

beka



Führung für Verkehrsmeister*innen

**Gespräche mit Fahrer*innen und Fahrgästen
richtig führen**

Ziel des Seminars ist es, die Teilnehmer in die Lage zu versetzen, Gespräche mit Fahrer*innen und Fahrgästen so zu führen, dass unnötige Konflikte vermieden werden und die Gesprächspartner*innen motiviert aus dem Gespräch gehen.

**Datum und Ort:
10. – 11.11.26
online**

**Anmeldung:
Bitte bis spätestens
27.10.2026**

Seminarinhalte

Es werden gezielt die für Verkehrsmeister*innen typischen Gesprächssituationen trainiert: Das kurze Gespräch auf der Strecke (z.B. bei Kontrollen), das Gespräch bei Leistungsmängeln der Fahrer*innen, das Motivations-, das Rückkehr- und Fehlzeitengespräch. Außerdem wird der richtige Umgang mit gereizten Gesprächspartner*innen (z.B. reklamierende Kund*innen) behandelt.

Ausgehend vom Kommunikationsverständnis werden gezielt die für Verkehrsmeister*innen typischen Gesprächssituationen trainiert:

- Was bedeutet Kommunikation und wodurch erzielen Sie Wirkung.
- Grundanforderungen an Gespräche; Sache, Struktur und Beziehung.
- Fehler die Sie vermeiden sollten.

Gesprächspraxis:

- Das kurze Gespräch auf der Strecke (Auftreten im Fahrzeug)
- Das Gespräch zur Klärung von Kundenbeschwerden
- Das Gespräch mit schwierigen Mitarbeitern
- Das Gespräch bei Leistungsmängeln
- Motivations- oder „Durchsetzungs“-gespräch?
- Verhalten in konfliktträchtigen Situationen – „Fettnäpfchen“ vermeiden!
- Umgang mit Mitarbeitenden in schwierigen Situationen - Gesprächsaufbau und -ablauf von Korrektorgesprächen
- Umgang mit sich beschwerenden Fahrgästen

Leitung & Moderation

Georg Mach

Systemischer Coach und
Supervisor
MACH:Training

10.-11.11.2026

Zeiten

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

Zielgruppe

Fahrmeister*innen und
Verkehrsmeister*innen und
Anwärter*innen

Veranstaltungsort

Zoom



Teilnahmegebühr

Die Teilnahmegebühr beträgt **955,- €** zzgl. MwSt. pro Teilnehmer*in. Die Teilnahmegebühr beinhaltet folgende Leistungen:

- Teilnahme an der Veranstaltung inkl. Zertifikat

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 27.10.2026**
www.bekaseminare.de

Weitere Seminare finden Sie auf unserer Homepage www.bekaseminare.de. Für Fragen und Anregungen kommen Sie gerne auf uns zu.

Ihr Seminar- und Tagungsteam

beka GmbH
c/o Design Offices Köln
Ertstraße 15-17
50672 Köln

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