



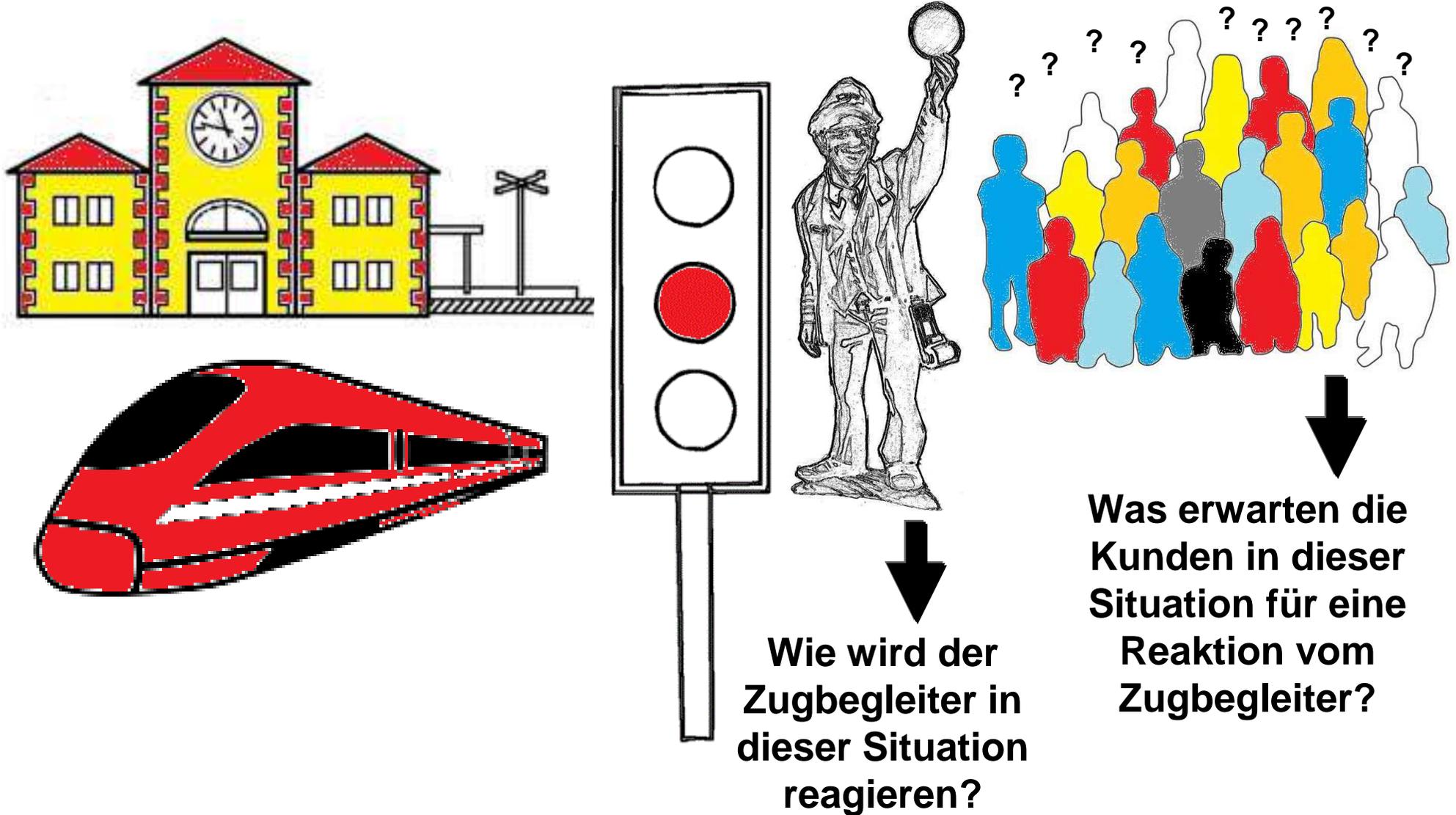
„Berücksichtigung der Kundeninteressen in der regionalen ÖV - Planung“

27. Gothaer Technologenseminar

Dipl.-Ing. Tobias Pretzsch

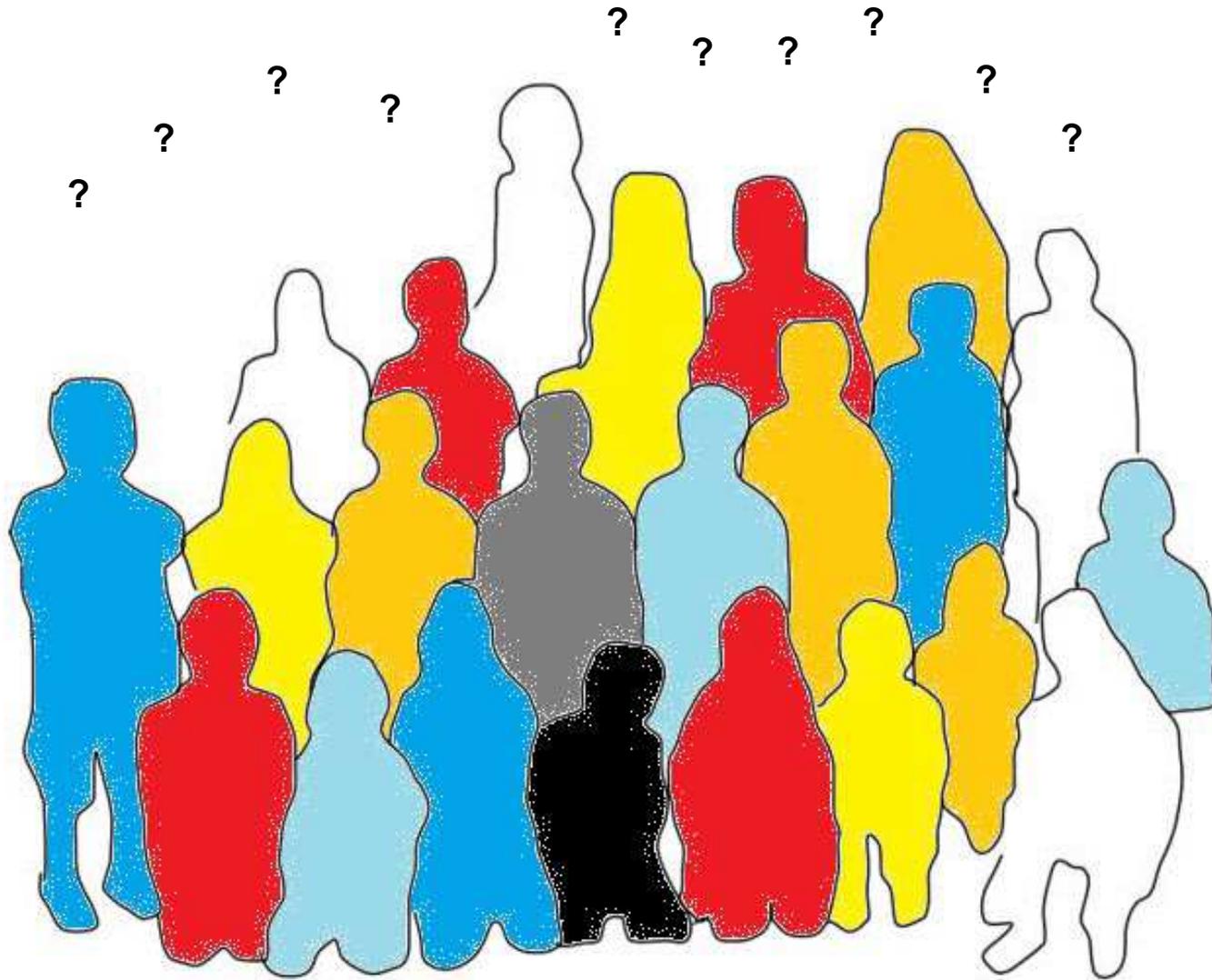
Staatliche Fachschule für Bau, Wirtschaft und Verkehr Gotha

1. Einstiegsbeispiel

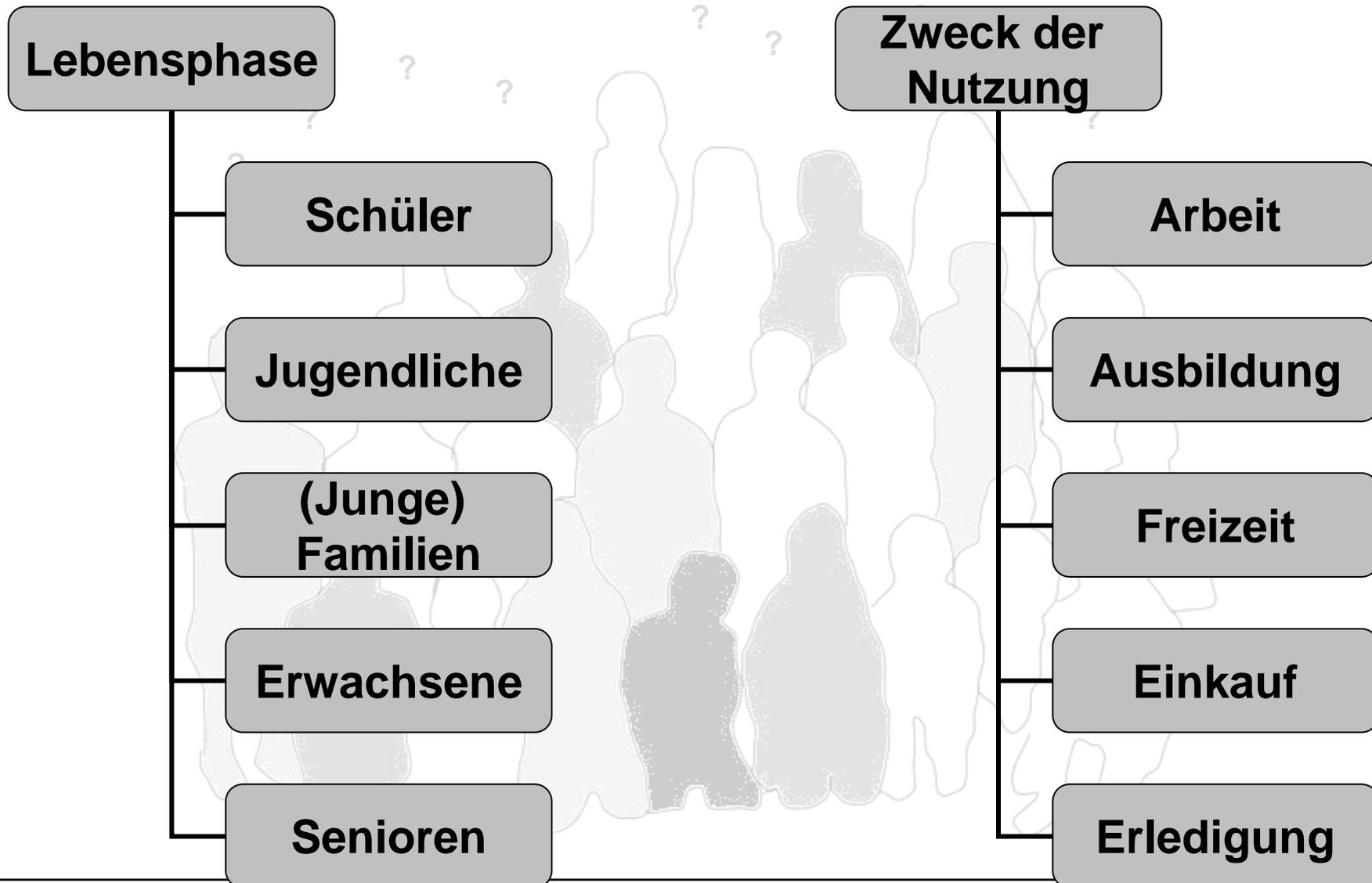


1. Einstiegsbeispiel
2. Kundengruppen
3. Ansprüche der Kundengruppen
4. Was ist den Kunden wichtig?
5. Mit was sind Kunden (Un-)zufrieden?
6. Fahrgastbeiräte – Ein Instrument zur Berücksichtigung von Kundeninteressen – Erfahrungen
7. Auflösung Einstiegsbeispiel
8. Fazit

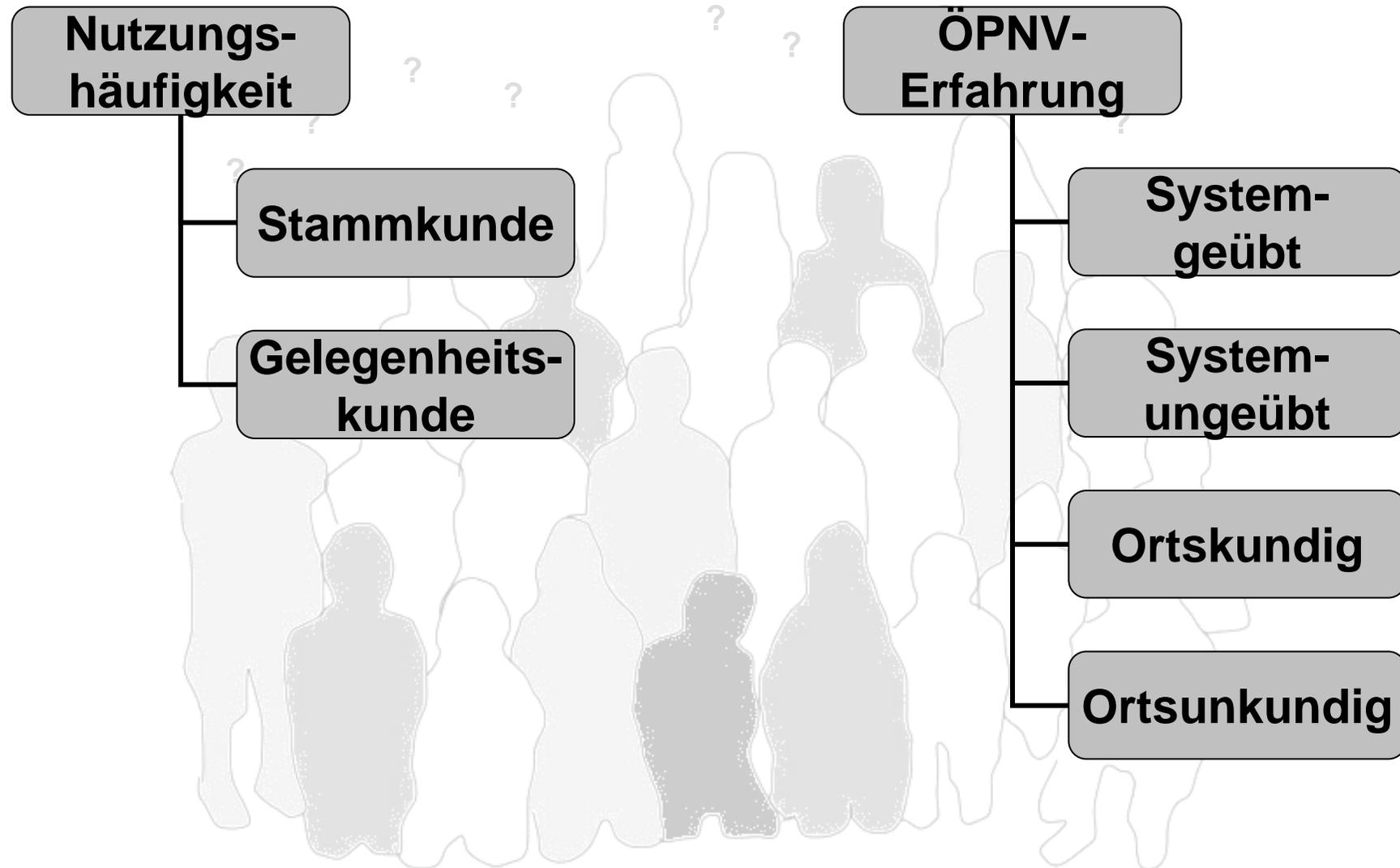
2. Kundengruppen



2. Kundengruppen



2. Kundengruppen



3. Ansprüche von Kundengruppen

Ich habe keine
Wahlmöglichkeit,
da ich keinen
Führerschein
habe!

Ich will mich mit
meinen Freunden
im Bus
unterhalten
können!

Meinetwegen
komme ich auch
gerne mal zu spät
zur Schule!

Kurze Wege kann
ich auch mit dem
Fahrrad fahren!

Schüler

Ich will auch mal
abends und am
Wochenende weg!

Ich habe wenig
Geld zur
Verfügung!

Ich will noch
schnell meine
letzten
Hausaufgaben im
Bus machen!

Ich will auch mal
länger in der
Schule bleiben!

3. Ansprüche von Kundengruppen

Mit dem Auto sind wir mobiler!

Wir müssen zum Kindergarten, in die Schule, auf Arbeit, zu verschiedenen Ärzten!

Unsere Kinder sind manchmal etwas lauter im Bus!

Wir wollen auch mal am Wochenende in die Natur!

(Junge) Familien

Für kinderreiche Familien ist ÖPNV ganz schön teuer!

Wir wollen mit Kindern nicht umsteigen!

Wir haben einen Kinderwagen dabei!

Die Kinder wollen während der Fahrt beschäftigt werden!

3. Ansprüche von Kundengruppen

Ich will keine
Treppen steigen!

Ich muss sitzen!

Ich muss zum
Einkaufen und
zum Arzt!

Der Bus soll erst
losfahren, wenn
ich sicher sitze!

Senioren

Ich bin gerne am
Vormittag
unterwegs!

Ich brauche Platz
für meinen
Rollator!

Ich will meine
Fahrkarte bei
jemanden
persönlich
kaufen!

Ich habe schwere
Einkaufstaschen
bei mir!

3. Ansprüche von Kundengruppen

Ich muss
pünktlich auf
Arbeit sein!

Ich will auf dem
Weg zur Arbeit
schon die ersten
Emails checken!

Ich will schnell
von Arbeit wieder
zu Hause sein!

Arbeit

Ich will ausgeruht
auf Arbeit sein!

Ich will bei Störungen
sofort wissen wie und
wann es weiter geht,
auch Verkehrs-
trägerübergreifend!

Ich will
Haltestellen direkt
vor der Tür!

Ich will auch mal
kurzfristig nach
Hause fahren
können!

3. Ansprüche von Kundengruppen



3. Ansprüche von Kundengruppen

Ich will im Störfall informiert werden!

Bei ständig steigenden Preisen, kann ich auch auf das Auto umsteigen!

Ich will stressfrei unterwegs sein!

Ich will Treueprämien!

Stammkunde

Ich will nicht jeden Tag meine Fahrkarte vorzeigen!

Ich will einen Sitzplatz!

Ich will angenehm klimatisierte Fahrzeuge!

Ich will zusätzlichen Service!

3. Ansprüche von Kundengruppen



3. Ansprüche von Kundengruppen

?

Ich will einfach
nur eine Fahrkarte
kaufen!

?

Bahnfahren ist
doch viel zu teuer!

?

Wo ist die
Abfahrtshalte-
stelle des SEV?

Systemungeübt

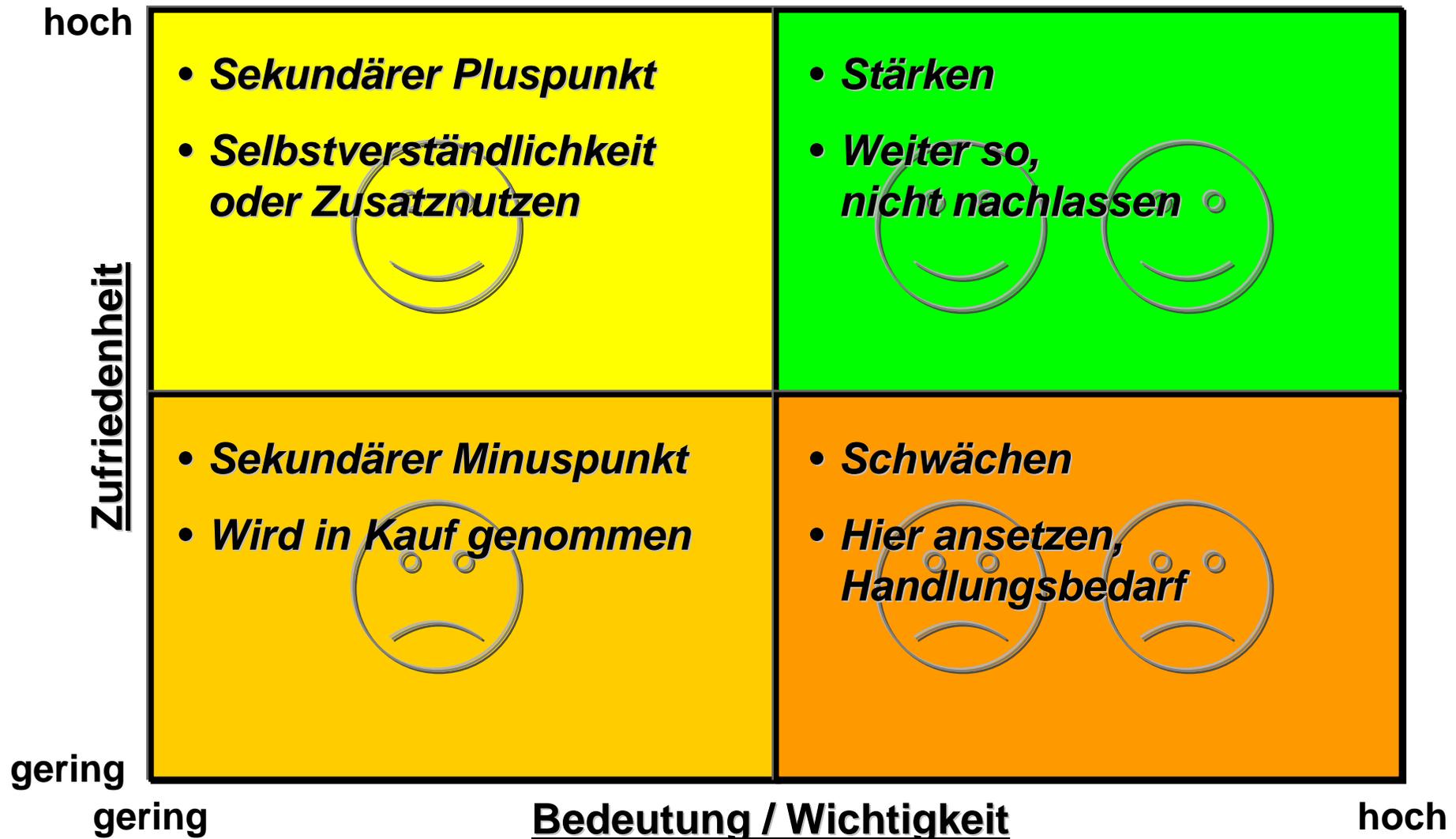
Wieso muss ich
meine Fahrkarte
noch mal
abstempeln?

Ich brauche
persönliche
Beratung!

Den Fahrplan und
den Baufahrplan
verstehe ich
nicht?

Ich will wissen,
wann ich
aussteigen muss!

4. Was ist den Kunden wichtig? Handlungsrelevanzmatrix



4. Was ist den Kunden wichtig?

- Information im Fahrzeug
- Sauberkeit an Haltestellen
- Gedruckte Fahrgastinformationen
- Serviceorientierung, Freundlichkeit Personal

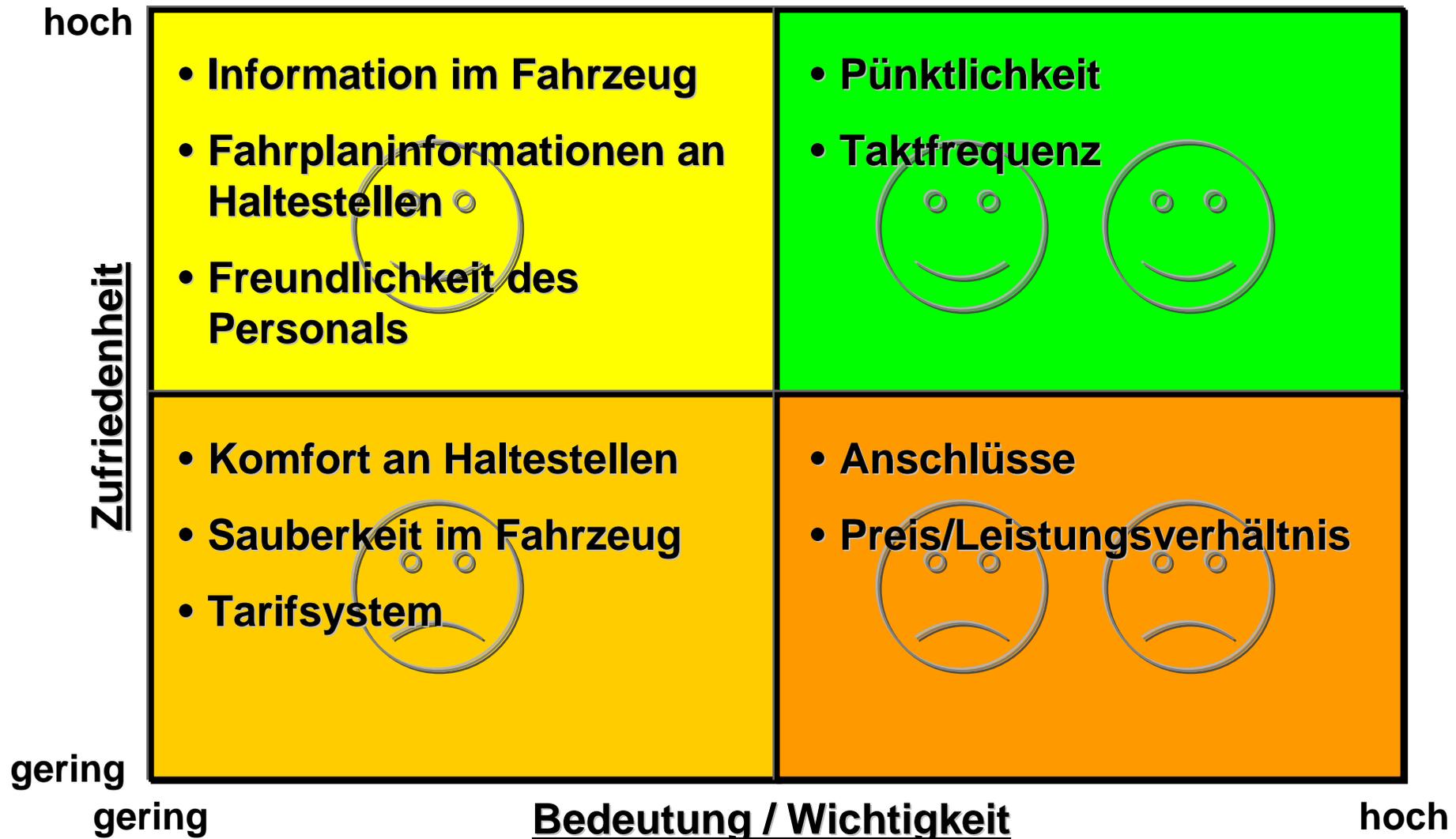
- Pünktlichkeit
- Umsteigezeit
- Sicherheit der Anschlüsse
- Schnelligkeit
- Platzangebot in den Fahrzeugen
- Information im Störfall
- Takt
- Sicherheit an Haltestellen

gering

Bedeutung / Wichtigkeit

hoch

5. Mit was sind Kunden (Un-)zufrieden? Bsp. Kundenbarometer Deutschland 2002



5. Mit was sind Kunden (Un-)zufrieden? Bsp. MOSAIQUE – MDV

Zufriedenheit	hoch	<ul style="list-style-type: none"> • Information im Fahrzeug • Platzangebot im Fahrzeug • Sauberkeit im Fahrzeug • Fahrkartensortiment 	<ul style="list-style-type: none"> • Pünktlichkeit • Persönliche Sicherheit • Schnelligkeit  	
	gering	<ul style="list-style-type: none"> • Serviceorientierung des Personals • Elektrische Informationen 	<ul style="list-style-type: none"> • Information im Störfall • Umsteigezeit • Sicherheit der Anschlüsse • Fahrtenangebot  	
		gering	<u>Bedeutung / Wichtigkeit</u>	hoch

5. Mit was sind Kunden (Un-)zufrieden? Bsp. Kundenbarometer Frankfurt/M 2012



6. Fahrgastbeiräte – Ein Instrument zur Berücksichtigung von Kundeninteressen – Erfahrungen

- + Informationen aus erster Hand
- + Beschwerden werden aufgenommen und an Beteiligte zur Klärung weitergeleitet

- Hinweise werden aufgenommen, geprüft und ...
- Kaum Einflussmöglichkeiten auf zukünftige Planungen
- Kaum Einflussmöglichkeit auf Inhalte anstehender Ausschreibungen (Rechtliches Problem???)

7. Auflösung Einstiegsbeispiel

Bahnhof _____ Deutsche Bahn **DB**

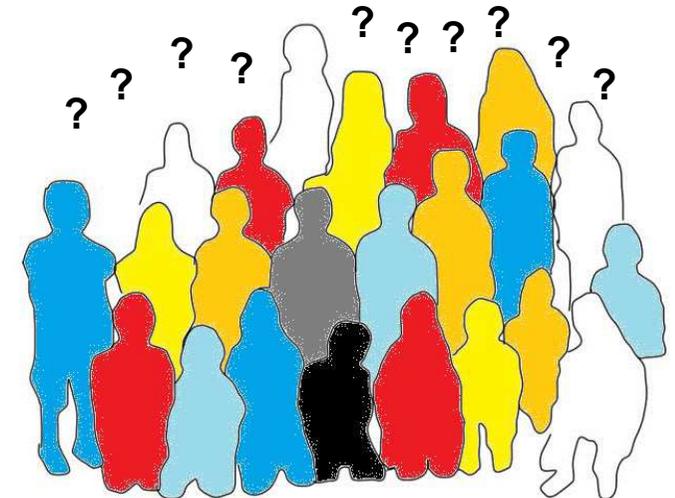
Bescheinigung über Zugverspätung

RE Zug Nr. 17039, planmäßige Ankunft _____ Uhr,
Zuggattung (z.B. EC) _____
ist heute um in Radeberg Uhr
verspätet eingetroffen. geändert

jegliche Weiterfahrt
nicht ermöglicht
werden.

Stempel _____ Ort, Datum Radeberg 20.06.06 20¹⁵
Unterschrift Bns KIN/M

600 13 Bescheinigung über Zugverspätung A6L 5b-70 03.96 Hmb dtp 2



**Was erwarten die
Kunden in dieser
Situation für eine
Reaktion vom
Zugbegleiter?**



**Ihr Kunde interessiert sich nicht für
„intelligent vernetzte Mobilität“.**

Er will einfach nur zuverlässig und bequem von A nach B.

(Verfasser unbekannt)

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Kontakt:

tobias.pretzsch@fachschule-gotha.thueringen.de

