

CZV Einführungskurs für neu eintretendes Personal

Einführungskurs für neueintretendes Personal DS18.004

Weiterbildung gemäss CZV, 1 TAG

Die Teilnehmer reflektieren und verbessern ihren eigenen Kommunikationstyp, welche Dienstleistungen von Fahrgästen und Zentrale erwartet wird.

Verschiedene Dimensionen der Dienstleistungen und

- professionelle Begriffe
- Auskünfte erteilen
- Kundenorientierte Kommunikation
- Fahrgäste über die Verspätungen informieren
- Informationen über Anschlussverbindungen
- Umleitungen des Fahrplans durchsagen
- Aufgaben in der Administration bearbeiten