



## Inhouse-Schulungen

| zielgerichtet, individuell, effektiv



## Vorteile auf einen Blick

Mit den beka Inhouse-Schulungen bieten wir Ihren Mitarbeiter\*innen die Möglichkeit zu Trainings in ihrem gewohnten Umfeld. Denn unsere praxisorientierten und qualifizierten Expert\*innen kommen direkt zu Ihnen in die den Mitarbeitenden vertrauten Räumlichkeiten. Das steigert das Wohlbefinden der Teilnehmer\*innen.

Mit uns setzen Sie Ihr Weiterbildungsbudget optimal ein, denn Sie erhalten klare und verbindliche Kalkulationsgrößen. Für alle Inhouse-Schulungen wird abhängig von Stundenumfang und Teilnehmerzahl ein Festpreis vereinbart.

Wir beraten Sie gerne und analysieren gemeinsam mit Ihnen den Qualifizierungsbedarf Ihrer Mitarbeiter\*innen. So finden wir die passende Inhouse-Schulung für Sie, die auf die Unternehmensziele und die Vorkenntnisse der Teilnehmer\*innen abgestimmt ist. Fordern Sie Ihr individuelles Schulungsangebot an.

## Unsere Inhouse-Highlights



- **Schulungen für Quer- und Neueinsteiger\*innen im ÖPNV**
  - **Training für Leitstellen-mitarbeitende**
  - **Beschwerde-management**
  - **Lenk- und Ruhezeiten**
  - **Einkäuferschulungen**
  - **Schulungen für Fahrerinnen und Fahrer**
- u.v.m.**



## Konzept nach Maß

### **Volle Flexibilität**

Sie bestimmen Ort und Zeit. Wir kommen auch am Wochenende.

### **Service**

Sie erhalten von uns ein Rundum-sorglos-Paket von der Planung bis zur Durchführung.

### **Individualität**

Unsere Schulungen sind auf die Anforderungen Ihres Unternehmens zugeschnitten.

### **Effektivität**

Die Weiterbildung durch unsere Expert\*innen baut auf den jeweiligen Vorkenntnissen und den betrieblichen Erfahrungen Ihrer Mitarbeiter\*innen auf. Das spart Zeit. Und durch die Weiterbildung vor Ort entfallen Reisekosten und Reisezeiten.

### **Vertrauliche Atmosphäre**

Es sind nur Mitarbeiter\*innen Ihres Unternehmens anwesend. Das ermöglicht die Behandlung sensibler Fragen und den Austausch von Informationen, die in einem offenen Seminar nicht thematisiert werden können.

### **Teambildung**

Inhouse-Schulungen fördern den Teamgeist und erleichtern durch gemeinsam erlernte Inhalte die Zusammenarbeit.





## ÖPNV-Wissen für Quer- und Neueinsteiger\*innen

### Beschreibung

War der ÖPNV über viele Jahre hinweg nur mit geringen Veränderungen konfrontiert, so sind wir derzeit in einem Umbruch, den die Branche so noch nicht erlebt hat. Bei der derzeit größten Herausforderung, dem Klimawandel, werden große Hoffnungen auf den ÖPNV gesetzt. Die hierfür erforderliche Verkehrswende wird aber nur mit einem zukunftsfähigen, nachhaltigen und attraktiven ÖPNV geling.

Der ÖPNV ist ein außerordentlich komplexes Verkehrssystem. Es verfügt über eine eigene Sprache, besondere technische und rechtliche Regelwerke und eine, zumindest teilweise, ungewöhnliche Finanzierungslogik. Das eigentlich bemerkenswerte aber ist, dass der ÖPNV nur als System funktioniert, die einzelnen Bausteine, Teilsysteme daher sehr genau aufeinander abgestimmt sein müssen.

Das macht es unbedingt erforderlich, die unterschiedlichen Facetten im System zu kennen, um die jeweiligen Abhängigkeiten beurteilen zu können. So ist es für den Personaler oder den Juristen sehr hilfreich zu wissen, welche Befugnisse ein Betriebsleiter hat.

Eine Zusammenarbeit ist umso erfolgreicher, je mehr die unterschiedlichen Akteure über ein zumindest ähnliches ÖPNV-Wissen verfügen. Nur so kann die Verschwendung von kostbarer Arbeitszeit und Ressourcen vermieden werden.

Denn nur derjenige, der um die Sache weiß und den Anderen auch versteht, arbeitet optimal und zielorientiert erfolgreich zusammen.

### Mögliche Schulungsinhalte

In einem zwei- bis dreitägigen Seminar sollen den Teilnehmenden die Grundlagen des ÖPNV mit seinen, technischen Eigenarten und Entwicklungen sowie den gesetzlichen Rahmenbedingungen erläutert und diskutiert werden.

Den Teilnehmenden werden Einblicke in das Verkehrsingenieurwesen, die Betriebsabläufe und die technischen Funktionalitäten sowie die rechtlichen Rahmenbedingungen vermittelt mit dem Ziel, das System ÖPNV in seiner Gesamtheit zu verstehen.

Wir werden im Seminar Zeit für individuelle Fragen haben und im Sinne eines Workshops Lösungen auch selbst erarbeiten.



### Beispielhaft werden wir uns mit folgenden Fragen auseinandersetzen:

- Mobilität, brauchen wir die überhaupt?
- Was sind Auftraggeber und Aufgabenträger?
- Was ist ein öDA?
- Welche unterschiedlichen Rollen spielen Unternehmer, Verkehrsleiter und Betriebsleiter im Verkehrsunternehmen?
- Ist die Schwebbahn eine Straßenbahn?
- Wie entstehen Verspätungen im Betrieb?
- Haben Busfahrer und Straßenbahnfahrer unterschiedliche Arbeitszeitregelungen?
- Warum gibt es so wenige Oberleitungsbusse in Deutschland?
- Was ist ein Rasengleis?
- Wann gibt es autonom fahrende Busse auf SAE-Level 4 im Linienbetrieb?
- Wie funktioniert die Verkehrswende bei dem derzeitigen Fachkräftemangel?
- Ist die ÖPNV-Finanzierung so überhaupt zukunftsfähig?

#### Zielgruppe

Neu eingestiegene Mitarbeiter\*innen in Verkehrsunternehmen, in der öffentlichen Verwaltung, Verkehrsverbänden oder sonstigen Institutionen die sich mit dem ÖPNV beschäftigen.  
Mitarbeitende die neue Aufgaben im Unternehmen übernehmen oder allgemein ihr Wissen über den ÖPNV erweitern möchten.

#### Referent



#### Klaus Reintjes

Diplomingenieur für Bauwesen und Stadtplanung, gepr. Betriebsleiter nach BOKraft und BOStrab  
KPR-Training, Kassel

Dauer der Schulung: 2 Tage



## Lenk- und Ruhezeiten im ÖPNV

### Beschreibung

Diverse EU-Regelungen und deren Ergänzungen (insbesondere die Verordnung (EU) 561/2006), Änderungen im Arbeitszeitgesetz, Anpassungen im Fahrpersonalgesetz und der Fahrpersonalverordnung beinhalten immer wieder neue Vorschriften, mit denen Sie als Anwender korrekt umgehen müssen.

Fragen und Probleme sind damit sicherlich nicht weniger geworden. Diese Schulung möchte Sie bei Ihrem täglichen Umgang mit den relevanten Gesetzen, Verordnungen und Regelungen unterstützen.

Die Schulung soll dazu beitragen, Grundkenntnisse und Zusammenhänge der gesetzlichen Bestimmungen der betrieblichen Einsatzplanung zu verstehen und anzuwenden.

Hier sollen auch Fallbeispiele aus der Praxis auf ihre Gesetzeskonformität hin untersucht und diskutiert werden. Die Teilnehmer werden gebeten, entsprechende Beispiele aus ihrem Alltag einzubringen.

### Mögliche Schulungsinhalte

- Rechtliche Rahmenbedingungen – Verordnungen, Richtlinien, Gesetze, u.a. Verordnung (EG) Nr. 561/2006, Fahrpersonal-Verordnung, Arbeitszeitgesetz
- Weiche Kriterien – Auswirkungen des §6 Arbeitszeitgesetz
- Dokumentation - Mitführipflichten, Fristen, Archivierung
- Umsetzung in die Praxis
- Fallbeispiele Vorher – Nachher – ein Überblick

### Zielgruppe

Einsteiger und Sachbearbeiter in der betrieblichen Einsatzplanung, in der Dienst- und Dienstreihenfolgeplanung und angehende Betriebsleiter

### Referent



**Dr. Philipp Heise**

Leiter Angebotsplanung und Qualitätsmanagement, Verkehrsbetriebe Karlsruhe GmbH



**Dieter Janßen**

Rechtsanwalt, Notar, Fachanwalt für Arbeitsrecht/Transport- und Speditionswesen, LOYFORT Rechtsanwalts-gesellschaft, Bremen

Dauer der Schulung: 2 Tage



## Fahrgastbeschwerden erfolgreich meistern

### Beschreibung

Wenn sich Fahrgäste beschwerten, wollen sie eine schnelle Lösung des Beschwerdegrundes. Sie sind oft hoch emotionalisiert und versuchen ihrem Ärger Luft zu machen. Sie kommen persönlich vorbei, greifen zum Telefon oder setzen die ersten Schreiben schon von der Haltestelle mit dem Smartphone über die sozialen Medien ab. Durch aktives Zuhören, psychologisches Einfühlungsvermögen und deeskalierende Formulierungen gilt es die Kundinnen und Kunden sowohl im Direktkontakt als auch in der schriftlichen Korrespondenz zu beruhigen und mit ihm eine gemeinsame, konstruktive Lösung zu finden.

### Mögliche Schulungsinhalte

- Fünf Schritte zur erfolgreichen Beschwerde-Behandlung
- Hinweise für eine lösungsorientierte Gesprächsführung statt langatmiger Problem-Diskussionen
- Fahrgast Vorwürfe, Einwände, und Forderungen psychologisch, rhetorisch klug auflösen (z.B.: „Ich will mein Fahrgeld zurück“, „Ich gehe zur Presse“, „Geben Sie mir mal Ihren Vorgesetzten“ usw.).
- Erarbeitung von individuellen Formulierungshilfen für zukünftige Situationen
- Konfliktdeeskalation am Telefon und im Direktkontakt
- Psychologisch kluge Verhaltenseinstellungen auf bestimmte Charaktertypen
- Tipps für einen verhaltenspsychologisch klugen Umgang mit schwierigen Fahrgästen (anspruchsvolle, unberechenbare, aggressive oder arrogante)
- Hinweise zur Stärkung der eigenen nervlich-seelischen Belastungsfähigkeit. Was tun, wenn es allmählich reicht?
- gelassener Umgang mit Ärger, Stress, Kritik und persönlichen Angriffen



## Ihre Vorteile

1. Beschwerden im Direktkontakt konstruktiv aufnehmen und auflösen
2. Telefonische Beschwerde souverän führen und sicher meistern
3. Schriftliche Fahrgastbeschwerden verständlich und kundenfreundlich beantworten
4. Möglichkeit zum Austausch mit Kollegen\*innen bei schwierigen Beschwerden
5. Gelassener Umgang mit Ärger, Stress und persönlichen Angriffen

Die Schulung ist strikt praxisorientiert ausgerichtet und wird mit konkreten Beschwerdesituationen untermauert. Den theoretischen Grundlagen (in Form von Lehrvortrag und Diskussion) folgen praktische Einzel- und Gruppenübungen. Als Ergänzung zu den praktischen Übungen erhalten Sie individuelle rhetorische Tipps, um auch in schwierigen Situationen bestehen zu können. Sie sind gebeten eigene Fallbeispiele / Beschwerden einzubringen.

### Zielgruppe

Mitarbeiter\*innen aus dem Kundendialog und dem Beschwerdemanagement

### Referent



### Holger Sucker

Trainer bei Dr. Gaik-Seminare und Dozent für Kommunikation an der Universität in Wuppertal, Düsseldorf

Dauer der Schulung: 2 Tage



## Teamarbeit in der Leitstelle – Eine noch bessere Kooperation untereinander

### Beschreibung

In Leitstellen Mitarbeitende sind ein Team. Gerade bei Störungen und Unfällen kommt es auf das reibungslos funktionierende Zusammenspiel aller an. Eindeutige Kommunikation, Kooperation und Bereitschaft zur Übernahme von Verantwortung sind wichtige Voraussetzungen. Teamarbeit ist hier die Basis für Effektivität. Aber auch in ruhigeren Zeiten hilft es, wenn die Verkehrsmeister\*innen miteinander harmonieren. In dieser Schulung lernen die Teilnehmenden wichtige Voraussetzungen für effiziente Zusammenarbeit speziell bei der Arbeit in der Leitstelle kennen. Sie erkennen wovon Kooperation abhängt und wie sie die Voraussetzungen bei sich selbst schaffen können, um als kooperatives Teammitglied wahrgenommen zu werden. Sie lernen Konfliktvorbeugungs- und -vermeidungsstrategien kennen, die im Alltag anwendbar sind. Konflikte und unterschiedliche Auffassungen sind meist nicht das Problem – diese können konstruktiv verarbeitet werden. Deshalb geht es nicht um das Vermeiden jedes Konfliktes, oder darum, Meinungsunterschiede einfach unter den Tisch zu kehren. Wichtig ist, unnötige Konflikte nicht entstehen zu lassen und falls doch Konflikte auftreten, einen konstruktiven Lösungsweg zu finden ...

### Mögliche Schulungsinhalte

- Die Leitstelle als Team: Was ist dafür zu tun?
- Meine Rolle und Verantwortung als Teammitglied in der Leitstelle, – wovon hängt sie ab?
- Von der Gruppe zum echten Team,- wichtige Hinweise
- Drei grundlegende Fähigkeiten für eine erfolgreiche partnerschaftliche Kommunikation
- Konflikte, wie sie oft in Leitstellen entstehen
- Ursachen von Konflikten und Spannungen
- Der Konflikt ist da – wie löst man ihn?
- Deeskalationsstrategien
- Unterschiedliche Auffassungen methodisch klären (Harvard-Methode). Regeln für den Umgang miteinander – hilft eine Leitstellen-„Verfassung“?

### Lehrmethode

Vortrag, Diskussion, Erfahrungsaustausch, Einzel- und Gruppenarbeit, Videoaufzeichnungen und Analysen

### Zielgruppe

Mitarbeitende und Führungskräfte in der Leitstelle

### Referent



**Georg Mach**

Systemischer Coach und Supervisor  
MACH:Training, Roth

Dauer der Schulung: 2 Tage



## Kann ich morgen frei haben?

Konfliktfreie Gesprächsführung für Dienstenteilende

### Beschreibung

In Zeiten gesteigerter Produktivität, höherer Fehlzeiten und engerer Dienstpläne haben es Dienstenteilende besonders schwer. Fahrerinnen und Fahrer reagieren gereizt und nicht selten persönlich, wenn ihnen aus betrieblichen Gründen heraus Wünsche abgeschlagen werden müssen. Die Dienstenteilenden fühlen sich oft als „Prellbock“. Diese Schulung vermittelt Möglichkeiten, mit solchen belastenden Situationen persönlich besser zu Recht zu kommen, ihnen bereits im Vorfeld zu begegnen und sie durch professionelles Verhalten und geschickte Gesprächsführung zu minimieren.

### Mögliche Schulungsinhalte

- Die Rolle als Disponent/Dienstenteiler gegenüber Fahrerinnen und Fahrern sowie dem Betrieb.
- Wie verstehen wir unsere Aufgabe als Dienstenteilende: „Wunsch erfüller“ oder „Neinsager“, „Zauberer“ oder Mittler?
- Welchen Charakteren („Typen“) von Fahrerinnen und Fahrern begegnen wir bei der Dienstenteilung: Einer will fast täglich Änderungen in seinem Plan, ein anderer nur manchmal und manche eigentlich nie. Wie soll man auf sie eingehen?
- Der angemessene und konfliktvermeidende Umgang mit den verschiedenen Charakteren.
- Sind „Deals“ (Geben und Nehmen) bei der Dienstenteilung positiv oder „Vetternwirtschaft“?
- Können Dienstenteilende die Höhe der Fehlzeiten beeinflussen?
- Das „Winken mit dem gelben Schein“ – wie ist die rechtliche Situation?
- Am Telefon oder „live“: Wie verhält man sich beim Gespräch mit dem Fahrer?
- Einstellung zum Gesprächspartner und (Vor-)Urteile.
- Der mögliche Gesprächsverlauf und wie man „Klippen umschiff“.
- Die Wahrnehmung des anderen und ihre Auswirkungen auf den Gesprächsverlauf.
- Konflikten vorbeugen.

### Zielgruppe

Führungskräfte im Fahrdienst und Mitarbeitende der Personalabteilungen, Fahrdienstleiter\*innen, Dienstenteilende/Disponierende und Vorgesetzte

### Referent



### Eberhard Lehrenkrauss

Dipl.-Sozialwirt,  
Dipl.-Betriebswirt (FH),  
Lehrenkrauss Organisations- und  
Personalentwicklung, Nürnberg

Dauer der Schulung: 2 Tage



## Die Fahrgäste und wir – Situationen mit den Fahrgästen im kundenorientierten Verkehrsbetrieb

### Beschreibung

Ein teilnehmerorientiertes Training ohne viel Theorie und ohne „Schnick-Schnack“, dafür mit vielen praxisverwertbaren Tipps. Das bewährte und ausgereifte Training:

- speziell für Fahrerinnen und Fahrer des ÖPNV
- von ÖPNV-Profis
- ohne „erhobenen Zeigefinger“
- mit nachweisbaren Erfolgen (Wir nennen Ihnen gerne Referenzen der letzten Jahre!)

Die Teilnehmer\*innen sprechen über ihre Rolle als Fahrerinnen und Fahrer in einem kundenorientierten Betrieb des ÖPNV. Sie erarbeiten die Anforderungen und die daraus abzuleitenden Verhaltensweisen. Zu auftretenden Problemen seitens der Fahrgäste werden Lösungsansätze und Orientierungshilfen für den beruflichen Alltag vorgeschlagen und diskutiert. Anhand konkreter Fälle aus der täglichen Praxis lernen die Teilnehmenden Methoden kennen, mögliche Konflikte schon im Entstehen zu reduzieren, zu „entschärfen“ und angemessen zu reagieren. Hierbei wird das Erfahrungswissen der älteren Mitarbeitenden einbezogen.

Im Vordergrund dieser Schulung steht nicht der „erhobene Zeigefinger“, sondern die Einsicht der Teilnehmenden in eigene Möglichkeiten und Hilfen für sie oder ihn, den täglichen „Stress“ und Konfliktsituationen zu vermindern.

### Mögliche Schulungsinhalte

- Wie sehen wir Fahrerinnen und Fahrer uns, gegenüber den Fahrgästen?
- Was macht es manchmal schwierig, „kundenorientiert“ zu handeln?
- Wann fängt „Kommunikation“ zwischen Fahrer\*innen und Fahrgästen an?
- Was hinter manchem Konflikt steckt: Verbale und nonverbale Kommunikation.
- Fallbeispiele häufiger Dialoge zwischen Fahrer\*innen und Fahrgästen.
- Stress: Vorbeugen, vermindern und verarbeiten.
- Vorurteile und „spezielle“ Kundinnen und Kunden
- Gereizte Kundinnen und Kunden – wie reagiert man am besten?
- Wie geht man mit Beschwerden um?

### Zielgruppe

Fahrerinnen und Fahrer im ÖPNV

### Referent



### Eberhard Lehrenkrauss

Dipl.-Sozialwirt,  
Dipl.-Betriebswirt (FH),  
Lehrenkrauss Organisations- und  
Personalentwicklung, Nürnberg

Dauer der Schulung: 1 Tag



bekaSEMINARE

beka

Potenzielle  
nutzen



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



Image by storyset on Freepik

Über Buchungen unseres Schulungs-Angebots freuen wir uns sehr. Wir hoffen, Ihren Themen-Bedarf getroffen zu haben und sind gespannt darauf, Sie kennen zu lernen.

**Ihr beka Seminar-Team**



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**

beka 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)

LinkedIn

