

beka



Führung für Verkehrsmeister*innen

**Gespräche mit Fahrer*innen und Fahrgästen
richtig führen**

Ziel des Seminars ist es, die Teilnehmer in die Lage zu versetzen, Gespräche mit Fahrer*innen und Fahrgästen so zu führen, dass unnötige Konflikte vermieden werden und die Gesprächspartner*innen motiviert aus dem Gespräch gehen.

Datum und Ort:
22.-23.06.2027
in Dresden

Anmeldung:
Bitte bis spätestens
08.06.2027

Seminarinhalte

Es werden gezielt die für Verkehrsmeister*innen typischen Gesprächssituationen trainiert: Das kurze Gespräch auf der Strecke (z.B. bei Kontrollen), das Gespräch bei Leistungsmängeln der Fahrer*innen, das Motivations-, das Rückkehr- und Fehlzeitengespräch. Außerdem wird der richtige Umgang mit gereizten Gesprächspartner*innen (z.B. reklamierende Kund*innen) behandelt.

Folgende Gesprächssituationen werden trainiert:

- Was bedeutet Kommunikation und wodurch erzielen Sie Wirkung.
- Grundanforderungen an Gespräche; Sache, Struktur und Beziehung.
- Fehler die Sie vermeiden sollten.

Gesprächspraxis:

- Das kurze Gespräch auf der Strecke (Auftreten im Fahrzeug)
- Das Gespräch zur Klärung von Kundenbeschwerden
- Das Gespräch mit schwierigen Mitarbeitern
- Das Gespräch bei Leistungsmängeln
- Motivations- oder „Durchsetzungs“-gespräch?
- Verhalten in konfliktträchtigen Situationen – „Fettnäpfchen“ vermeiden!
- Umgang mit Mitarbeitenden in schwierigen Situationen - Gesprächsaufbau und -ablauf von Korrekturgesprächen
- Umgang mit sich beschwerenden Fahrgästen

Leitung & Moderation

Georg Mach

Systemischer Coach und
Supervisor
MACH:Training

22.-23.06.2027

Zeiten

1. Tag: 09.00-18.00 Uhr
2. Tag: 08.30-14.00 Uhr

Zielgruppe

Fahrmeister*innen und
Verkehrsmeister*innen und
Anwärter*innen

Veranstaltungsort

NH Collection Dresden Altmarkt
An der Kreuzkirche 2
01067 Dresden

Hotelpreis pro Nacht

Die Übernachtungskosten für das Seminar inkl. Frühstück im Einzelzimmer betragen 151,00 Euro zzgl. MwSt. pro Nacht.



Teilnahmegebühr

Die Teilnahmegebühr beträgt 1350,-€* zzgl. MwSt. pro Teilnehmer*in. Die Teilnahmegebühr beinhaltet folgende Leistungen:

- Mittagsimbiss und Abendessen am 1. Veranstaltungstag
- Mittagsimbiss am 2. Veranstaltungstag
- Alkoholfreie Getränke zum Mittagessen
- Alkoholfreie Getränke zum Abendessen und auf Wunsch max. 3 Gläser Bier oder Hauswein**
- Kaffeepausen und Tagungsgetränke

* Alle Preise verstehen sich netto. Im Falle einer regulatorischen Änderung bei der Umsatzsteuer sind Preisanpassungen vorbehalten.

** Spirituosen sind grundsätzlich nicht in der Teilnahmegebühr inkludiert, diese müssen vor Ort selbst bezahlt werden.

Informationen zur Stornierung, Umbuchung oder zum Datenschutz

Es gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Mehr Informationen zu unseren AGB finden Sie auf unserer Homepage www.bekaseminare.de

**Anmeldung: Spätestens
bis 08.06.2027**

www.bekaseminare.de

Weitere Seminare finden Sie auf unserer Homepage www.bekaseminare.de. Für Fragen und Anregungen kommen Sie gerne auf uns zu.

Ihr Veranstaltungsteam

beka GmbH
c/o Design Offices Köln
Erftstraße 15-17
50672 Köln

Telefon: +49 221 95 14 49 - 0
E-Mail: seminare@beka.de
Web: www.beka.de