

22. und 23. März 2018 in Fulda

# Führen an Funk und Telefon



Zielgruppe:  
Mitarbeiter und Leitstellenmitarbeiter der Verkehrsbetriebe

# Führen an Funk und Telefon

## Seminarziele:

Die Leitstellenmitarbeiter sollen ihre anspruchsvolle Aufgabe effektiv bewältigen und den Anrufern in Alltags- wie in Notsituationen rasch die gewünschte Auskunft geben können.

Ihre Mitarbeiter können

- mit Fahrgästen und Kollegen an Telefon und Funk besser kommunizieren
- ihre Aufgaben effizient und stressfrei durchführen
- ihre Gesprächstechnik verbessern
- kundenorientiert Telefongespräche führen
- mit aggressiven Gesprächspartnern und Reklamationen gekonnt umgehen
- ihren Alltag entspannter und produktiver gestalten
- ihre eigene Motivation erhöhen
- die eigentlichen Probleme und Wünsche der Anrufer durch richtige Fragetechniken erkennen und ihnen rasch helfen

Das bedeutet für den Verkehrsbetrieb

- Durch die Qualifikation Ihrer Mitarbeiter erhöht sich die Qualität Ihrer Dienstleistung
- Die Beschwerden der Fahrgäste gehen nachweisbar zurück
- Die Fahrgäste erhalten von den Netzleitstellen-Mitarbeitern einen optimalen Service. Damit gewinnen Sie zufriedene Kunden
- Ihre Mitarbeiter erzielen höhere Arbeitsergebnisse und Sie sparen dadurch Kosten.

## Inhalte:

- Ebenen mündlicher Kommunikation
- verbaler und non-verbaler Ausdruck
- Besonderheiten des Telefonierens
- Die Kunst des Hinhörens
- Selbst- und Fremdeinschätzung
- Verbale Kommunikationsreize
- Erfolgversprechende Fragetechnik
- Umgang mit Beschwerden
- Die Macht der Sprache

## Referent

- Heinrich Fiebiger

**Zielgruppe:**

Mitarbeiter und Leitstellenmitarbeiter der Verkehrsbetriebe

**Termin**

22./23. März 2018

**Tagungsort**

Fulda

**Teilnahmegebühren**

EUR 780.--  
(zzgl. MwSt)

In der Tagungspauschale sind folgende Leistungen enthalten:

- Seminarunterlagen
- Tagungsgetränke, Kaffeepausen
- Mittagessen
- Abendessen am 1. Tag

**Die ÖPNV-Akademie ...**

- ... ist 1998 als erstes Fachinstitut im ÖPNV gegründet worden. 2007 ist die Wandlung vom Verein zur GmbH erfolgt. Sie steht für eine fundierte Qualifizierung im ÖPNV und fühlt sich in gleichem Maße den Mitarbeitern wie den Unternehmen verpflichtet. Die ÖPNV Akademie orientiert sich an einer nachhaltigen, langfristigen und wertegeprägten Leistung und Zusammenarbeit.
- Sie arbeitet in den fünf Geschäftsfeldern Veranstaltungen, Lehrgänge, Dienstleistungen für Unternehmen, Regionale Mobilität und Industrieangebote. Dabei richtet sie sich an Mitarbeiter aus Unternehmen des öffentlichen wie privaten Personennahverkehrs, an Die Bahn, Aufgabenträger und Verbände, die Industrie im Bereich der Verkehrstechnologie und an im Nahverkehr spezialisierte Beratungsunternehmen.
- Gesellschafter der ÖPNV Akademie GmbH sind die VAG Verkehrs-Aktiengesellschaft und die Grundig-Akademie, jeweils in Nürnberg. Die Akademie ist eines von mehreren Kompetenzzentren der VDV-Akademie und arbeitet in einem überregionalen Netzwerk der Verkehrsbranche und regionalen Instituten wie beispielsweise der IHK Mittelfranken und dem CNA Center for Transportations & Logistics.

Die ÖPNV Akademie GmbH: Fahrpläne für eine erfolgreiche Zukunft im ÖPNV - Wissen und Können für Mitarbeiter und Unternehmen.



## Kontakt

(Bitte ankreuzen, abtrennen per Fax oder Post an uns)

Ich melde mich an zum Seminar „Führen an Funk und Telefon“ am 22./23.3.2018 in Fulda

Bitte Einzel-/Doppelzimmer reservieren

von  bis

Bitte senden Sie mir weitere Informationen

Firma

Funktion

Name, Vorname

Straße, Nummer

PLZ, Ort

Telefon/Telefax

e-Mail

Datum, Unterschrift

### Einfach zu uns ...

#### Online



Telefon

0911 / 20 98 92



Telefax

0911 / 237 36 63



e-Mail

[kontakt@oepnv-akademie.de](mailto:kontakt@oepnv-akademie.de)



Internet

[www.oepnv-akademie.de](http://www.oepnv-akademie.de)

#### Offline



Postanschrift



Am Plärrer 27  
D-90443 Nürnberg

### Kleingedrucktes

#### Teilnehmerbegrenzung

Anmeldungen werden in der Reihenfolge des Eingangs berücksichtigt.

#### Anmeldeschluss

ca. 4 Wochen vor dem jeweiligen Termin

#### Zimmerreservierung

Gerne veranlassen wir die Zimmerreservierung im Auftrag des Teilnehmers (bitte oben angeben).

Die Übernachtung ist nicht in der Teilnahmegebühr enthalten. Bitte vor der Abreise direkt mit dem Hotel abrechnen. Es gelten die AGBs des jeweiligen Tagungshotels.

#### Teilnahmegebühr

Nach Ihrer Anmeldung erhalten Sie die Anmeldebestätigung und die Rechnung.

Sie haben sich angemeldet und können nicht teilnehmen? Geben Sie uns dann bitte bis 3 Wochen vor Beginn Bescheid. Danach müssen wir die volle Teilnahmegebühr berechnen. Selbstverständlich können Sie Ersatzteilnehmer benennen.

Haben sich nicht genügend Teilnehmer angemeldet, werden wir Sie bis ca. 2 Wochen vor Beginn über die evtl. Absage der Veranstaltung informieren. Die Veranstaltung kann durch den Veranstalter jederzeit, ohne Verpflichtung zu Ersatz oder Entschädigung, storniert werden. Änderungen müssen wir uns vorbehalten.

#### AGB

Ansonsten gelten unsere AGBs, siehe [www.oepnv-akademie.de](http://www.oepnv-akademie.de) -> Impressum