



Sabine Raschendorfer mit Zugbegleitern von DB Regio Südwest

Ein Programm tourt durch Deutschland

Serviceschulung im Auftrag von DB Training wurde von QFA entwickelt

Kenzingen / Nahe Freiburg –

Sabine Raschendorfer äußert sich gegen über eines Fernseheteam von Regio TV zu dem Erfolg des Seminars „Wir freuen uns auf unsere Kunden“ für alle Zugbegleiter im Nahverkehr. Die Crux liege in einem lockeren Ablauf, der ernste Themen aus dem Alltag der KiNs (Kundenbetreuer im Nahverkehr) mit zum Teil ungewöhnlichen Methoden simuliert, um somit noch stärker ins Bewusstsein zu kommen.

Nach einem Theorieteil geht es bei diesem speziellen Servcieseminar vor allem in praxisnahen Trainingsstationen um Themen des Alltags der KiNs, wie zum Beispiel erster Eindruck, Gespräche führen, Präsenz zeigen u. a. Bei den TN kommt diese Mischung aus ernsthaften Themen, die locker und bewegungsreich aufbereitet sind, sehr gut an, wie alle Auswertungen zeigen. Für Sabine Raschendorfer liegt der Erfolg im Wesentlichen in einer intensiven Zielgruppenanalyse und innovativen Ansätzen. So entwickelte sich vor allem die Idee des eigenständigen Lernens im Stationentraining zum Herzstück dieser Seminarreihe, da dadurch der vom eigenständigen Handeln geprägte Arbeitsalltag der KiNs abgebildet wird. Schwerpunkt ist dabei den KiNs, für ihren durchaus anspruchsvollen Arbeitsbereich bei der DB AG, noch mehr Handlungssicherheit zu geben im kundenorientierten Arbeiten.

Den Bestellern am Markt hat dieser Ansatz auch sehr zugesagt, weshalb so wohl diese Resonanz, als auch die der Medien, sehr positiv ausfiel.

Der Service der DB Zugbegleiter kann somit zu einem echten Wettbewerbsvorteil werden.