

SICHERN SIE SICH IHRE ANZEIGE!

Andy Ackermann-Riedel, Cornelia Voigt

Kundenbetreuung im Schienenpersonen- nahverkehr

Handbuch inkl. Übungen zur Prüfungs vorbereitung

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	4.115 EUR	4.195 EUR
U3 Seite	Anschnitt	170 x 240	3.235 EUR	4.115 EUR
1/1 Seite	Anschnitt	170 x 240	2.295 EUR	2.795 EUR
	Satzspiegel	132 x 200		
1/2 Seite	Anschnitt	170 x 120	1.095 EUR	1.795 EUR
	Satzspiegel	132 x 100		