

# Professionelle Kundenberatung im ÖPNV

## Lösungen in Zeiten von Multimodalität und Elektromobilität

16. Februar 2017 in Bochum



Eine Veranstaltung aus dem Projekt ProMobiE: Professionelle Mobilitätsberatung für multimodale Verkehrsangebote im Kontext der Elektromobilität

Projektpartner:



GEFÖRDERT VOM



BETREUT VOM



---

## Professionelle Kundenberatung im ÖPNV Lösungen in Zeiten von Multimodalität und Elektromobilität

---

Auf dem prosperierenden Mobilitätsmarkt, der immer unübersichtlicher wird, kommt der Kundenberatung eine wachsende Bedeutung zu. Die am Markt operierenden Unternehmen beraten dabei in der Regel zu den eigenen Produkten oder zu den eigenen Produkten plus einer geringen Auswahl von weiteren Angeboten. Es fehlt an einer Beratung, die dabei hilft, ein Konzept für das individuelle und multimodale Mobilitätsverhalten zu entwerfen.

Zudem entwickeln sich auf Grund eines veränderten Mobilitätsverhaltens und neuer technologischer Möglichkeiten viele Verkehrsunternehmen derzeit zu umfassenden lokalen Mobilitäts-anbietern.

Um dem Umstand Rechnung zu tragen, dass sich die Anforderungen an Beratung wandeln, braucht es eine Professionalisierung dieser Dienstleistung, die diese neuen Ansprüche und Gegebenheiten berücksichtigt.

An dieser Stelle setzt die Veranstaltung „Professionelle Kundenberatung im ÖPNV – Lösungen in Zeiten von Multimodalität und Elektromobilität“ an. Es werden spannende Konzepte rund um die multimodale Mobilitätsberatung diskutiert. Dabei erhalten Sie Einblick in die Erfahrungen aus anderen Mobilitätszentralen. Nach kurzen Impulsen geht es um den intensiven Austausch zu multimodalen Strategien und Angeboten, den notwendigen Rahmenbedingungen einer modernen Beratung und um Kompetenzen und Qualifizierungen für Beratende.

Es erwarten Sie interessante Vorträge, viel Erfahrungsaustausch und sicherlich neue Ideen. Kurz: Ihr Kommen lohnt sich.

Dies ist die Abschlussveranstaltung des BMBF-geförderten Projekts ProMobiE (Professionelle Mobilitätsberatung für multimodale Verkehrsangebote im Kontext der Elektromobilität).

In diesem Sinne möchten wir Sie einladen, gemeinsam mit uns zu diskutieren. Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme und Beiträge!

---

# Professionelle Kundenberatung im ÖPNV

## Lösungen in Zeiten von Multimodalität und Elektromobilität

---

**Donnerstag, 16. Februar 2017**

Bochum-Gelsenkirchener Straßenbahnen AG  
Straßenbahnbetrieb Engelsburg  
Essener Straße 125  
44793 Bochum

---

**10:30**    **Begrüßung**

---

**10:45**    **Professionelle Kundenberatung im ÖPNV**

**Stefan Hilger**  
VDV-Akademie

---

**11:00**    **Erfahrungen und Ergebnisse aus der multimodalen Beratung**

N.N.

---

**11:30**    **Vom Kundencenter zur Mobilitätszentrale**

**Frieder Zappe**  
Verkehrsverbund Rhein-Neckar

---

**12:00**    **Mittagspause**

---

**13:00**    **Moderierte Thementische**

*Durch Rotation an den Thementischen haben Sie die Möglichkeit, alle Themen zu hören und zu diskutieren.*

je 45 Min. **Strategien & Angebote multimodaler Mobilität**  
**Stefan Güldner, Arne Lehmann**  
Stadtwerke Baden-Baden, Prospektiv GmbH

**Rahmenbedingungen für Beratung zu multimodalen Mobilitätsangeboten**

**Cornelia Kistner, Dr. Ulrich Fischer, Michel Michiels-Corsten**  
Rhein-Neckar-Verkehr GmbH, üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe AG, Institut für Erziehungswissenschaft der RWTH Aachen University

**Kompetenzen & Qualifizierung für eine professionelle Kundenberatung**

**Ola Bettermann, Stefanie Müller, Clarissa Schmitz**  
Bochum-Gelsenkirchener Straßenbahnen Aktiengesellschaft, üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe AG, Institut für Arbeitswissenschaft der RWTH Aachen University

---

**15:30**    **Zusammenfassung der Thementische im Podium**

---

**15:45**    **Ausblick**

**Michael Weber-Wernz**  
VDV & VDV-Akademie

---

**16:00**    **Ende der Veranstaltung**

**Moderation:**

Michael Weber-Wernz  
VDV & VDV-Akademie

---

## Anmeldung per Mail oder Fax

Mail: hilger@vdv.de

Fax: +49 (0) 221 - 5 79 79 8179

---

Vorname

Zuname

---

Position

---

Unternehmen

---

Straße und Hausnummer

---

PLZ

Ort

---

Telefon

Fax

---

E-Mail

---

Datum und Unterschrift

---

### Unbedingt mit ausfüllen! Wichtige Abfrage zum Datenschutz

Ihre Daten werden von der VDV-Akademie zur Organisation der Veranstaltung verwendet. Wir werden Sie gerne künftig über unsere Veranstaltungen informieren. Mit Ihrer Zustimmung geben Sie Ihre Einwilligung, dass wir Sie auch per Fax, E-Mail oder Telefon kontaktieren dürfen und Ihre Daten in den Teilnehmerlisten der Veranstaltung veröffentlichen.

Stimmen Sie dem zu:  ja  nein

Weiterhin wollen wir Sie informieren, dass wir Fotos von Veranstaltungen auf unseren Webseiten [www.promobie.de](http://www.promobie.de) und [www.vdv-akademie.de](http://www.vdv-akademie.de) veröffentlichen.

---

## Professionelle Kundenberatung im ÖPNV - Lösungen in Zeiten von Multimodalität und Elektromobilität

16. Februar 2017

### Veranstaltungsort:

Bochum-Gelsenkirchener Straßenbahnen AG  
Straßenbahnbetrieb Engelsburg  
Essener Straße 125  
44793 Bochum

Die Teilnahme an der Veranstaltung ist kostenfrei.

### Bitte senden Sie Ihre Anmeldung bis zum

01. Februar 2017 per Post, Mail oder Fax an:

### VDV-Akademie e.V.

Kamekestraße 37-39  
50672 Köln

### Geschäftsführung der VDV-Akademie:

Kamekestraße 37-39, D-50672 Köln  
Telefon: + 49 (0) 2 21 - 5 79 79 173  
Fax: + 49 (0) 2 21 - 5 79 79 8173  
E-Mail: [akademie@vdv.de](mailto:akademie@vdv.de)

### Ansprechpartner:

Stefan Hilger  
Telefon: + 49 (0) 2 21 - 5 79 79 179  
Fax: +49 (0) 221 - 5 79 79 8179  
E-Mail: [hilger@vdv.de](mailto:hilger@vdv.de)

**Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme!**