

# Strukturiertes Störungsmanagement

---

## Seminare

- allgemein zugänglich via beka
- inhouse auf Bestellung
- bewährt: zwei bis drei Verkehrsbetriebe zusammen



# Warum ein Seminar ?

---

- Gesehenes ist noch nicht gelesen
- Gelesenes ist noch nicht verstanden
- Verstandenes ist noch nicht verinnerlicht (**Bewusstseinsbildung**)
- Gelerntes ist noch nicht umgesetzt
- erst Umgesetztes führt zum Erfolg auf der Leitstelle des Unternehmens



# Zielsetzung des Seminars Störungsmanagement

---

- aufzeigen, mit welchen (neuen) Handlungen durch die Disponenten die Zufriedenheit der Kunden in Störungsfällen gesteigert werden kann
- Möglichkeiten, wie Disponenten mit neuen Hilfsmitteln erfolgreicher und verlässlicher handeln können
- aufzeigen, wie neuartiges Handeln ein Vorteil für die Disponenten, den Betrieb und den Kunden wird



# Arbeitsweise im Seminar

---

- Die Teilnehmer **erlernen** und **verstehen** die **Systematik des Störungsmanagements** im ÖPNV.
- Sie **üben** in Gruppen, **zielorientiert** zu handeln und die **passenden Werkzeuge** zur erfolgreichen Störungsbearbeitung in den eigenen Betrieben einzusetzen.
- Sie sind nachher befähigt, **Strukturierte Checklisten** richtig zu bauen und so anzuwenden, dass dies zur **tatsächlichen Umsetzung des 3-Säulenmodells** führt.
- Sie wissen, worauf es bei einer guten Fahrgastinformation ankommt und können Texte formulieren und gute Durchsagen machen

