



## Arbeitsplatz Leitstelle 2.0

Dieses Seminar ist eine Antwort auf die stetig wachsende Bedeutung der Leitstellen. Im Vordergrund stehen die vier wichtigsten Aufgaben der Leitstelle: Die Überwachung des Verkehrs und der Infrastruktur, Störungen souverän und professionell zu managen, die Fahrgastinformation zu optimieren und bei diesen Tätigkeiten einen **guten und kollegialen Umgang** mit den Fahrer\*innen zu pflegen.

21. bis 23. Oktober 2025  
in Frankfurt

Anmeldung:  
Bitte bis spätestens  
07. Oktober 2025

In diesem Seminar werden Arbeitsabläufe, Vorgehens- und Verhaltensweisen in der Leitstelle betrachtet und vielfach bewährte Verbesserungsmöglichkeiten angeboten. Ein Schwerpunkt ist der Einfluss des Verhaltens der Leitstellenmitarbeiter\*innen am Funk auf das Verhalten und die Motivation der Fahrer\*innen. Insbesondere werden sie erfahren, wie man Missverständnisse in der Kommunikation vermeiden kann. Wenn man von den Fahrer\*innen mehr Kundenorientierung, Einfühlungsvermögen, Flexibilität und Zuvorkommenheit verlangt, dann sollten diese Fahrer\*innen ein solches Verhalten auch bei ihren Funkpartner\*innen in der Leitstelle erleben. Die Leitstellenmitarbeiter\*innen werden in diesem Teil des Seminars eine zeitgemäße Sicht der Leitstellenarbeit und ihre Rolle als Service-Leister diskutieren.

## Seminarinhalte

- Die Rolle der Leitstelle im Verkehrsunternehmen: Obrigkeithliches Organ oder Kundendienstleister\*innen für Fahrgäste und Fahrer\*innen?
- Wie versteht der Leitstellenmitarbeiter\*innen sich selbst? Disponent als „Vorgesetzter“, „Erzieher“, „Führungskraft“, „Platzhirsch“ oder als Kundendienstleister\*in?
- Was kommt zuerst: Abwicklung oder Kundeninformation?
- Der Einfluss der Leitstelle auf das Kundendienstverhalten der Fahrer\*innen: Die Leitstelle ist „tonangebend!“
- Tipps für das strukturierte Arbeiten - Brauchbare Hilfsmittel - **Spezielles Know-how** um noch professioneller reagieren zu können.
- Checklisten, Ablaufempfehlungen usw. um die tägliche Arbeit und Störungen effektiv zu organisieren
- Positiver und professioneller Umgang mit den Fahrer\*innen am Funk  
(Durch Beachtung einfacher Regeln kann man „Fettnäpfchen“ und unnötige Konflikte vermeiden)
- Durchsagen an Fahrgäste und Fahrer\*innen verständlich und professionell gestalten.
- Mit Kundendienst die eigene Arbeitszufriedenheit steigern - Kund\*innen positiv überraschen!

### Besichtigung der örtlichen Leitstelle der VGF Frankfurt

## Leitung & Moderation

### Andreas Pfenning

Leiter Ausbildung, Betriebsleitstelle  
Stadtwerke Frankfurt a.M,  
Verkehrsgesellschaft

### Eberhard Lehrenkrauss

Lehrenkrauss Organisations- und  
Personalentwicklung, Nürnberg

## 21. bis 23. Oktober 2025 in Frankfurt

### Zeiten

1. Tag: 09.00-17.00 Uhr
2. Tag: 09.00-17.00 Uhr
3. Tag: 09.00-14.00 Uhr

### Veranstaltungsort:

#### Leonardo Royal Hotel Frankfurt

Mailänder Straße 1  
60598 Frankfurt am Main

### Hotelpreis pro Nacht

Die Übernachtungskosten inkl. Frühstück  
im Einzelzimmer betragen

102,00 Euro zzgl. MwSt. pro Nacht

### Zielgruppe

Mitarbeiter\*innen in der Leitstelle,  
Schicht- und Teamleiter, Führungskräfte  
und Vorgesetzte der Leitstellen



be**ka**SEMINARE

be**ka**

Potenzielle  
nutzen



Anmeldung: Spätestens bis **07. Oktober 2025**



[www.bekaseminare.de](http://www.bekaseminare.de)

## Teilnahmegebühr

Die Teilnahmegebühr beträgt **1.580,- €** zzgl. MwSt. pro Teilnehmer\*in.

Die Teilnahmegebühr beinhaltet folgende Leistungen:

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

\* 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's finden Sie auf unserer Homepage [www.bekaseminare.de](http://www.bekaseminare.de)



Weitere Seminare finden  
Sie auf unserer Homepage  
[www.bekaseminare.de](http://www.bekaseminare.de).  
Für Fragen und Anregungen  
kommen Sie gerne auf uns zu.

Ihr Seminar- und Tagungsteam

be**ka** GmbH  
c/o Design Offices Köln  
Christophstraße 15-17  
50670 Köln  
Telefon: 0221/ 951449-14

[seminare@beka.de](mailto:seminare@beka.de)  
[www.beka.de](http://www.beka.de)