



## Weitblickseminar „Erfolg mit Ansage – informative Durchsagen persönlich, kompetent und originell gestalten“

### Warum ist Kommunikation mit den Fahrgästen wichtig?

Dazu Steffen Palm, Leiter Marktkommunikation: „Warum ist eigentlich mein Lieblingsrestaurant so beliebt? Natürlich schmeckt das Essen hervorragend, aber das können viele andere Restaurants in der Nähe auch bieten. Die Antwort ist simpel und doch erkenntnisreich: Die Atmosphäre ist stimmig, angenehm und man fühlt sich als Gast wohl. Die Chefin, der Kellner, der Koch, allesamt sind in dem Restaurant mal mehr und mal weniger sichtbar, aber immer freundlich und authentische Gastgeber. Das wohlschmeckende Essen ist also nicht der entscheidende Faktor, sondern eher eine Selbstverständlichkeit und die Menschen machen es zu etwas Besonderem.“

Das lässt sich auch auf uns übertragen, wenn wir uns überlegen, wie wir unsere Fahrgäste zu Fans machen können.

Unser Fahrpersonal, das jeden Tag, rund um die Uhr im Einsatz ist, damit die Menschen ihre Ziele erreichen, sind das Gesicht der LVB. Das Fahrpersonal kann die Fahrt zu etwas Besonderem gestalten. Sei es durch transparente Information oder das freundliche Verabschieden der Fahrgäste beim Fahrerwechsel. Die Kundinnen und Kunden sind dankbar und fühlen sich besonders wertgeschätzt. Die optimale Voraussetzung, dass sie wiederkommen, uns weiterempfehlen und eine auf gegenseitigem Respekt fundierte Beziehung zu uns aufbauen.“

### Zielgruppe

1. Fahrer\*innen, die gerne persönliche Durchsagen machen würden, sich aber nicht trauen.
2. Fahrer\*innen, die bereits persönliche Durchsagen durchführen, sich aber noch inspirieren lassen und weiterentwickeln wollen.

### Ort

Teilnehmer\*innen per Sammeltransport (Bus) zum Veranstaltungsort bringen. Das hat den Vorteil, dass ein Fahrzeug vor Ort zum Üben zur Verfügung steht.

### Ziele

- Kommunikation mit Fahrgästen verbessern (Sicherheit aufbauen/Hemmschwellen abbauen/Routine erzeugen)
- Kreativität fördern
- Vertrautheit mit Mikro



# MADAM

**IN** | INITIATIVE  
**QA** | NEUE QUALITÄT  
DER ARBEIT

## Inhalt

- Situationen/Anlässe erarbeiten (nach „Pflicht“ und „Kür“ getrennt)
- Tipps & Ideen für informative, persönliche Durchsagen
- Individuelle (authentische), stimmige Kommunikation erarbeiten – Beispieldurchsagen erarbeiten

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

Im Rahmen der Initiative:



**L** Leipziger  
Verkehrsbetriebe

**i** INPUT  
consulting