
VDV-K3-Seminar

Erwartungen des Kunden an Service und Qualität im ÖV

Dichteres Angebot, günstigere Preise! Reicht das für die Verkehrswende?

23. und 24. Oktober 2024 in Fulda



VDV-K3-Seminar

Nach dem Erfolg im vergangenen Jahr, ist der K³ dem Wunsch der am Seminar teilnehmenden Aufgabenträger, sowie auch Entscheidern und Qualitätsmanagern aus Verbänden und Verkehrsunternehmen nachgekommen, die Ansprüche der Menschen an Service und Qualität im ÖV einer weiteren intensiven Betrachtung zu unterziehen.

Ein Anlass, dieses Seminarangebot fortzuführen, ist, dass selbst in Regionen, die bereits mit einem sehr guten ÖV-Angebot ausgestattet sind, das deutlich vergünstigte Deutschlandticket zwar zu einem erfreulichen Nachfrageplus geführt hat, dieses dennoch für eine erfolgreiche und langfristig gesicherte Umsetzung der Verkehrswende nicht ausreicht. Ein Blick in die Marktforschung nach den Gründen lässt zum Beispiel erkennen, dass sich von einem guten Angebot und günstige Preise vor allem preissensible und mobilitätsoffene Personen angesprochen fühlen, die zudem häufig bei den jüngeren Generationen zu finden sind. Andere, in der demographischen Entwicklung für den Mobilitätswandel immer wichtiger werdende Personengruppen lehnen

zwar den ÖV nicht mehr grundsätzlich ab, äußern jedoch deutliche Erwartungen an den Service und die Qualität, bevor für diese ein Wechsel vom Pkw zum ÖV vorstellbar wird.

Im ersten Teil des Seminars werden Methoden und Erkenntnisse dargestellt, die Auskunft über die qualitativen Anforderungen der Menschen an den ÖV geben können.

Der zweite Teil beschäftigt sich mit Faktoren, die das persönliche Wohlbefinden des Kunden auf ihrer Reise beeinflussen.

Der dritte Teil setzt einen Schwerpunkt auf die Berücksichtigung von Qualitätsaspekten bei der Bestellung von ÖV-Leistungen.

Auch dieses Mal ist es wieder gelungen, Fachleute zu gewinnen, die weniger ihr theoretisches Fachwissen ins Zentrum ihrer Vorträge stellen, sondern über die konkreten Erfahrungen und Erkenntnisse aus ihren Projekten zum Mit- und Nachmachen berichten.

Alle Infos zur Veranstaltung



<https://www.bekaseminare.de/index.php?module=010700&event=959>

Organisiert
von

beka

Potenziale
nutzen



**Ihr Ansprechpartnerin
vor Ort**
Katja Simon

T +49 221 951449-27
E simon@beka.de

Die beka ist seit Jahren starker Partner des VDV

Neues entdecken, Qualifikation erlangen, Erfahrungen austauschen – Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu schulen bedeutet immer auch, die Potenziale eines Unternehmens zu optimieren. Mit unserem vielfältigen Seminar- und Tagungsangebot unterstützen wir Sie dabei! Wir bieten Ihnen zukunftsorientierte Inhalte und praxisbezogene Themen, vermittelt von Expertinnen und Experten aus dem ÖPNV mit umfassendem Praxiswissen oder von impulsgebenden Spezialistinnen/Spezialisten aus anderen Branchen.

Programm

Mittwoch, 23.10.2024

ab 12:00 Uhr gemeinsames Mittagessen
13:00 Uhr **Begrüßung und Einstieg ins Thema**
Hermann Klodner ·
VAG Verkehrs-Aktiengesellschaft Nürnberg

THEMENBLOCK

**Marktanalysen –
Tue Gutes und spreche darüber**

13:15 Uhr **Vitamin K gut genutzt – Der Kunde als kostenloser Ratgeber**
Jürgen Tallner ·
VAG Verkehrs-Aktiengesellschaft Nürnberg

14:00 Uhr **Befragung der Kunden – ist das schon die ganze Wahrheit? – Die Servicequalität des Unternehmens erfolgreich steuern**
Pascal Büchner · Stuttgarter Straßenbahnen AG

14:45 Uhr **Qualitätsmerkmale eines erfolgreichen On-Demand Angebotes**
Christoph Tellkamp ·
ioki GmbH, Frankfurt am Main

15:30 Uhr Zeit für vertiefende Gespräche mit Kaffee

THEMENBLOCK

Emotionen, Image & Usability im und für den ÖV

16:15 Uhr **Das Verhalten von Fahrgästen auch unter emotionalen Aspekten verstehen – Analyse im Feld und in der Simulation**
Julian Schwarze ·
OIMD – Offenbach Institut für Mobilitätsdesign / Hochschule für Gestaltung Offenbach

17:00 Uhr **Co-Creating Public Transport – Öffi-Denkwerkstatt**
Melanie Stangl ·
Wiener Linien GmbH & Co KG

17:45 Uhr Ende des ersten Veranstaltungstages

19:00 Uhr gemeinsames Abendessen im „Hopfenglück“ mit Erfahrungsaustausch

Donnerstag, 24.10.2024

09:00 Uhr **Das VVS-Lab**
– Dauerhafte Beteiligung der Fahrgäste an der Entwicklung digitaler Informationsmedien
Volker Torlach ·
Verkehrs- und Tarifverbund Stuttgart GmbH

09:45 Uhr **Neue Erkenntnisse zur Wegelenkung – Erfahrungen aus dem Projekt Nexxt-Station**
Boris Müller-Rowold ·
ÜSTRA Hannoversche Verkehrsbetriebe AG

10:30 Uhr Zeit für vertiefende Gespräche mit Kaffee

THEMENBLOCK

Qualitätsaspekte bei der Bestellung von ÖV-Leistungen

11:15 Uhr **Der Öffentlichen Dienstleistungsauftrag als Steuerungsinstrument Anreize für kleine und großer Entwicklungen setzen**
Michael Walther ·
Ministerium für Umwelt, Naturschutz und Verkehr des Landes NRW

12:00 Uhr **Qualität finanzieren – Erfahrungen mit Ausschreibungen in Nordhessen**
Uta Schauf · Nordhessischer Verkehrsverbund

12:45 Uhr **Abschlussdiskussion**

13:00 Uhr Ende der Veranstaltung mit anschließendem Mittagsimbiss

Moderation

Hermann Klodner
VAG Verkehrs-Aktiengesellschaft
Nürnberg

Berthold Radermacher
Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV), Köln

Referierende

Pascal Büchner
Stuttgarter Straßenbahnen AG

Boris Müller-Rowold
üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe AG

Uta Schauf
Nordhessischer VerkehrsVerbund, Kassel

Dipl.-Des. Julian Schwarze
OIMD - Offenbach Institut für Mobilitätsdesign / Hochschule
für Gestaltung Offenbach

Melanie Stangl
WIENER LINIEN GmbH & Co KG

Jürgen Tallner
VAG Verkehrs-Aktiengesellschaft, Nürnberg

Christoph Tellkamp
ioki GmbH, Frankfurt am Main

Volker Torlach
Verkehrs- und Tarifverbund Stuttgart GmbH

Michael Walther
Ministerium für Umwelt, Naturschutz & Verkehr, NRW

Informationen zur Stornierung, Umbuchung und zum Datenschutz

Veranstaltungsort

Maritim Hotel am Schlossgarten Fulda
Pauluspromenade 2
36037 Fulda

Hotelpreis pro Nacht

Die Übernachtungskosten inkl. Frühstück im Einzelzimmer betragen 131,- Euro zzgl. MwSt. pro Nacht.

Die Übernachtungskosten inkl. Frühstück im Einzelzimmer Comfort betragen 146,- Euro zzgl. MwSt. pro Nacht.

Teilnahmegebühr

Die Teilnahmegebühr beträgt 1.245,- Euro zzgl. MwSt. pro Teilnehmer*in.

Diese beinhaltet folgende Leistungen:

- Mittagessen und Abendessen am 1. Veranstaltungstag
- Mittagsimbiss am 2. Veranstaltungstag
- Getränke zu den Mahlzeiten*
- Kaffeepausen und Tagungsgetränke

Anmeldung

Sie können sich auf unserer Homepage online anmelden. Als definitive Zusage erhalten Sie eine Teilnahmebestätigung per E-Mail. Wenn Sie Fragen zur Anmeldung haben, finden Sie weitere Informationen in unseren FAQ auf unserer Homepage.

Es gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Mehr Informationen zu unseren AGB finden Sie auf unserer Homepage www.bekaseminare.de.

Anmeldeschluss ist der 22. Oktober 2024

*Bitte beachten Sie, dass bei der Abendveranstaltung maximal drei alkoholische Getränke (Bier/Wein) pro Teilnehmer von der beka übernommen werden.