

**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.

### Folgende Gesprächssituationen werden 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 Korrekturgesprächen
- 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

---

### Veranstaltungsformat

Online mit der Zoom-Kommunikationssoftware



## Teilnahmegebühr

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

- Teilnahme an der Veranstaltung inkl. Zertifikat

## Das könnte Sie auch interessieren:

### Führung für Verkehrsmeister\*innen

Führungsgrundlagen für Verkehrsmeister\*innen  
22.-23. September 2026, Online

### Innovative Verkehrssteuerung

Workshop für Verkehrsmeister\*innen  
03.-04. November 2026, Dorint an der Messe Köln

## 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 27.10.2026**

**[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)