

Der Kunde im Mittelpunkt

2. WELLE

Mein Einfluss auf die
**Kunden-
zufriedenheit**

Was tun bei
Konflikten?

2

2. WELLE

Sylvester Neumann, Martin van Pelt, VDV-Akademie

Der Kunde im Mittelpunkt

- Mein Einfluss auf die Kundenzufriedenheit
- Was tun bei Konflikten?

2

VOGEL
VERLAG HEINRICH VOGEL

vdv Akademie
Deutscher Verkehrssicherheitsrat Akademie

WEITERBILDUNG BUS

T R A I N E R - H A N D B U C H

© 2013 Verlag Heinrich Vogel
In der Springer Fachmedien München
GmbH,
Aschauer Str. 30, 81549 München

Springer Fachmedien ist Teil der
Fachverlagsgruppe Springer Science
+ Business Media

1. Auflage 2013
Stand: 01/2013

Herausgeber: VDV-Akademie

Autoren: Sylvester Neumann,
Martin van Pelt, VDV-Akademie

Bildnachweis: Archiv Verlag Heinrich
Vogel, Berliner Verkehrsbetriebe (BVG),
Deutsche Touring GmbH, Fotolia, Martin
van Pelt, MFB MeinFernbus GmbH,
RegioBus Hannover GmbH,

Illustrationen: Lydia Thomas

Umschlaggestaltung: Grafik-d-sign, Haar

Layout und Satz: Uhl + Massopust, Aalen

Lektorat: Attila Tröber

Druck: KESSLER Druck + Medien, Bobingen

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen. Das Werk ist mit größter Sorgfalt erarbeitet worden. Eine rechtliche Gewähr für die Richtigkeit der einzelnen Angaben kann jedoch nicht übernommen werden.

Aus Gründen der Lesbarkeit wird im Folgenden die männliche Form (z. B. Fahrer) verwendet. Alle personenbezogenen Aussagen gelten jedoch stets für Männer und Frauen gleichermaßen.

ISBN 978-3-574-24815-3

Inhalt

Vorwort	4
 1 Die Entwicklung des Verkehrsmarktes in Deutschland (Martin van Pelt)	 7
1.1 Öffentlicher Personennahverkehr	11
1.2 Reiseverkehr	20
1.3 Mein Beitrag zum Thema Wettbewerb auf dem Verkehrsmarkt	26
 2 Kommunikation (VDV-Akademie)	 29
2.1 Wie kommt das, was ich mitteile, bei meinem Gegenüber an?	29
2.2 Wie bestimmt meine Kommunikation meinen Kundenkontakt?	37
2.3 Die Wirkung von Ich- und Du- Botschaften	49
2.4 Über welche kommunikativen Kompetenzen verfüge ich? .	54
 3 Umgang mit Konflikten (Sylvester Neumann)	 57
3.1 Was genau versteht man unter „Konflikt“?	57
3.2 Vermeidung von Konflikten	64
3.3 Wie Konflikte normalerweise verlaufen	69
3.4 Wie man sich deeskalierend verhält	80
3.5 Wie man sich und andere vor Gewalt schützt	97
 4 Lösungen zum Wissens-Check	 104
 5 Vorschlag für den Ablauf des Moduls	 109

Liebe Trainer, Fahrlehrer und Ausbilder,

seit Einführung der Weiterbildung und Grundqualifikation der gewerblich tätigen Busfahrer in Deutschland sind inzwischen viele Jahre vergangen. Eine große Zahl an Busfahrern hat bereits 5 Weiterbildungstage/Module absolviert. Daher stellt sich die Frage: **Was tun in der 2. Welle?**

Mit zweiter Welle meinen wir den zweiten Zyklus der Weiterbildung für die Busfahrer. Wir haben Ihnen mit den neuen Modulen der zweiten Welle ein komplett neues Medienpaket gestaltet.

Worin bestehen die Unterschiede zur ersten Runde der Weiterbildung?

- **Neue Themen** in den Modulen – in Modul 2: Deeskalation
- **Neue Gewichtung** der Inhalte in den Modulen – in Modul 2: Fokus auf Kommunikationstechniken
- **Neuer didaktischer Ansatz:** Ausgangspunkt ist zumeist eine Alltags-/ Fallsituation, die nachfolgend behandelt und mit Lösungsansätzen dargestellt wird, um möglichst praxisnahe Schulungen zu gewährleisten – in Modul 2: Der Fahrgast mit der Currywurst
- **Stärkere Aktivierung der Teilnehmer** durch Übungen und gemeinsames Erarbeiten der Inhalte, um die Anwendung des Erlernten zu fördern – in Modul 2: z. B. Übung zu Druck und Gegendruck

Und für Sie als Trainer zusätzlich:

- Klare **Vorstrukturierung des Schulungstages** inkl. Zeitablauf
- **Detaillierte Erläuterungen** zu Lernzielen, Übungen, Abläufen und Methodik
- Alle Trainer-Inhalte sind gekennzeichnet durch 
- **Verzahnung mit PC-Professional:** Hinweise zu den Highlights und wie Sie diese einsetzen können
- **Verknüpfung mit dem Arbeits- und Lehrbuch:** Einsatzmöglichkeiten im Unterricht selbst und darüber hinaus werden beschrieben
- **Verschiedene Übungsformen** für unterschiedliche Gruppengrößen und individuelle Vermittlungsmethoden

Für Anregungen und Hinweise sind wir jederzeit dankbar: Schreiben Sie uns einfach eine Mail an: inhalte-eu-bkf@springer.com

Wir wünschen Ihnen eine gelungene und interessante 2. Welle!

Ihr Verlag Heinrich Vogel

Symbolerläuterung



Ziel



Ablauf



Lehrzeitangabe



Fazit

Ziele des Moduls

Mit dem Modul „Der Kunde im Mittelpunkt“ werden folgende Ziele erreicht und Kenntnisbereiche abgedeckt:

- Fähigkeit zu einem Verhalten, das zu einem positiven Image des Unternehmens beiträgt (vgl. Anlage 1 BKrFQV, Nr. 3.6)
- Kenntnis des wirtschaftlichen Umfelds des Personenkraftverkehrs und der Marktordnung (vgl. Anlage 1 BKrFQV, Nr. 3.8)

Auf dem Informationsportal  www.eu-bkf.de finden Sie neben weiterführendem Schulungsmaterial auch aktuelle Informationen zum Thema Berufskraftfahrerqualifikation und Fördermittel!

Musterbescheinigung zu diesem Modul

Ausbildungsstätte
Mustermann
Musterstraße 1
12345 Musterstadt

Musterstadt _____, den 01.03.2013
Ort _____ Datum _____

Bescheinigung über die Teilnahme an einer Weiterbildung gemäß § 5 des Berufskraftfahrer-
Qualifikations-Gesetzes (BKrFQG) i.V.m. § 4 der Berufskraftfahrer-Qualifikations-Verordnung
(BKrFQV)

☐ Güterkraftverkehr *)

☒ Personenverkehr *)

Herr/Frau

Manfred, Mustermann _____ geb. am: 01.01.1979 _____ in Musterstadt _____

Vorname, Name

Musterstraße 1, 12345 Musterstadt

Wohnanschrift

*) Zutreffendes bitte ankreuzen

☐ hat in der Zeit vom _____ bis _____ an einer mehrtägigen Weiterbildung mit
_____ Stunden (mindestens 35 Ausbildungsstunden zu je 60 Minuten) *)

☒ hat am 01.03.2013 an einer Weiterbildung mit 7 Stunden (mindestens 7
Ausbildungsstunden zu je 60 Minuten) *)

mit folgenden Zielen gemäß Anlage 1 zu § 4 Abs. 1 BKrFQV teilgenommen:

☐ Kenntnisbereich 1 Verbesserung des rationellen Fahrverhaltens auf der Grundlage der Sicherheitsregeln *)
nur Fahrerlaubnisklassen C1, C1E, C, CE ☐ 1.1 ☐ 1.2 ☐ 1.3 **) ☐ 1.4
nur Fahrerlaubnisklassen D1, D1E, D, DE ☐ 1.5 ☐ 1.6

☐ Kenntnisbereich 2 Anwendung der Vorschriften *) **) ankreuzen wahlweise möglich
nur Fahrerlaubnisklassen C1, C1E, C, CE ☐ 2.1 **) ☐ 2.2
nur Fahrerlaubnisklassen D1, D1E, D, DE ☐ 2.3

☒ Kenntnisbereich 3 Gesundheit, Verkehrs- und Umweltsicherheit, Dienstleistung, Logistik *)
nur Fahrerlaubnisklassen C1, C1E, C, CE ☐ 3.1 ☐ 3.2 ☐ 3.3 ☐ 3.4 ☐ 3.5 ☒ 3.6 **) ☐ 3.7
nur Fahrerlaubnisklassen D1, D1E, D, DE ☒ 3.8

Hier bitte Angaben zur Ausbildungsstätte (s. Rückseite) eintragen.



Peter Berufskraftfahrerzentrum

Unterschrift Inhaber/in Ausbildungsstätte
Stempel

Karl Ausbilder

Unterschrift Ausbilder/in

Verteiler: Original und eine Kopie Teilnehmer/in
Eine Kopie Ausbildungsstätte

Bitte beachten: Das Ankreuzen der Ziele innerhalb der Kenntnisbereiche
ist nicht in jedem Bundesland erforderlich!

1 Die Entwicklung des Verkehrsmarktes in Deutschland



Sie erfahren, welche Verkehrsmittel wie häufig benutzt werden und welches Kundenpotential für den Bus sowohl im Linien- als auch im Reiseverkehr besteht.



TRAINER

10 Minuten



TRAINER

Die Teilnehmer sollen anhand der Aufgabe (Abb. 2) erkennen, wie viel Potential an zusätzlichen Fahrgästen noch vorhanden ist, wenn diese zu einem Umstieg auf den Bus bewegt werden können. Im weiteren Verlauf sollen die Teilnehmer erkennen, welchen Beitrag sie selbst dazu leisten können.

Circa 5 Milliarden Fahrgäste jährlich nutzen für ihre Wege den Bus als Verkehrsmittel. Sowohl im Reiseverkehr als auch im öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) streiten dabei die Unternehmen um die Gunst des Kunden. Denn nicht nur im Reiseverkehr hat der Kunde die freie Wahl, auch im ÖPNV hat der Wettbewerb Einzug gehalten. Aufgabenträger (Städte, Kreise und Gemeinden) können frei entscheiden, wer die geplanten Verkehrsleistungen erbringt.



Abb. 1: Konkurrenz der Verkehrsmittel

Landkarte: © visla; Flugzeug: © Christos Georgiou;
Fahrradfahrer: © Ljupco Smokovski; Zug: © zhu dfeng; Bus: © majeczka;
Motorrad: © lasedesign – alle Fotolia; Pkw/Lkw: © Rico Fischer

Neben der Devise „Kunden halten“ gilt es für die Unternehmen natürlich auch neue Kunden zu gewinnen. Nur so können die Wirtschaftlichkeit des eigenen Betriebes und damit auch die Arbeitsplätze gesichert werden. Wissen Sie eigentlich, welches Potential an zusätzlichen Fahrgästen für unsere Unternehmen noch vorhanden ist? Zur Beantwortung der Frage hilft ein Blick auf die Wege, die von uns allen zurückgelegt werden. In Deutschland sind dies jährlich mehr als 1 Billion Personenkilometer (PKM ist eine allgemeine Maßeinheit für die zu erbringende Beförderungsleistung von Personen). Für jeden Weg wählt der (potentielle) Kunde ein bestimmtes Verkehrsmittel aus. Den jeweiligen Anteil der verschiedenen Verkehrssysteme nennt man **Modal Split**.

TRAINER

AUFGABE + LÖSUNG

Schätzen Sie: Welche Prozentzahl gehört zu welchem Verkehrsträger? Verbinden Sie die Prozentzahl mit dem Verkehrsträger per Linie.

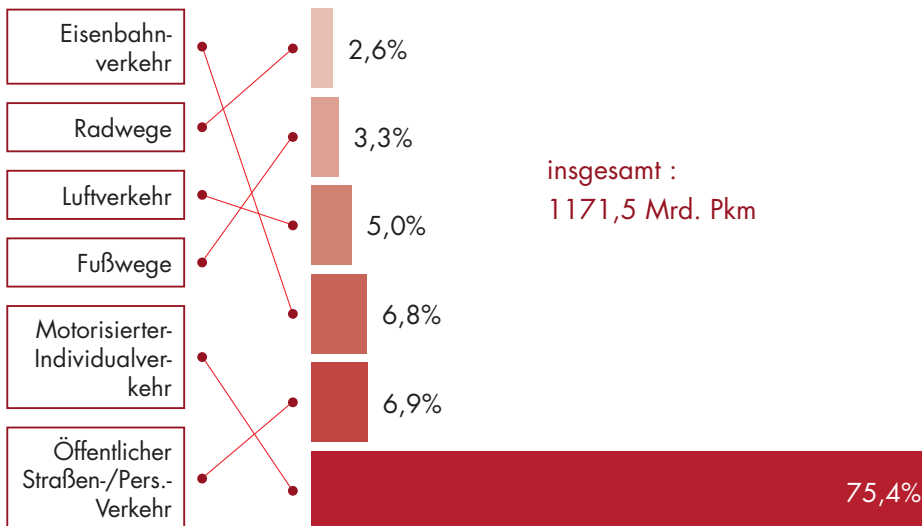
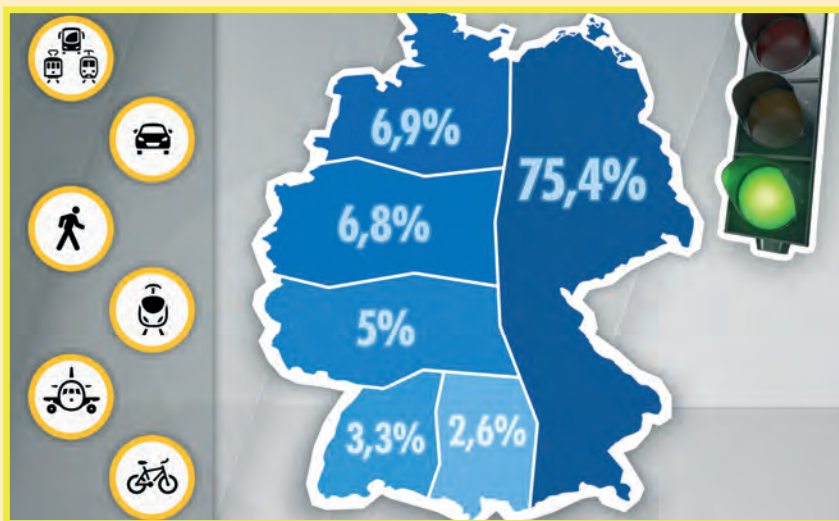


Abb. 2: Modal Split in Deutschland in 2010 (Quelle: Umweltbundesamt)

Die Teilnehmer können die Aufgabe zunächst individuell im Arbeits- und Lehrbuch lösen. Nutzen Sie anschließend das entsprechende Element in PC-Professional, um die richtige Lösung gemeinsam mit allen Teilnehmern zu erarbeiten. Fragen Sie auch, wie viele Personen aus eigener Beobachtung im Berufsverkehr durchschnittlich in einem Pkw sitzen (Stichwort Potential).



Modal Split

ist in der Verkehrsstatistik die Verteilung des Transportaufkommens auf verschiedene Verkehrsmittel (Modi). Eine andere gebräuchliche Bezeichnung im Personenverkehr ist Verkehrsmittelwahl.