

Andy Ackermann-Riedel, Cornelia Voigt

# Kundenbetreuung im Schienenpersonen- nahverkehr

Handbuch inkl. Übungen zur  
Prüfungsvorbereitung

1. Auflage

ca. 250 Seiten, Loseblattsammlung, Format: 21 x 29,7 cm, Preis: auf Anfrage

Medientyp: Print inkl. Online-Version

ISBN 978-3-943214-43-7



Das BFV-Praxisbuch „Kundenbetreuung im Schienenpersonennahverkehr“ vermittelt praxisnahes Wissen rund um Service und Sicherheit für eine effektive Kundenbetreuung. Es gibt einen Überblick über den Eisenbahnbetrieb und verschiedene Fahrzeugtypen und stellt die Aufgabenfelder von Kundenbetreuer\*innen im Betriebsalltag vor. Anhand konkreter Situationen werden Kommunikation und Verhalten im Regelbetrieb sowie in Notfällen erläutert – inklusive sprachlicher Hilfestellungen für Durchsagen und den Umgang mit besonderen Personengruppen. Wiederholungsaufgaben am Ende jedes Kapitels unterstützen die Selbstkontrolle und Vertiefung des Gelernten.

Die Publikation erscheint in der Reihe BFV-PRAXIS in erster Auflage und berücksichtigt umfassend das Betriebsregelwerk für Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU), Tarifverträge, gesetzliche Vorgaben, Unfallverhütungsvorschriften und Beförderungsbestimmungen.

## Zielgruppen

- Kundenbetreuer\*innen
- Zugbegleiter\*innen
- Servicemitarbeiter\*innen
- Berufseinsteiger\*innen im Schienenpersonennahverkehr
- Bahninteressierte

# Kundenbetreuung im Schienenpersonennahverkehr

## Inhaltsverzeichnis

1	Einführung	3	Tätigkeitsbereiche für Kundenbetreuer*innen
1.1	Die Anfänge der Eisenbahn	3.1.	Serviceaufgaben
1.1.1	Industrialisierung und Ausbau	3.2.	Ansagen
1.2	Die Eisenbahn heute in Deutschland und Europa	3.3.	Erhöhtes Beförderungsentgelt / Fahrpreisnacherhebung
1.2.1	Struktur des Eisenbahnverkehrs	3.4.	Fahrradmitnahme, Mitnahme von Tieren und Gegenständen
1.2.2	Europäische Perspektive		
1.3	Personenverkehr und Güterverkehr im Vergleich	4	Eisenbahnerjargon
1.3.1	Relevanz für Kundenbetreuer*innen im SPNV		
1.4	Die Bedeutung des SPNV	5	Fahrscheine/-ausweise
1.5	Europäische Entwicklungen im SPNV	5.1	Arten der Fahrausweise
		5.2.	Rechte der Reisenden (EU, national)
		5.3.	Kontrolle
2	Eisenbahnbetrieb verstehen	6	sonstige Hilfsmittel / externe Trainingsunternehmen
2.1.	Eisenbahnfahrzeuge im Vergleich		
2.2.	Rollen- und Aufgabenverteilungen bei den Berufsgruppen der Eisenbahnbranche im Fahrdienst		
2.3.	Arbeitsschutz		

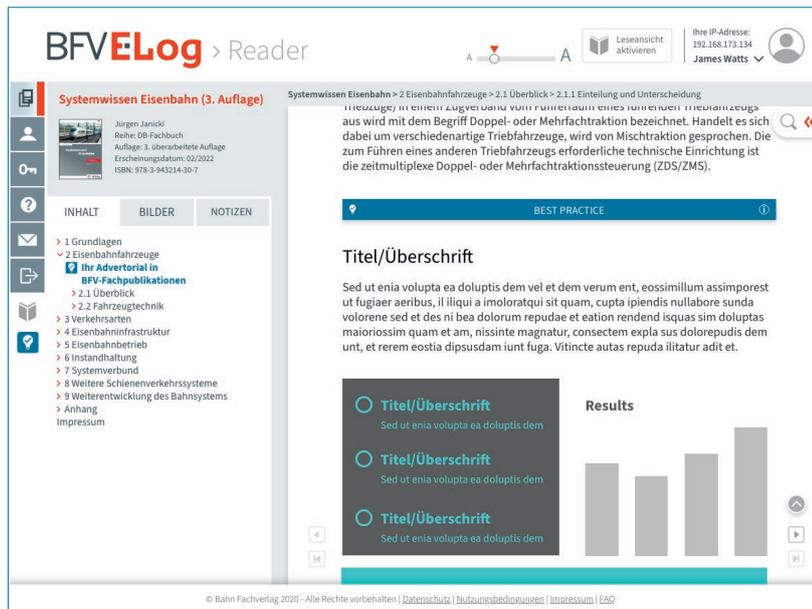
## Formate und Preise

	Format Innenteil		Breite x Höhe (mm)	Grundpreis s/w	2c-4c Euroskala
	U2 Seite	Anschnitt	170 x 240	5.115 EUR	5.995 EUR
	U3 Seite	Anschnitt	170 x 240	4.235 EUR	5.115 EUR
	1/1 Seite	Anschnitt	170 x 240	2.795 EUR	3.795 EUR
		Satzspiegel	132 x 200		
	1/2 Seite	Anschnitt	170 x 120	1.495 EUR	2.495 EUR
		Satzspiegel	132 x 100		
NEU	Online Advertorial	Redaktionelles Advertorial im digitalen Buch auf BFV ELog		1.795 EUR	1.795 EUR
	Print-Online-Kombination	Printanzeige Ihrer Wahl + Redaktionelles Advertorial im digitalen Buch auf BFV ELog		Print-Anzeigenpreis + 1.495 EUR	Print-Anzeigenpreis + 1.495 EUR
	Online-Banner	digitale Banneranzeige auf der Startseite BFV ELog	Format 1: Headerbereich		1.599 EUR
	Online-Banner	digitale Banneranzeige auf der Startseite BFV ELog	Format 2: Skyscraper in der Seitennavigation		1.399 EUR

# Kundenbetreuung im Schienenpersonennahverkehr

## Online-Advertorial

Ihr 2-seitiger PR-Beitrag erscheint in redaktioneller Anmutung in der digitalen Version des Fachbuchs auf unserem Fachportal BFV ELog. Advertorials werden mit dem Label „Best Practice“, zusammen mit Ihrem Firmennamen und dem Titel, gekennzeichnet.



### Best Practice

Zeichenzahl: max. 3.000

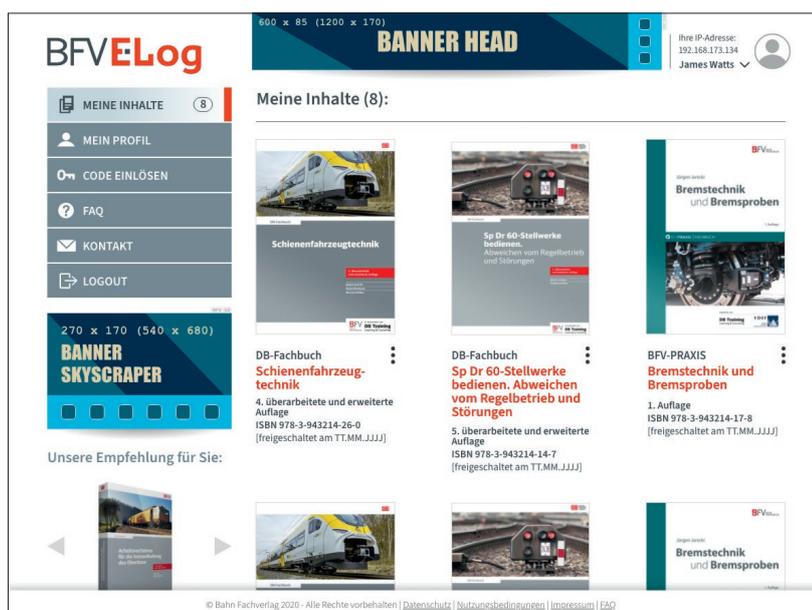
Anzahl Abbildungen: 2

Auflösung: 300 dpi

Laufzeit: 12 Monate

## Online-Banner

Platzieren Sie Ihre Bannerwerbung im prominenten Headerbereich oder in der Seitennavigation als Scyscraper auf der Startseite von bfv-elog-de. Ihre Anzeige wird aufgrund der Exklusivität und Platzierung auf der Startseite von BFV ELog von allen Nutzenden wahrgenommen.



### Online-Banner

Auflösung Header-Banner: 300 dpi

Auflösung Sky-Scrapper: 300 dpi

Laufzeit: 6 Monate

# Kundenbetreuung im Schienenpersonennahverkehr

<b>Zuschläge</b>	je Sonderfarbe (HKS, Pantone): 520,00 EUR
<b>Preise für Vorzugsplätze</b>	2. Umschlagseite: 5.115 EUR (s/w), 5.995 EUR (2c-4c Euroskala) 3. Umschlagseite: 4.235 EUR (s/w), 5.115 EUR (2c-4c Euroskala)
<b>Sonderwerbformen</b>	Lesezeichen: 5.445 EUR (2c-4c Euroskala) Ausschlagbare 2./3. Umschlagseite und 2/1 Seite (Doppelseite): Preis auf Anfrage
<b>Druckunterlagen</b>	PDF-Daten druckoptimiert als 300 dpi-Auflösung und CMYK-Modus. Die für die PDF-Erstellung benötigten Job-Options können beim Anzeigenauftragsmanagement angefordert werden. <b>3 mm Beschnittzugabe an allen Seiten (außer Anzeigen im Satzspiegel) und bei Text- und Bildelementen Bundaugleich (mind. 4 mm) beachten.</b>
<b>Rabatte</b>	10 % Kombirabatt (in einer weiteren Publikation des BFV) zzgl. AE-Provision
<b>Zahlungsbedingungen</b>	sofort nach Rechnungserhalt zum Erscheinen der Publikation
<b>Geschäftsbedingungen</b>	AGB online unter: <a href="http://www.bahn-fachverlag.de/service/anzeigen/">www.bahn-fachverlag.de/service/anzeigen/</a>



## Ihr Ansprechpartner

Miles Atwell

+49 30-200 95 22-17

miles.atwell@bahn-fachverlag.de