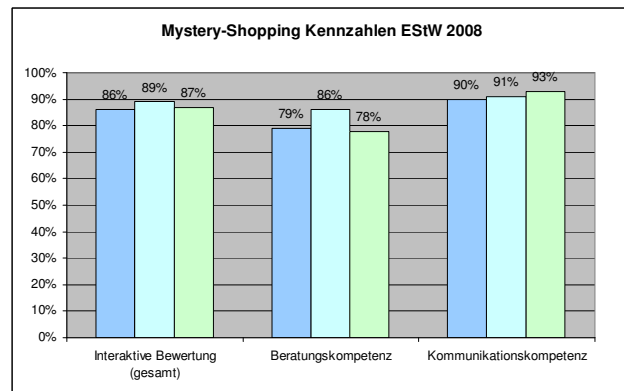


Qualitätsbewertung und Testkundenverfahren bei den Erlanger Stadtwerken 2008



Auftraggeber:

Erlanger Stadtwerke
Stadtverkehr GmbH
Frauenauracher Straße 90
91056 Erlangen

Ansprechpartner:

Herr Johannes Schuster

Bearbeitungszeitraum:

2008

Gegenstand der Bewertung:

Bewertung der Dienstleistungsqualität im Busverkehr Erlangens nach den Sparten OVF, VAG und Private Verkehrsunternehmen, jeweils:

- Tarif- und Netzkenntnisse
- Servicequalität Fahrpersonal
- Beförderungsqualität im Fahrzeug

Leistungsumfang:

- Konzeption der Erhebung
- Justiziable Stichprobenauswahl
- Planung und Durchführung der Testkundeneinsätze
- Erfassung und Auswertung der Ergebnisse
- Aufzeigen von Verbesserungspotenzialen

Projektbeschreibung:

Als 100 %ige Tochter der Stadt Erlangen sind die Erlanger Stadtwerke zuständig für die Umsetzung des Stadtverkehrs in Erlangen. Als Aufgabenträger nutzen sie die Durchführung von Testkundenstudien zur Überprüfung und Sicherung des gewünschten Fahrgastservices.

Die PB-Consult ist mit der Vorbereitung, Durchführung und Auswertung der objektiven Leistungsmessung in Form einer kontinuierlichen justiziablen Testkundenerhebung betraut.

Die Untersuchung ist so konzipiert, dass eine vergleichende Bewertung der beauftragten Verkehrsunternehmen (OVF, VAG und weitere Private Verkehrsunternehmen) möglich ist.

Bewertet wird anhand standardisierter Erhebungsbögen das Erscheinungsbild und Verhalten der Mitarbeiter sowie die Beförderungsqualität in den Fahrzeugen. Darüber hinaus werden Testkäufe/Beratungsgespräche durchgeführt. Alle bewerteten Kriterien sind dabei so gewählt, dass sie Rückschlüsse auf möglichen Schulungsbedarf oder konkrete Hinweise auf betriebliche Maßnahmen ermöglichen.

Betriebliche Hinweise werden monatlich übermittelt, die Gesamtbewertung aus dieser kontinuierlichen Messung erfolgt in Form eines Jahresberichts.