VDV Akademie

beka Potenziale nutzen

Ein starkes Duo

VDV Die Verkehrsunternehmen

VDV-K³-Seminar

Erwartungen des Kunden an Service und Qualität im ÖPNV

16./17. November 2023 - Frankfurt am Main

VDV Akademie | beka Potenziale nutzen

Ein starkes Duo

DICHTERES ANGEBOT, GÜNSTIGERE PREISE! REICHT DAS FÜR DIE VERKEHRSWENDE?

Sowohl auf Bundes- und Landesebenen als auch in vielen kommunalen Bereichen wurden in den letzten Jahren entscheidende Weichenstellungen getroffen, mit denen die nationalen Klimaschutzziele verwirklicht werden sollen. Eine entscheidende Bedeutung kommt dabei dem Öffentlichen Personenverkehr zu, der bis 2030 seinen Marktanteil am Gesamtverkehr um ein Drittel erhöhen soll. Als wichtigste Komponenten werden dabei häufig der Fahrpreis und die Verfügbarkeit eines ausreichenden ÖPNV-Angebotes aufgerufen. Diese beiden Komponenten sind unweigerlich von einer besonderen hohen Bedeutung, allerdings darf dabei nicht die dritte Komponente die Qualität vergessen werden, wenn der gewünschte Erfolg bei dieser ehrgeizigen Zielsetzung eintreten soll.

So ist z. B. schon heute in Regionen festzustellen, die über ein gutes Angebot und attraktive Preise verfügen, dass bis zu zwei Drittel der Pkw-Fahrten ohne wesentliche preisliche und zeitliche Nachteile ersetzbar sind. Es müssen daher neben dem Preis und das Fahrtenangebot noch weitere Faktoren existieren, die letztendlich den potenziellen Nutzer von einer Nutzung des öffentlichen Personenverkehrs überzeugen oder auch abhalten.

Mit der Fragestellung, welche Erwartungen die Kunden an den Service und die Qualität eines Verkehrsunternehmens haben und welchen Beitrag diese zu einem Wechsel vom Pkw zum ÖPV leisten könnten, möchte sich dieses Forum widmen.

Im ersten Teil werden Methoden und Erkenntnisse dargestellt, die Auskunft über die qualitativen Anforderungen der Menschen an den ÖPNV geben können. Der zweite Teil beschäftigt sich mit Faktoren die das persönliche Wohlempfinden des Kunden auf einer Reise, z. B. im Fahrzeug beeinflussen. Der dritte Teil setzt einen Schwerpunkt auf die sogenannte Visitenkarte der Verkehrsunternehmen, die für den Kunden entscheidend für den Ein- und Austritt in das öffentliche Verkehrssystem sind, die Haltestelle und das dazugehörige Umfeld.

Damit es nicht bei der Theorie bleibt, haben wir Referentinnen und Referenten gefunden, die ihre Projekte mittels ihres speziellen Fachwissens, aber auch aus der Praxis vorstellen – mit allen Höhen und Tiefen!

ANMELDUNG AUF WWW.VDV-AKADEMIE.DE →

VDV-Akademie
Kamekestraße 37-39 • 50672 Köln
akademie@vdv.de • T 0221 57979-173

beka GmbH
Christophstr. 15-17 • 50670 Köln
seminare@beka.de • T 0221 951449-0

VDV Akademie beka Potenziale nutzen

Ein starkes Duo

DAS PROGRAMM

16.11.2023

12:00
Gemeinsames Mittagessen

13:00
Begrüßung und Einstrieg ins Thema
Hermann Klodner, Verkehrsaktiengesellschaft, Nürnberg

Marktanalysen
13:15
Qualitätsmessungen aus Kundensicht
Anton Fendel, ÜSTRA Hannoversche Verkehrsbetriebe AG

14:00
Anforderungen an Service und Qualität des ÖPNV aus Sicht des Kunden
Timo Kerßenfischer, Berliner Verkehrsbetriebe AöR

14:45
Kundenmeinung in den Sozialen Medien
– Semantische Analyse der Chats & Foren
Dr. Oliver Klosa, Verkehrsaktiengesellschaft Nürnberg

15:30
Zeit für vertiefende Gespräche mit Kaffee

Sauberkeit, Sicherheit und Wohlbefinden
16:15
Sehen, hören, riechen, fühlen
– Faktoren für eine bessere Kundenzufriedenheit?
Cindy Mayas, Technische Universität Ilmenau

17:00
Welche Wohlfühlfaktoren sind für den Kunden relevant
Lars Pinnecker, DB Regio AG, Frankfurt am Main

18:00
Ende des ersten Veranstaltungstages

19:00
Gemeinsames Abendessen mit Erfahrungsaustausch

17.11.2023

09:00
Die Kraft der menschlichen Stimme
– Akustische Visitenkarte des Verkehrsunternehmens
Dorothee Roth, freie Rundfunksprecherin, CH-Kilchberg

09:45
Verkehrsstationen als Mobilitätsdrehscheiben
– was bedeutet das aus Fahrgastsicht?
Roland Neumann, BAHNSTADT - Planungsgesellschaft für Bahnhofsentwicklung mbH, Berlin

10:30
Zeit für vertiefende Gespräche mit Kaffee

2030: 100% mehr Modalsplit... aber wie?
11:15
Stationen der Zukunft
– Wie heißen wir den Mobilitätsnutzer willkommen?
Johannes Zück, Deutsche Bahn AG, Berlin

12:00
Weiche Anforderungen an den Städtebau
– Wie wird der städtische Raum neu verteilt?
Dr. Christoph Groneck, Rhein-Sieg-Kreis | Dezernat 4 - Verkehr und Mobilität, Siegburg

12:45
Abschlussdiskussion

13:00
Ende der Veranstaltung mit anschließendem Mittagsimbiss

VDV-Akademie
Kamekestraße 37-39 • 50672 Köln
akademie@vdv.de • T 0221 57979-173

beka GmbH
Christophstr. 15-17 • 50670 Köln
seminare@beka.de • T 0221 951449-0

VDV Akademie beka Potenziale nutzen

Ein starkes Duo

UNSERE LEITENDEN REFERIERENDEN

Hermann Klodner
Verkehrsaktiengesellschaft Nürnberg

Berthold Radermacher
VDV - Verband Deutscher Verkehrsunternehmen e.V., Köln

UNSERE REFERIERENDEN

Anton Fendel
ÜSTRA Hannoversche Verkehrsbetriebe AG

Timo Kerßenfischer
Berliner Verkehrsbetriebe AöR

Dr. Oliver Klosa
VAG - Verkehrsgesellschaft Nürnberg

Cindy Mayas
Technische Universität Ilmenau

Lars Pinnecker
DB Regio AG, Frankfurt am Main

Dorothee Roth
freie Rundfunksprecherin, CH-Kilchberg

Roland Neumann
BAHNSTADT - Planungsgesellschaft für Bahnhofsentwicklung mbH, Berlin

Johannes Zück
Deutsche Bahn AG, Berlin

Dr. Christoph Groneck
Rhein-Sieg-Kreis | Dezernat 4 - Verkehr und Mobilität, Siegburg

VDV-Akademie
Kamekestraße 37-39 • 50672 Köln
akademie@vdv.de • T 0221 57979-173

beka GmbH
Christophstr. 15-17 • 50670 Köln
seminare@beka.de • T 0221 951449-0