

Kurzbeschreibung**Fahrpersonal-Weiterbildung „Ich lebe Toleranz – ich kenne ja meine Fahrgäste“**

Der Busbetrieb Aarau führt jährlich Weiterbildungen für das gesamte Bus-Fahrpersonal durch. Bei der nächsten Weiterbildung zwischen Januar und März 2019 soll ein intensiver und echter Austausch mit den Fahrgastgruppen „Senioren“ und „Mobilitätseingeschränkte Personen“ erfolgen.

Mit der Weiterbildung werden folgende Ziele verfolgt:

- Die Teilnehmer sind auf die typischen Verhaltensweisen der Kundengruppen Senioren und mobilitätseingeschränkte Personen (Sehbehinderte und Rollstuhl) sensibilisiert und richten ihr Verhalten danach aus.
- Die Teilnehmer sind bereit, sich in die Lage dieser 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 zum Nachdenken animiert.

Das „Herzstück“ der Weiterbildung bildet der direkte und moderierte Austausch mit Fahrgästen aus den entsprechenden Zielgruppen. Das gesamte Kursprogramm sieht wie folgt aus:

08.00 h	Begrüssung und Vorstellungsrunde
08.20 h	Quiz „Kundengruppen«
09.15 h	Werkstatt „Kundenplakate“
09.45 h	Pause
10.00 h	„LIVE-Talk“ mit Senioren
11.30 h	Reflexion „LIVE-Talk“
12.00 h	Mittagessen
13.15 h	Begriff «Toleranz»
13.45 h	„LIVE-Talk“ mit mobilitätseingeschränkten Personen
15.30 h	Pause
15.45 h	Grundsätze der Kommunikation, Erwartungen, Image
16.45 h	Feedbackrunde
17.00 h	Kursende

Integration von Senioren in die Weiterbildung

Auf Grund der demographischen Entwicklung wird die Anzahl der älteren Fahrgäste (Senioren) in den nächsten Jahren weiter stark zunehmen. Für eine professionelle Kundenorientierung ist es wichtig, dass die Mitarbeitenden der drei Verkehrsunternehmen die Bedürfnisse und Erwartungen der Senioren kennen. Im ersten Schritt erarbeitet das Fahrpersonal Merkmale und Erwartungen zur Kundengruppe „Senioren“. Gleichzeitig definiert der Kursleiter separat mit den Senioren ihre Erwartungen und Ansprüche gegenüber dem Fahrpersonal.

In diesem direkten und persönlichen Austausch werden Situationen aus dem Alltag mit allen Beteiligten diskutiert und somit das Bewusstsein für ein kundenorientiertes Denken und Handeln gegenüber Senioren gefördert.

Je Kurstag sollten wenn möglich 1 bis 2 Senioren teilnehmen. Die Senioren sind immer von 09.45 bis 11.30 Uhr im Einsatz.

Kurstermine/Zeit/Ort

Gesamthaft sind 14 Kurstage von Januar bis März 2019 geplant:

- 7., 8., 23., 24. und 25. Januar 2019
- 11., 12., 20., 21. und 22. Februar 2019
- 4., 5., 12. und 13. März 2019

Die Kurse finden am folgenden Ort statt:

Busdepot an der Neumattstrasse 20 in Aarau. Anreise mit der Buslinie 2 vom Bahnhof Aarau bis zur Haltestelle Neumattstrasse.

Dankeschön für Gäste

Alle teilnehmenden Personen erhalten ein Dankeschön für ihre Bereitschaft zur Teilnahme an der Weiterbildung mit dem Fahrpersonal.

Kursleitung/Organisation der Weiterbildungen

Für die Kursorganisation und –leitung wurde moveQuality (Christian Rieger und Patrick Infanger) von den Verkehrsunternehmen beauftragt. Christian Rieger hat in den letzten 14 Jahren über 15'000 Buschauffeure in der ganzen Schweiz sowie in Deutschland und Österreich zu den öV-Kernthemen „Qualität“, „Kundendienst“, „Umgang mit Kundenreaktionen“ und „Tarif“ geschult und sensibilisiert.

Bereits in vielen Regionen bzw. bei verschiedenen Verkehrsunternehmen in der ganzen Schweiz konnte dieses Weiterbildungskonzept sehr erfolgreich mit Schulen, Seniorenorganisationen und Behinderteneinrichtungen realisiert werden.

Kontakt

moveQuality

Herr Christian Rieger, Chastli 45, 8718 Schänis

email: info@movequality.ch, Phone: 055 615 34 50 oder 079 432 11 10