bekaSEMINARE

beka | Potenziale nutzen

Störungen erfolgreich bewältigen – Disponieren und Informieren in der Betriebsleitstelle

Strukturiertes Störungsmanagement: Best Practice gemäß VDV 722

Bei einer Betriebsstörung sollte alles fast gleichzeitig getan werden, Disposition und Fahrgastinformation, und dennoch kommt es für eine erfolgreiche Leitstellenarbeit sehr darauf an, sich für das jeweils Richtige zu entscheiden und es zum richtigen Zeitpunkt zu tun, in einer zweckmässigen Reihenfolge. Dann beherrscht der Disponent die Störung und nicht die Störung ihn! Unser Seminar über strukturiertes Störungsmanagement ist ein Klassiker unter den beka-Seminaren.

15.-17.04.2024
in Braunschweig

Anmeldung:
Bitte bis spätestens
01. April 2024

bekaSEMINARE

beka | Potenziale nutzen

Seminarziele

Die Teilnehmer*innen erlernen und verstehen die Systematik des Störungsmanagements im ÖPNV.

- Worum muss ich mich kümmern?
- Welche Arbeitsschritte kommen zweckmäßigerweise in welcher Reihenfolge?
- Wann und wie informiere ich den Fahrgast?

An konkreten Störungsbeispielen üben die Teilnehmer*innen, zielorientiert zu handeln und die passenden Dispositions- und Informationswerkzeuge einzusetzen. Das Szenario „die wichtigste Strecke im Netz ist plötzlich zu" verliert seinen Schrecken.

Die Teilnehmer*innen lernen, mit neuen Hilfsmitteln erfolgreicher und verlässlicher zu handeln und die Zufriedenheit der Kunden in Störungsfällen zu steigern. Sie verfügen über Material und Argumente, um in Ihren eigenen Unternehmen aufzuzeigen, wie Ihr neuartiges Handeln ein Vorteil für Unternehmen und Kunden wird. Die Anwendung des in diesem Seminar vermittelten Knowhows ist der Schlüssel zum Erfolg für die Arbeit Ihrer Leitstelle!

Seminarinhalte

Effektives Störungsmanagement: Worauf kommt es an? Wie wird es aufgebaut? Konkrete Fallbeispiele – Welche Arbeitsschritte sind wann zu unternehmen? Welche Checklisten sind zweckmäßig? Wie „baut" man sie? Wie wendet man sie an?

Dispositionsmaßnahmen: Der bunte Strauß der Möglichkeiten: Welche Dispositionsmaßnahmen gibt es bei Bus, Straßenbahn, Stadtbahn und U-Bahn? Welche ist wann die Richtige, und warum? Wie kann ich bei Widrigkeiten im Betriebsablauf klug und virtuos eingreifen?

Fahrgastinformation: Wann, wo und wie? Wer soll worüber informiert werden?

Erst-, Haupt- und Schlussinformation: notwendige Inhalte und klare Formulierung; Welche Information ist für den Fahrgast nützlich? Wann benötigt er diese? Wie wird verständlich formuliert? Alibi-Phrasen helfen dem Kunden nicht weiter. Wie informiere ich Fahrgäste so, dass sie begreifen, was heute anders ist als sonst?

15.-17.04.2024 in Braunschweig

Zielgruppe
Verantwortliche (Leitstellenleiter*innen, Checklistenverantwortliche, Leitstellenausbilder*innen, zuständige Führungskräfte) für die Durchführung des betrieblichen Störungsmanagements in Verkehrsunternehmen

Zeiten
1. Tag: 12:00-17:00 Uhr
2. Tag: 09:00-17:00 Uhr
3. Tag: 09:00-13:00 Uhr

Veranstaltungsort
Best Western Hotel Braunschweig
Dresdenstr. 10
38124 Braunschweig

Hotelpreis pro Nacht
Die Übernachtungskosten inkl. Frühstück im Einzelzimmer betragen 105,00 Euro zzgl. MwSt. pro Nacht.

bekaSEMINARE

beka | Potenziale nutzen

Anmeldung: Spätestens bis 01. April 2024 →

www.bekaseminare.de

Referenten

Helmut Iffländer
Berater und Trainer für öffentlichen Verkehr und Leiter des VDV-Arbeitsteam Störungsmanagement; Iffländer-Consulting for Public Transport

Teilnahmegebühr

Die Teilnahmegebühr beträgt **1.545,- € 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
* 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

Weitere Seminare finden Sie auf unserer Homepage 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
www.beka.de