



bekaSEMINARE

beka

Potenzielle  
nutzen



## Führung für Verkehrsmeister\*innen - Teil II

— Gespräche mit Fahrer\*innen richtig führen

Dieses Seminar baut auf dem Seminar „Führung für Verkehrsmeister\*innen - Teil I“ auf. 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.

14. und 15. Mai 2024  
in Würzburg

Anmeldung:  
Bitte bis spätestens  
30. April 2024

## 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 Mitarbeitern in schwierigen Situationen -Gesprächsaufbau und -ablauf von Korrektorgesprächen
- Umgang mit sich beschwerenden Fahrgästen

## Leitung & Moderation

### Georg Mach

Systemischer Coach und Supervisor  
MACH:Training, Roth

## 14. und 15. Mai 2024 in Würzburg

### Zielgruppe

Fahr- und Verkehrsmeister\*innen und  
Anwärter\*innen

### Zeiten

1. Tag: 09.00-18.00 Uhr
2. Tag: 09.00-14.00 Uhr

### Veranstaltungsort:

#### Dorint Würzburg

Eichstraße 2  
97070 Würzburg

### Hotelpreis pro Nacht

Die Übernachtungskosten inkl. Frühstück  
im Einzelzimmer betragen 145,00 Euro  
zzgl. MwSt. pro Nacht.





Anmeldung: Spätestens bis 30. April 2024



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

## Teilnahmegebühr

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

Die Teilnahme an dem Seminar 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](http://www.bekaseminare.de)



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)