

**Kursbezeichnung:****Zielgruppe:****Voraussetzungen:****Kursziel:****Inhalte (Praxis und Theorie):**

Gemäss dem „Katalog der Handlungskompetenzen für Lenker/innen schwerer Motorfahrzeuge“

**Leitung:****Dauer:****Kursdaten:****Kosten:****Kontakt:****Dienstleistung als unsere Herausforderung**

Mitarbeitende im Fahrdienst

Keine Vorkenntnisse erforderlich

Die Teilnehmenden werden sich bewusst, dass ihre Fahrgäste andere Ansprüche im Bezug auf Komfort und Sicherheit haben können als sie selber. Sie richten danach Ihr Verkehrsverhalten aus und gestalten den Fahrgästen die Fahrt möglichst angenehm. Die Teilnehmenden sind fähig mit ihrem Verhalten Konfliktsituationen zu entschärfen. Sie sind bereit, sich in der Lage ihrer Fahrgäste zu versetzen und für deren Anliegen und Informationsbedürfnisse offen zu sein.

Theorie:

- Wie beeinflussen meine Denkhaltungen den Kontakt mit Fahrgästen?
- Wie löse ich verbale Konflikte mit Fahrgästen? Welche Interventionsmöglichkeiten und-tiefen gibt es?
- Was geschieht mit unserem Hirn in Drucksituationen?

Praxis:

- Welche Situationen mit Fahrgästen freuen mich? Welche Situationen ärgern mich? Diese Fragen werden in Gruppen diskutiert.
- Verschiedene Situationen werden in Rollenspielen veranschaulicht, dabei wird darauf geachtet, welches Menschenbild welche Auswirkungen auf das Verhalten hat.
- Verbale Konflikte mit Fahrgästen werden in Rollenspielen durchgeführt, mit Video aufgenommen und anschliessend ausgewertet.
- Was kann ich tun, damit ich bei meinem nächsten verbalen Konflikt mit einem Fahrgast ruhiger und damit überlegter handle?

- 5.2 Personen transportieren
- 5.1 Sicherheit und Wohlbefinden der Fahrgäste
- 6.3 Weiterbildungspflicht

3P GmbH  
Beat Meyer  
Langelenstrasse 39  
9100 Herisau

Tel.: 071 / 350 09 90

[http:// www.3p-gmbh.ch](http://www.3p-gmbh.ch)

1-Tageskurs

auf Anfrage

CHF 350.—

Myriam Hunkelers, Personalassistentin, i.V.  
vbl transport ag, Tribschenstrasse 65, Postfach, 6002 Luzern  
Tel.: 041 / 369 65 49 myriam.hunkeler@vbl.ch