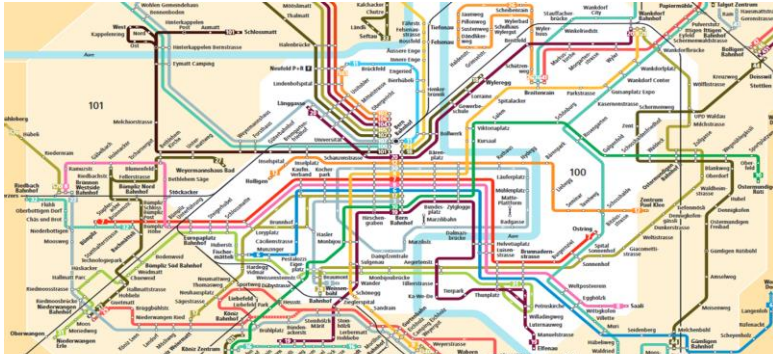


CZV Weiterbildung NEU: Mit Kundenbrille unterwegs



Wege zum zufriedenen Kunden entdecken



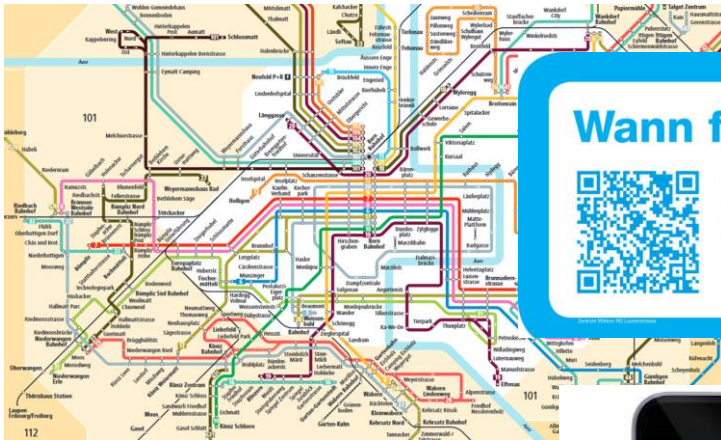
Entwickelt und konzipiert durch Christian Rieger (moveQUALITY) und Patrick Infanger.
Schönis/Chur, Juni 2020

Idee und Zielsetzungen

- Die TN kennen die Bedeutung und Wichtigkeit der Qualitätsmessungen durch Bund und Kantone. TN wissen welchen Beitrag sie für gute Resultate leisten können.
- Die TN erleben den öffentlichen Verkehr 1:1 als Kunde/Fahrgast (Kundenbrille) und bewerten sowie reflektieren die Eindrücke/Erlebnisse.
- Die TN werden für die verschiedenen Kundenerwartungen/-bedürfnisse praktisch sensibilisiert und erkennen die Bedeutung und Wichtigkeit ihrer Funktion in der Reise- und Servicekette.
- Die TN bestätigen und verbessern die persönlichen Fachkompetenzen in den Bereichen Fahrplanlesen, Ticket und Preise, Fahrgastinformation, Geowissen und Regionalkenntnisse sowie allgemeines öV-Wissen.
- Die TN kennen die neuen/veränderten Bedürfnisse und Erwartungen der Fahrgäste, welche im Zusammenhang mit Covid-19 entstanden sind.

Kursinhalte

Rollen- und Perspektivenwechsel



Wann fährt mein Bus?



Scannen Sie den QR-Code und prüfen Sie, wie lange es noch dauert, bis Ihr Bus losfährt.



Kursinhalte

Rollen- und Perspektivenwechsel

Im 2er oder 3er Team erleben die TN live eine Reise- und Transportkette. Der Auftrag umfasst folgende Inhalte, Aufgaben und Kompetenzen:

- Fahrplanlesen (Print und App)
- Tickets und Preise (Print und App)
- Fahrgastinformationen (Beschriftungen, Signalisationen und Digital)
- Umsteigemöglichkeiten und Anschlussbeziehungen
- Geowissen und Regionalkenntnisse (Nutzung Hilfsmittel)
- öV Allgemein-Wissen (Einrichtungen für mobilitätseingeschränkte Personen, etc.)

Jedes 2er Team versucht möglichst viele Wissens- und Praxispunkte während der Reise zu sammeln. Zum Kursabschluss präsentiert der Kursleiter die Ergebnisse und übergibt dem Team mit den meisten Punkten einen symbolischen Preis.

Kursprogramm Vormittag

Zeit	Thema
08.00 Uhr	Begrüßung <ul style="list-style-type: none">▪ Kursziele und Tagesprogramm
08.15 Uhr	Qualitätsmessungen im öV <ul style="list-style-type: none">▪ KUZU und RPV: TU-Resultate und Branchenvergleich, Beitrag Fahrpersonal
08.45 Uhr	Rollen- und Perspektivenwechsel <ul style="list-style-type: none">▪ Vorbereitungsaufgaben und Auftragserteilung/Instruktion
09.15 Uhr	Pause
09.30 Uhr	Rollen- und Perspektivenwechsel <ul style="list-style-type: none">▪ Praxisauftrag (2er Teams) /öV 1:1 als Kunden erleben und bewerten
12.00 Uhr	Mittagessen

Kursprogramm Nachmittag

Zeit	Thema
13.00 Uhr	Marktplatz «Reiseberichte» <ul style="list-style-type: none">▪ 2er/3er Teams präsentieren die Erlebnisse, Erkenntnisse und Bewertungen▪ KL präsentieren die Teamresultate und Lösungen zu den Aufgaben
14.00 Uhr	Reflexion – Mein Beitrag in der Reise- und Servicekette <ul style="list-style-type: none">▪ In Gruppen erfolgt eine Reflexion für den persönlichen Berufsalltag
14.45 Uhr	Pause
15.00 Uhr	Kundenumgang/-kontakt mit/nach Covid-19 <ul style="list-style-type: none">▪ Veränderungen im Mobilitätsverhalten der Reisenden▪ Verantwortungsbewusster Kundenumgang (Beziehungspflege)▪ Ueberzeugende Kommunikation mit Distanz
16.30 Uhr	Zusammenfassung/Feedback
16.45 Uhr	Kursende

Kontakt

moveQuality
Christian Rieger
Chastli 45
8718 Schänis

Telefon 055 615 34 50
Mobil 079 432 11 10
Mail info@movequality.ch