



Projektrundbrief III

Qualifizierung für die Mobilitätsberatung im 21. Jahrhundert

GEFÖNDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

BETREUT VOM



PTKA
Projektträger Karlsruhe
Karlsruher Institut für Technologie

Anforderungen an die Qualifizierung von Mobilitätsberater/innen

Beschäftigte in ÖPNV-Kundenzentren informieren im direkten Kundenkontakt zu den Dienstleistungen Ihrer Verkehrsunternehmen. So war es bisher. Doch nun geht es um Multimodalität! Die Kundenberater/innen erarbeiten, zusammen mit den Kunden, auf das individuelle Mobilitätsverhalten abgestimmte Angebote und zeigen passende multimodale Möglichkeiten auf.

Die Verknüpfung der multimodalen Verkehrsangebote ist die professionelle Beratungsdienstleistung zur Mobilität im 21. Jahrhundert. Beratung trägt dabei zur Verbreitung und Erhöhung der Nutzung multimodaler Mobilitätsangebote, auch mit Elektromobilität, bei. Denn: Neue und innovative Angebote werden von Kunden nur dann genutzt, wenn sie diese auch verstehen. Dafür müssen die Berater/innen zunächst die multimodalen Mobilitätsangebote kennen und selber erfahren.

Vor diesem Hintergrund (zur Strategie der Verkehrsunternehmen siehe Projekt-rundbrief 1) sollen die aktuellen Qualifizierungskonzepte angepasst beziehungsweise

erweitert werden. Ein modularer Aufbau ermöglicht dabei eine systematische und gezielte Nachqualifizierung zu einzelnen Themenbereichen.

Anforderungen an die Einarbeitung, Methodik sowie die Weiterbildungsangebote und -pläne sind in der Grafik zusammengefasst:



Qualifizierung im Erklärvideo (siehe Seite 7)

Inhaltlich wurden die folgenden Hauptqualifizierungsbedarfe herausgearbeitet:

- **Den Wandel der Mobilität gestalten**
- **Die Angebote der Kooperationspartner**
- **Individuelle Beratung zu multimodalen Angeboten**

In diesen drei Themenfeldern sind im Zuge von multimodaler Beratung breiteres Wissen und erweiterte Kompetenzen notwendig.

Interview mit Cornelia Kistner (Rhein-Neckar-Verkehr GmbH - rnv) zum Gesamtqualifizierungskonzept der rnv für Mobilitätsberater/innen



Was ist für diese Zielgruppe bei der Methodenauswahl besonders zu beachten?

Es ist vor allem wichtig, in der Qualifizierung praxisnah zu arbeiten, auch oder gerade weil es sich bei

der Beratung zu multimodalen Angeboten zu einem Großteil noch um ein Zukunftsthema handelt. Es gilt, die Mitarbeiter/innen schon jetzt für die zukünftigen „Kundenanstürme“ zu rüsten und einen proaktiven Umgang mit Multimodalität zu implementieren. Dazu gehört, selbst Erfahrungen mit Multimodalität und Elektromobilität zu sammeln, um sich auszuprobieren und anschließend auch besser zu den Angeboten und deren Modalitäten beraten zu können. Sprich, der Erlebniszusammenhang in der Qualifizierung sollte gegeben sein.

Wie stellen Sie sicher, dass die Module praxisnah gestaltet sind?

In der Qualifizierung werden anhand von realistischen Fallbeispielen multimodale Beratungssituationen simuliert und die Teilnehmenden haben so die Möglichkeit ihre Kompetenzen und das zuvor erworbene Wissen einzubringen. Darüber hinaus stellen die Kooperationspartner ihre Produkte in der Qualifizierung vor. Sie geben einen theoretischen Input und ermöglichen anschließend das Ausprobieren inklusive Registrierung, Ausleihvorgang und Abgabe eines Leihrads oder -autos. Dabei liegt auch ein besonderer Fokus auf dem Austesten eines Elektrofahr-

zeugs, um hier gezielt eventuelle Vorbehalte abzubauen. Fragen zu den Leihangeboten ergeben sich meist erst dann, wenn man Kontakt mit der Materie hatte.

Was planen Sie für ein Gesamtkonzept zur Qualifizierung für die Mitarbeiter/innen mit Kundenkontakt?

Das Gesamtkonzept, in das die Qualifizierung aus ProMobiE einfließen wird, umfasst insgesamt vier Module. Das erste Modul *Basiswissen* beinhaltet das Thema Tarife. Dabei geht es sowohl um die ÖPNV-Tarife, als auch um die Tarifbestimmungen der Kooperationspartner für Bike- und CarSharing. Beim zweiten Modul *Aktiver Vertrieb* handelt sich es um ein Beratungs- und Verkaufstraining, in dem die Teilnehmenden lernen, wie die Angebote an die Kundinnen und Kunden optimal vermittelt werden können. Das Kernstück bildet das Modul *Soziale und persönliche Kompetenzen*. Themen wie Konfliktmanagement und Kommunikation sollen hier behandelt werden. Das vierte Modul *Informationsmanagement* widmet sich der Frage, wie die Beratenden an die nötigen Informationen kommen, die sie für die Beratung benötigen, z. B. aktuelle Änderungen oder Informationen zu den Angeboten der Kooperationspartner. Das Konzept wird in Kooperation mit dem Verkehrsverbund VRN umgesetzt und hat zum Ziel, die Qualifizierung der Beschäftigten der Mobilitätszentralen zu vereinheitlichen. Von den Modulen sollen nicht nur die Kundenberater/innen im Kundencenter profitieren, sondern auch die Mitarbeiter/innen in der Telefonie.

Die ProMobiE-Qualifizierung

Die ProMobiE-Qualifizierung wurde zunächst unternehmensübergreifend entwickelt. Sie ist sehr interaktiv angelegt, zudem erarbeiten die Teilnehmenden gemeinsam ihre neuen Themenfelder. Bei der Konzeption lag der Fokus auf der Vermittlung von Handlungskompetenz, um das selbständige Planen, Durchführen und Kontrollieren der Arbeitstätigkeit zu unterstützen. Orientierung gab das Modell der vollständigen Handlung (siehe Projektrundbrief 2).

Im Modul **Den Wandel der Mobilität gestalten** wird in die Themen Multimodalität und Beratung zu multimodalen Angeboten eingeführt und Motivation sowie ein Bezug zur Thematik geschaffen. Die Teilnehmenden bringen dazu ihre bisherigen Erfahrungen mit multimodaler Beratung und ihre Vorstellungen von Multimodalität ein. Es folgt eine einleitende Präsentation zum Thema Multimodalität, die viel Freiraum für Diskussionen bietet. Anschließend wird dargelegt, was Multimodalität für die Verkehrsunternehmen bedeutet, um daraus die Chancen für Verkehrsunternehmen abzuleiten. Darauf aufbauend folgt eine Präsentation der unter-

nehmensspezifischen Strategie bezogen auf Multimodalität. Diese sollte idealerweise von einer Führungskraft aus dem Bereich Strategie vorgestellt und diskutiert werden.

Gemeinsam wird dann der Ablauf einer jetzigen idealtypischen Beratung erarbeitet. Die Phasen des Beratungsablaufs werden an einer Metplanwand festgehalten. Anschließend wird der Ablauf um multimodale Ansätze und Erfordernisse ergänzt. Im Plenum werden Fragen wie *An welcher Stelle kann eine multimodale Beratung ansetzen?* und *Zu welchen Angeboten kann eine multimodale Beratung erfolgen?* diskutiert.

Zur inhaltlichen Abrundung des Moduls werden an die Beratenden Personas verteilt, für die sie ein multimodales Angebot ausarbeiten sollen, welches anschließend im Plenum präsentiert wird. Bei den Personas handelt es sich um fiktive Profile von Kunden, die u. a. Aufschluss geben über deren Mobilitätsvorlieben, die zurückgelegten Wege zum Arbeitsplatz und zu Freunden, Hobbys und dem finanziellen Budget für Mobilität.

Im Modul **Die Angebote der Kooperationspartner** werden zunächst deren aktuelle Tarife und Vertragsbedingungen sowie der Registrierungsprozess und offene Fragen, z. B. zum Versicherungsschutz, diskutiert. Danach können die Teilnehmenden selber ein Elektroauto und ein Leihfahrrad ausleihen und (er-)fahren. Sie durchlaufen dazu alle Schritte von der Registrierung (auf einen Probeaccount), über den Ausleihvorgang mit der aktiven Nutzung des Elektroautos und der Leihfahrräder, bis hin zur Rückga-



Der Kooperationspartner stadtmobil hat ein Elektroauto zum selber fahren mitgebracht

be. Wenn die Beratenden selbst die Angebote testen und nutzen, ist es auch leichter, bei Kunden die ggf. auftretenden Schwierigkeiten nachzuvollziehen und hierzu adäquat zu beraten. Für diesen Teil der Schulung ist von Vorteil, wenn Vertreter der Kooperationspartner anwesend sind und ihre Angebote selber vorstellen. Nach dem Praxisteil tauschen sich die Teilnehmer/innen zu ihren gemachten Erfahrungen aus und stellen heraus was sie besonders überrascht hat – sowohl positiv wie auch negativ.

Im Modul **Individuelle Beratung zu multimodalen Angeboten** stehen die Gestaltung von multimodalen Beratungsprozessen und die praktische Erprobung dieser im Mittelpunkt. Dazu finden sich die Teilnehmer/innen in Kleingruppen zusammen, um für neue

fiktive Personas multimodale Mobilitätsangebote (anhand des erarbeiteten Beratungsablaufs) zu schnüren. Für die Recherche der einzelnen Wege stehen Computer zur Verfügung. So können Verbindungen, Tarifdetails und geeignete Standorte der Verleihstationen recherchiert werden. Das ausgearbeitete Angebot stellen die Gruppen im Rahmen einer simulierten Beratungssituation vor.

Zum Abschluss werden die Ergebnisse aller Schulungsmodulare von den Trainern zusammengefasst und offene Fragen und Themen im Themenspeicher festgehalten. Eine Feedbackrunde, in dem die Teilnehmenden ihren Eindruck bezüglich der Qualifizierung kurz schildern, schließt den gemeinsamen Teil des Tages ab. Das Ausfüllen der Evaluationsbögen bildet den Abschluss der Qualifizierung.

Interview mit Ola Bettermann (BOGESTRA) zu der durchgeführten Qualifizierung und den gewonnenen Erkenntnissen



Welche Kompetenzen braucht ein multimodaler Mobilitätsberater Ihrer Ansicht nach?

Fachkompetenz ist natürlich die Basis für eine kompetente Mobilitätsberatung. Hierzu gehören Kenntnisse der

Mobilitätsangebote und der entsprechenden Tarife sowie der Zugangsvoraussetzungen, aber auch die Kenntnis des Betriebsgebietes und der entsprechenden Verkaufsargumente ist zwingend erforderlich.

Was einen guten Mobilitätsberater ausmacht, ist sein Methodenwissen in der Gesprächsführung und in der Analyse der Kundenbedürfnisse sowie der sichere Umgang mit IT-Plattformen und Registrierungsprozessen. Die Herausforderung für die Mobilitätsberater ist an dieser Stelle das schnelle Verknüpfen verschiedener Informationen.

Für die Kundenzufriedenheit und den Erfolg einer Mobilitätsberatung ist jedoch das Ausmaß seiner sozialen Kompetenz entscheidend: Einfühlungsvermögen, sich in die Si-

tuation des Kunden hineinversetzen, auf die Bedürfnisse des Kunden eingehen, die individuellen Vorteile für den Kunden hervorheben, aber auch Ängste und Vorbehalte gegenüber neuen Mobilitätslösungen abbauen.

Können Sie kurz skizzieren, was die Ziele der Qualifizierung waren und wie Sie den Kompetenzerwerb in der Schulung methodisch unterstützt haben?

Mit der Schulung *Multimodalität – Strategie und Angebote* verfolgten wir drei wesentliche Zielsetzungen. Zum einen wollten wir für *mehr Verständnis* für das Thema Multimodalität und die BOGESTRA-Unternehmensstrategie *Positionierung als Mobilitätsanbieter mit Regiefunktion* werben. Hierzu wurden in einem Inputreferat die Megatrends, die unsere Branche beschäftigen, und die sich daraus ergebenden Chancen und Risiken dargestellt. In einer gemeinsamen Reflexion wurde der Bogen zu unserer Unternehmensstrategie gespannt.

Ein weiteres Ziel war es, den Mitarbeitern *mehr Sicherheit* bei der aktiven Vermarktung unserer multimodalen Angebote zu geben. Die Teilnehmer haben hierzu einen strukturierten Überblick über die Mobilitätsangebote und unsere Kooperationspartner erhalten. Neben der Vermittlung von Wissen stand an dem Tag auch das Ausprobieren auf der Agenda. In einer „bewegten Pause“ hatten die Mitarbeiter die Möglichkeit, den Fahrradverleih von metropolradruhr auszuprobieren, ein Elektroauto der BOGESTRA zu fahren sowie eine Carsharing-Station zu erkunden. Der Methoden-Mix aus Informationsvermittlung und der Möglichkeit, persönliche Erfahrungen mit den Angeboten



Teilnehmer der Qualifizierung leihen erfolgreich ein metropolradruhr aus

zu machen, hat sich an dieser Stelle bewährt. Die Teilnehmer haben wichtige Erfahrungen mit unseren Mobilitätsangeboten gemacht, die sie im Kundengespräch glaubwürdiger und selbstsicherer anbieten können.

Auch die *Stärkung der Motivation*, sich an der Gestaltung der Unternehmensstrategie aktiv zu beteiligen, war ein wichtiges Ziel im Rahmen der Schulung. Durch gemeinsame Reflexion und Diskussion waren die Teilnehmer angeregt, Ideen zu entwickeln. In Arbeitsgruppen haben sie das erworbene Wissen angewendet sowie kundenindividuelle Mobilitätskonzepte entwickelt und präsentiert.

Was sind zentrale Erkenntnisse, die Sie durch die Schulung gewonnen haben?

Die Darstellung der Hintergründe, warum das Thema Multimodalität für uns als Verkehrsunternehmen eine so hohe Bedeutung hat, hat zu mehr Verständnis bei den Teilnehmern geführt und erhöhte die Bereitschaft, sich für das Thema zu engagieren. Die regen Diskussionen unter den Teilnehmern haben auch gezeigt, wie wichtig es ist, genü-

gend Raum für Austausch untereinander in einem Schulungskonzept einzuplanen. Auch die heterogene Zusammensetzung der Teilnehmer, in unserem Fall waren es Vertreter aus unterschiedlichen Vertriebsbereichen, hat den Austausch facettenreicher gemacht.

Der Mix aus Theorie und Praxis wurde von den Teilnehmern sehr positiv bewertet und wird methodisch bei weiteren Qualifizierungsmaßnahmen angewendet. Er hat zum einen den Vorteil, dass die Inhalte besser und schneller verinnerlicht werden, zum anderen dient er zur Auflockerung des Seminars.

In den konstruktiven Diskussionen haben wir eine Menge wertvoller Anregungen von den Teilnehmern erhalten. Damit können wir intern die Informationsbasis weiter verbessern und unsere Vertriebsprozesse optimieren. Wir haben bereits Arbeitspakete definiert, die im Nachgang zu der Schulung von den Teilnehmern bearbeitet werden. Aus meiner Sicht schlagen wir damit einen wichtigen Bogen in die berufliche Praxis, der die Nachhaltigkeit der Schulung sichert.

Die Interviews führte Vanessa Potzoli, VDV-Akademie

ProMobiE-Erklärvideo „Gut beraten: Der ÖPNV und die Mobilität im 21. Jahrhundert“

Das Erklärvideo wurde sowohl für den Einsatz in den Schulungen, als auch zur anschaulichen Darstellung des Themas für Kolleginnen und Kollegen aus anderen Bereichen erstellt. Der Wandel des Mobilitätsmarktes sowie die Auswirkungen auf Verkehrsunternehmen werden nachvollziehbar skizziert. Die Integration von ergänzenden Mobilitätsangeboten, die geänderte strategische Ausrichtung der Verkehrsunternehmen und die hierzu passende Beratung werden in diesem

Zuge als zukunftsorientierte Lösung dargestellt.

Das ProMobiE-Erklärvideo ist in diesem Kontext informativ, kurzweilig und emotional ansprechend zugleich. Es sensibilisiert Mitarbeitende sowie auch Kundinnen und Kunden für das Thema und baut etwaige Barrieren ab.

Das Video kann hier geschaut werden: www.promobie.de/service/erklaraevideo



Projektpartner



Gesellschaft für betriebliche
Zukunftsgestaltungen mbH



Modellbetriebe



Umsetzungspartner



Kontakt

Stefan Hilger
VDV-Akademie e.V.
Kamekestraße 37 - 39
50672 Köln

Telefon 0221 57979-179
Telefax 0221 57979-8179
hilger@vdv.de

www.promobie.de

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

BETREUT VOM



PTKA
Projektträger Karlsruhe
Karlsruher Institut für Technologie

Dieses Forschungs- und Entwicklungsprojekt wird mit Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF) im Programm „Innovationen für die Produktion, Dienstleistung und Arbeit von morgen“ gefördert und vom Projektträger Karlsruhe (PTKA) betreut. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt beim Autor.