

Kursbezeichnung:**Professionelle Kundeninformation****Zielgruppe:**

Fahrer und Fahrerinnen schwerer Motorwagen

Voraussetzungen:

Entsprechende Führerausweiskategorie

Kursziel:

- Die Teilnehmenden können vor Publikum sprechen und ihre Meinung vertreten
- Die Teilnehmenden sind fähig, mit Hilfe von Textbeispielen einer klare und informative Lautsprecherdurchsage durchzuführen
- Die Teilnehmenden sind in der Lage, der Kundschaft eine kompetente Auskunft zu erteilen
- Die Teilnehmenden wissen, wie ein positives Firmenimage nach aussen getragen wird

Themen:

Theorie und Praxis:

- Grundkenntnisse der Kommunikation
- Tipps und Tricks zur Kommunikation; Textbeispiele
- Praktische Übungen am und im Fahrzeug (Lautsprecherdurchsagen, Funk, etc.)
- Firmenimage

Inhalte:

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

5.2 Kontakt mit Fahrgästen

- Rücksichtnahme; Umgangsformen
- Gurtentragungspflicht, Verlassen des Sitzplatzes
- Information der Fahrgäste, Benützung des (Hand-)Mikrophons
- Verhaltensmuster und Kommunikationstechniken zur Bewältigung von Krisensituationen

5.3 Linienverkehr

- Information, Billettausgabe
- Funk

6.6 Unterschiedliche Rollen

- persönliches Auftreten und Verhalten
- Image gerechtes Verhalten: Kundenfreundlichkeit, Verantwortung für Fahrgäste, professionelles Verhalten auf der Strasse

6.7 Kommunikation

- unterschiedliche Gesprächspartner: Arbeitgeber, Arbeitskolleg/innen, Kundschaft, andere Verkehrsteilnehmende
- einfache Kommunikationstechniken
- minimale Umgangsformen
- potentielle Missverständnisse und Konfliktsituationen
- indirekte Kommunikation

Leitung:

Instruktoren vbl AG

Dauer:

Tageskurs

Kursdaten:

Auf Anfrage

Kosten:

CHF 280.—

Kontakt:

Peter Räuftlin, Leiter Fahrinstruktion
vbl transport ag, Tribschenstrasse 65, Postfach, 6002 Luzern
Tel.: 041 / 369 65 19 peter.raeuftlin@vbl.ch