

beka



Betriebsstörungen erfolgreich meistern

*Best Practice beim Disponieren und Informieren durch
Strukturiertes Störungsmanagement 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 der idealen Reihenfolge. Dann beherrscht der Disponent die Störung und nicht die Störung ihn! Unser Seminar über strukturiertes Störungsmanagement ist ein Klassiker unter den beka-Seminaren.

Datum und Ort:
30.09. bis 01.10. in
Mannheim

Anmeldung:
Bitte bis spätestens
16.09.2026

Seminarziele

Die Teilnehmenden erlernen und verstehen die Systematik des Störungsmanagements im ÖPNV:

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

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

Die Teilnehmenden 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.

Leitung & Moderation

Helmut Iffländer

ist Berater und Trainer für Öffentlichen Verkehr. Die erfolgreiche Arbeit von Betriebsleitstellen ist eines seiner Spezialgebiete. Schon an der ETH Zürich und später als Betriebschef der Basler Verkehrs-Betriebe hat er sich leidenschaftlich um die Arbeitsweise der Betriebsleitstelle und die Methoden der Störungsbeseitigung gekümmert. Er gründete deshalb auch das VDV-Arbeitssteam Störungsmanagement, dessen Leiter er bis heute ist.

Stefan Kröning

hat seine langjährige Erfahrung bei der Bewältigung von Störungen in der Leitstelle der ÜSTRA Hannover erworben.

Danach war er bis 2024 bei der BSVG in Braunschweig verantwortlich für die Betriebsleitstelle und deren Arbeitsweise. Seit vielen Jahren arbeitet er auch im Arbeitsteam Störungsmanagement des VDV mit, welches sich zurzeit auch mit der Neufassung und Erweiterung der VDV 722 beschäftigt.

Ihre Ansprechpartnerin

Corinna Laimer

Tel.: 0221/95144922

E-Mail: wendel@beka.de

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?

**30.09.–01.10.2026
in Mannheim**

Zeiten

1. Tag: 13.00-18.00 Uhr
2. Tag: 09.00-18.00 Uhr
3. Tag: 09.00-13.00 Uhr + Imbiss

Veranstaltungsort

NH Mannheim
Seckenheimer Straße 146
68165 Mannheim

Hotelpreis pro Nacht

Die Übernachtungskosten für das Seminar inkl. Frühstück im Einzelzimmer betragen 101,00 Euro zzgl. MwSt. pro Nacht.



Teilnahmegebühr

Bei Buchung eines Moduls 1615,- € zzgl. MwSt. pro Teilnehmer*in. Die Teilnahmegebühr beinhaltet folgende Leistungen:

- Teilnahme an der Veranstaltung inkl. Zertifikat
- Mittagsimbiss und Abendessen am 1. und 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 finden Sie auf unserer Homepage www.bekaseminare.de

**Anmeldung: Spätestens
bis 16.09.2026**

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
Erfstraße 15-17
50672 Köln

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