. und 15. September 2010
Mannheim

Trainer:
Dipl.-Bw. Jochen Lombacher
Trainer der WBS Training AG, Stuttgart

Zielgruppe:
Fahrausweisprüfer/innen

CLASSIC SEMINAR

Service-Informationen:

Telefon: 02 21 / 95 14 49-13

E-Mail: bildung@beka.de

Bildungsteam:

R. Domgörgen -13

H. Peters -14

C. Fahrentrapp -14

I. Behnke -21

Anmeldung:

Fax: 02 21 / 95 14 49-30

oder www.beka.de

beka:

Telefon: 02 21 / 95 14 49-0

Bismarckstraße 11-13

50672 Köln

Sehr geehrte Damen und Herren,

die Fahrausweisprüfer sind aufgrund ihres intensiven Kundenkontakts ohne Zweifel strategisch wichtige Mitarbeiter in modern und wirtschaftlich geführten Verkehrsunternehmen. Ihr überzeugendes kundengerechtes Auftreten entscheidet maßgeblich über die Einstellung der Kunden zu Bus und Bahn. Selbst Konfliktsituationen lassen sich kundenorientiert besser lösen. Gerade hier entscheiden sich auch das Ansehen und die Attraktivität eines Unternehmens. Fahrgäste wollen heutzutage aufmerksam bedient und nicht verwaltet werden.

Ein zeitgemäßes und gut trainiertes kundenorientiertes Verhalten bringt Image- und Sympathiegewinne für das Verkehrsunternehmen im Wettbewerb und gegenüber den Kunden, nicht zuletzt eine positive Grundeinstellung zum Fahrausweisprüfer selbst für eine reibungslosere Praxis.

Seminarziel

Die Teilnehmer lernen die goldenen Regeln der Kundenorientierung in Bus und Bahn kennen und können diese bewusst im Alltag einsetzen. Sie erkennen Konfliktsituationen frühzeitig und können diese kunden- und unternehmensgerecht auffangen und beherrschen.

Seminarinhalte

1. Kundenorientierung - der Service entscheidet

- 1.1. Was ist das eigentlich und warum ist es wichtig?
- 1.2. Was erwartet der Fahrgast und wie verhalte ich mich?
- 1.3. Die 10 goldenen Regeln des Kundenservice in Bus und Bahn
(praktische Tipps und Verhaltensratschläge)
- 1.4. Anwendung und Umsetzung der Regeln in der Prüferpraxis
(Rollenspiel mit Videotraining und Feedback)
- 1.5. Wie gewinne ich den Fahrgast für mich?

2. Konfliktsituationen verhindern und bewältigen

- 2.1. Umsetzung der Regeln in praxisnahe und aktuelle Konfliktfälle
(Training und Verbesserung von Prüfverhalten)
- 2.2. Wie fange ich selbst problematische Situationen durch Kundenorientierung besser auf?
- 2.3. Praktische Tipps im Umgang mit problematischen Fahrgästen und zur Lösung prekärer Situationen

3. Konfliktursachen erkennen, die an einem selber liegen

- 3.1. Wie vermeide ich, Öl ins Feuer zu gießen?
- 3.2. Kennenlernen von konfliktträchtigen Phrasen

4. Goldene Regeln und wie sie sich umsetzen lassen

5. Was tun bei Härtefällen?

<u>Zeitplan</u>	<u>1.Tag</u>	<u>2.Tag</u>
Seminarbeginn	10.00 Uhr	09.00 Uhr
Mittagessen	12.30 Uhr	12.30 Uhr
Seminarende	17.00 Uhr	17.00 Uhr
Abendessen	18.00 Uhr	----

Die Kaffeepausen werden nach Bedarf eingesetzt.

Anmeldung und organisatorischer Ablauf

Tagungsort

Best Western Delta Park Hotel
Keplerstraße 24
68165 Mannheim

Mit dem Delta Park Hotel wurde eine Tagungspauschale in Höhe von **€ 129,--** vereinbart. In der Tagungspauschale sind enthalten:

- Mittag- und Abendessen am ersten Veranstaltungstag inkl. je einem Getränk
- Mittagessen am zweiten Veranstaltungstag inkl. einem Getränk
- Tagungsgetränke und Kaffeepausen

Im Tagungshotel haben wir genügend Einzelzimmer vom 13.09. bis 15.09.2010 für Sie vorgebucht. Die Übernachtungskosten inkl. Frühstück betragen **€ 110,--** pro Nacht.

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. der ges. MwSt. nach Seminarende in Rechnung stellen.

Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt. Als definitive Zusage zur Seminarteilnahme erhalten Sie eine Teilnahmebestätigung. Nach Anmeldeabschluss erhalten Sie die Seminarunterlagen.

Teilnahmegebühr

Pro Teilnehmer **€ 595,--** zzgl. ges. MwSt.

Anmeldeschluss

Freitag, 27. August 2010

Max. Personenzahl

16 Personen

Gruppenrabatte

Buchen gleichzeitig mehrere Mitarbeiter Ihres Unternehmens gemeinsam dieses Seminar zum gleichen Termin, erhält der 2. Teilnehmer 10% Rabatt, der 3. und weitere Teilnehmer jeweils 20% Rabatt auf die Teilnahmegebühr. Diese Rabatte können nur gewährt werden, wenn keine anderen Rabatte oder Sonderpreise gewährt werden.

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. der ges. Mehrwertsteuer. Desweiteren gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme!

Mit freundlichen Grüßen

Ihre

Einkaufs- und Wirtschaftsgesellschaft
für Verkehrsunternehmen (beka) mbH

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

beka GmbH
Abt. Bildung
Postfach 19 04 01

50501 Köln

Anmeldeschluss: 27.08.2010

Teilnehmeranmeldung

Seminar: Kunden halten und gewinnen
durch die Fahrausweisprüfung - Grundkurs
Termin: 14. und 15. September 2010 in Mannheim

Vor- und Zuname: _____

Position: _____

Unternehmen: _____

Anschrift: _____

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

Telefon-Nr.: _____

Telefax-Nr.: _____

Zimmerreservierung

Wir bitten um Reservierung eines Einzelzimmers

ab Vorabend ()

ab Kurstag ()

Zimmerreservierung wird nicht gewünscht ()

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

Datum

Unterschrift

pdf