

## **Seminarbeschreibung:**

# **Verkehrsmeister als Führungskraft, Teil I und II**

Alles über die Führungsaufgaben für Verkehrsmeister und Verkehrsmeister-Anwärter in einem kunden- und wettbewerbsorientierten Nahverkehrsbetrieb in **zwei Seminarteilen**. Die beiden Seminarteile sind didaktisch aufeinander abgestimmt.

## **Teil 1:**

### **Der Verkehrsmeister als Führungskraft Teil I - der kluge Umgang mit dem Fahrer“**

Verkehrsmeister sind Führungskräfte. Handeln sie immer danach? Was bedeutet "Führen" für VM konkret? Welche Aufgaben beinhaltet das? Wie setzt man sich durch als VM? Wie kann man Fahrer motivieren? Wie bringt man Kritik und Anerkennung richtig an? Wie werden Fahrerkontrollen motivierend durchgeführt?

- a. Kundenorientierung und Wettbewerb: Welchen Einfluss hat das auf die Arbeit der Verkehrsmeister?
- b. Verkehrsmeister – Erster unter Gleichen oder Führungskraft?
- c. Auf was es bei „Führung“ im Fahrdienst für den Vm ankommt.
- d. Wie setzt man sich durch als Verkehrsmeister?
- e. Lob und Kritik – „Schmusekurs“ oder mal ein klares Wort und Konsequenzen?
- f. Was ein Verkehrsmeister zur Förderung der Motivation tun kann.
- g. Das richtige Verhalten bei Fahrerkontrollen/Entlastungsnachweis.
- h. Junger Verkehrsmeister und erfahrener Fahrer

**Dauer: 2 Tage**

**Referent: Eberhard Lehrenkrauss**

**Termine Teil I:**

**29.2.-1.3.2012, Würzburg**

**8. und 9. Oktober 2012, Würzburg**

**Anmeldung :**

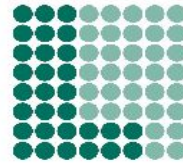
**Bitte telefonisch oder e-mail an [lehrenkrauss.gmbh@t-online.de](mailto:lehrenkrauss.gmbh@t-online.de)**

**Oder bei der „beka“ in Köln: <http://www.beka.de>**



**Teil II  
unten**

Änderungen vorbehalten!



## **Teil 2:**

### **„Der Verkehrsmeister als Führungskraft Teil II**

- **Gespräche mit Fahrern und Kunden richtig führen**
- **Kommunikation und Gesprächsführung für Verkehrsmeister“**

(Der Besuch dieses Seminars setzt den Besuch des Teils 1 *Der kluge Umgang mit dem Fahrer – Führungsaufgaben des Verkehrsmeisters* - siehe oben- voraus.)

Dieses Seminar baut auf dem Seminar "Der kluge Umgang mit dem Fahrer – Führungsaufgaben des VM" auf. Es werden die für VM typischen Gesprächssituationen trainiert: Das kurze Gespräch auf der Strecke (z.B. bei Kontrollen), das Gespräch bei Qualitätsmängeln der Fahrer, das Motivations- und das Rückkehr- und Fehlzeitengespräch. Außerdem wird der richtige Umgang mit gereizten Gesprächspartner (z.B. reklamierende Kunden) behandelt.

- a) Das kurze Gespräch auf der Strecke (Auftreten im Fahrzeug)
- b) Das Gespräch zur Klärung von Kundenbeschwerden
- c) Gespräch mit schwierigen Mitarbeitern
- d) Kritikgespräche (auf der Strecke und ausführliche Kritikgespräche)
- e) Motivations- oder „Durchsetzungs“-gespräch?
- f) Verhalten in konfliktträchtigen Situationen – „Fettnäpfchen“ vermeiden!
- g) Umgang mit Mitarbeitern in schwierigen Situationen Gesprächsaufbau und – ablauf von Korrektorgesprächen
- h) Umgang mit sich beschwerenden Fahrgästen.

**Dauer: 2 Tage**

**Referent: Eberhard Lehrenkrauss**

#### **Termine:**

**14. und 15. Mai 2012, Nürnberg**

**7. und 8. November 2012, Würzburg**

Anmeldung :

Bitte telefonisch oder e-mail an [lehrenkrauss.gmbh@t-online.de](mailto:lehrenkrauss.gmbh@t-online.de)

Oder bei der „beka“ in Köln: <http://www.beka.de>

Änderungen vorbehalten