

**beka**



# **Effizientes Beschwerdemanagement in Verkehrsunternehmen: Von Empathie bis KI-Unterstützung**

Praxisnahe Strategien für gelassene Kommunikation  
und digitale Assistenz

**Datum und Ort:**  
01.-02.12.2026  
in Köln

**Anmeldung:**  
Bitte bis spätestens  
15.11.2026

## Veranstaltungsinhalte:

Wenn sich Fahrgäste beschweren, erwarten sie vor allem eine schnelle, klare und faire Lösung ihres Anliegens. Häufig sind sie dabei stark emotionalisiert und nutzen die Beschwerdesituation, um ihrem Ärger Luft zu machen. Beschwerden erreichen Mitarbeitende heute über viele Kanäle gleichzeitig: im persönlichen Gespräch, telefonisch, schriftlich oder bereits unmittelbar von der Haltestelle aus über soziale Medien. Um in solchen Situationen professionell zu handeln, braucht es aktives Zuhören, psychologisches Einfühlungsvermögen sowie deeskalierende und lösungsorientierte Formulierungen. Ziel ist es, die Kundinnen und Kunden sowohl im direkten Kontakt als auch in der schriftlichen Korrespondenz zu beruhigen, ernst zu nehmen und gemeinsam eine konstruktive Lösung zu erarbeiten. Hier kann Künstliche Intelligenz gezielt unterstützen. Richtig eingesetzt, unterstützt sie dabei, klare, empathische und professionell formulierte Antworten zu entwickeln. Voraussetzung dafür ist jedoch, dass die KI sinnvoll angeleitet wird. Im Workshop lernen die Teilnehmenden daher fünf zentrale Tipps für den Aufbau wirksamer Prompts für MS Copilot und ChatGPT. In Kombination mit bewährten kommunikationspsychologischen Leitlinien ermöglicht KI, Beschwerden nicht nur sachlich korrekt, sondern auch wertschätzend, deeskalierend und lösungsorientiert zu bearbeiten.

**01.-02.12.2026  
in Köln**

---

### Zeiten

1. Tag: 09.00-17.00 Uhr  
2. Tag: 09.00-14.45 Uhr

---

### Veranstaltungsort

NH Collection Köln Mediapark  
Am Mediapark 8B  
50670 Köln

---

### Hotelpreis pro Nacht

Die Übernachtungskosten für das Seminar inkl. Frühstück im Einzelzimmer betragen 167,00 € zzgl. MwSt. pro Nacht.

---

### Benötigte Hardware während der Veranstaltung

Bitte bringen Sie für die aktive Teilnahme an den Gruppen-Sessions einen Laptop, ein Tablet oder ein Smartphone mit. Wir sorgen für genügend Steckdosen und eine stabile WLAN-Verbindung.

## **Zielgruppe: Für wen ist die Veranstaltung gedacht?**

Praktiker\*innen aus Verkehrsunternehmen, die im Kundenkontakt, Beschwerdemanagement oder Service tätig sind und ihre kommunikative Sicherheit im Umgang mit emotionalen Fahrgastbeschwerden sowie den Einsatz von KI-Tools in der täglichen Arbeit verbessern möchten.

Freuen Sie sich auf zwei praxisintensive Workshop-tage mit intensivem Erfahrungsaustausch, unternehmensübergreifendem Networking, praxisnahen Fallbeispielen und wertvollen Impulsen für Ihre tägliche Arbeit im Umgang mit Fahrgastbeschwerden.

**Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme und interessante Gespräche!**

## **Leitung & Moderation**

### **Holger Sucker**

Trainer bei Dr. Gaik-Seminare in Düsseldorf und Dozent für Kommunikation an der Universität in Wuppertal

## **Co-Referent**

### **Christian Tembrink**

CT Consulting, Köln  
Dozent, Autor,  
Unternehmensberater und  
KI-Spezialist

---

**Programm****Dienstag, 01.12.2026**

Schwerpunkt: Beschwerdemanagement im ÖPNV, KI-Grundlagen

- 08.45** Check- in mit Begrüßungskaffee und Get-together
- 09.00** Begrüßung, Überblick und Erwartungen an den Workshop Vorstellung der Workshop- Ziele und Agenda.  
Theoretischer Einblick ins Beschwerdemanagement im ÖPNV:  
**Besonderheiten von Fahrgastbeschwerden im ÖPNV durch zeitliche, örtliche und organisatorische Bindung**  
*Holger Sucker*
- 10.30** Kaffeepause und Zeit zum Austausch
- 10.45** Aktuelle Entwicklung bei Fahrgastbeschwerden
- Tonlage und Eskalationsbereitschaft
  - Verlagerung in digitale und schriftliche Kanäle
  - Die Rolle des Mitarbeitenden im direkten Fahrgastkontakt.
  - Schriftliche Fahrgastbeschwerden ( E-Mail, Online-Formular, Social Media)
  - Fünf Schritte zur erfolgreichen Beschwerde-Behandlung
  - Besprechung von konkreten Beschwerden- und Antwortschreiben
  - Deeskalierende vs. eskalierende Formulierungen
- Holger Sucker*
- 12.30** Gemeinsames Mittagessen
- 13.30** Grundlagen zum Prompting:
- wichtige Tipps für den Aufbau von Prompts (für MS Copilot/Chat GPT)
  - kommunikationspsychologische Frameworks
- Christian Tembrink*
- 15.00** Kaffeepause und Zeit zum Austausch
- 15.15** KI-gestützte Praxis-Session:
- Schriftliche Beschwerden effizient & souverän beantworten
  - Erstellung von Antwort-Vorlagen für verschiedene Beschwerde-Arten

**16.45** Abschließende Fragerunde mit Ergebnis und Erkenntnissicherung

**19.00** gemeinsames Abendessen

**20.00** Unternehmensübergreifender Erfahrungsaustausch zur nachhaltigen Verbesserung der Beschwerdekompetenz und Servicequalität

**Programm****Mittwoch, 02.12.2026**

Schwerpunkt: Beschwerden im Direkt- und Telefonkontakt

- 09.00** Kurze Zusammenfassung von Tag 1 mit Vorschau auf Tag 2  
Was ist „hängen“ geblieben?
- Telefonische Beschwerde:**
- Besonderheiten telefonischer Beschwerden
  - Gespräche strukturieren und aktiv steuern
  - Vom Vorwurf zur Lösung führen
  - Grenzen setzen ohne Eskalation
  - Umgang mit Drohungen
  - Praktische Übungen
- 10.30** Kaffeepause und Zeit zum Austausch
- 11.00** Beschwerden im Direktkontakt:
- Besonderheiten von Beschwerden im persönlichen Kontakt
  - Unterschied zwischen sachlichem Ärger und aggressivem Verhalten
  - Psychologisch kluge Verhaltenseinstellungen bei unterschiedlichen Fahrgasttypen
  - Gelassener Umgang mit Ärger, Stress, Kritik und persönlichen Angriffen
- 12.15** Gemeinsames Mittagessen
- 13.15** Fortsetzung: Beschwerden im Direktkontakt
- 14.30** Abschließende Fragerunde mit Ergebnis- und Erkenntnissicherung  
Was nehme ich mit?  
Was sind meine sechs wichtigsten Erkenntnisse?
- 14.45** Abschließendes Kaffeetrinken



## Teilnahmegebühr

Die Teilnahmegebühr beträgt 1.315,- € zzgl. MwSt. pro Teilnehmer\*in. Diese beinhaltet folgende Leistungen:

- Teilnahme an der Veranstaltung inkl. Zertifikat
- Mittagessen und Abendessen am 1. Veranstaltungstag
- Mittagessen am 2. Veranstaltungstag
- Getränke zu den Mahlzeiten
- Kaffeepausen und Tagungsgetränke

Bitte beachten Sie, dass bei der Abendveranstaltung max. 3 alkoholische Getränke (Bier oder Wein) pro Teilnehmer von der beka übernommen werden. Spirituosen sind grundsätzlich nicht in der Teilnahmegebühr inkludiert.

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 FAQs auf unserer Homepage.

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

**Anmeldung: Spätestens bis 15.11.2026**

[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 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](mailto:seminare@beka.de)

Web: [www.beka.de](http://www.beka.de)

## Weitere Seminare

**10.-11.11.2026 in Frankfurt a.M**

Führung in der KI-Transformation des ÖPNV wirksam gestalten

**24.-25.11.2026 in Leipzig**

Souverän im Fahrgastkontakt-Deeskalation im ÖPNV