

# **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**