

Qualitätsbewertung und Testkundenverfahren bei der VAG Verkehrs-AG 2009



Auftraggeber:

VAG Verkehrs-AG
Südl. Fürther Str. 5
Nürnberg

Ansprechpartner:

Frau Susanne Weghorn
Tel: 0911 / 283-4627

Bearbeitungszeitraum:

- Seit 2003 kontinuierliche Messungen
- Dargestellter Umfang ab 2009

Gegenstand der Bewertung:

Bewertung der Dienstleistungsqualität der VAG mit Testkunden

- Verkehrsmittel: U-Bahn, Tram, Bus (Eigenbetriebe und Subunternehmerbewertung)
- Haltestellen: alle Sparten
- Service: Fahrpersonal, Kundencenter, Hotline, Fahrausweisprüfer
- Stadtgebiete: Nürnberg, Fürth, Erlangen

Leistungsumfang:

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

Projektbeschreibung:

Die VAG Verkehrs-AG ist der führende Mobilitätsanbieter in der Metropolregion Nürnberg. Zur Verbesserung ihrer Dienstleistung dort, wo es der Kunde merkt, setzt die VAG seit über einem Jahrzehnt Methoden zur Qualitätsmessung- und -steuerung ein. An der Weiterentwicklung dieser Erhebungsinstrumente war und ist PB-Consult maßgeblich beteiligt.

Die PB-Consult ist mit der Vorbereitung, Durchführung und Auswertung der objektiven Leistungsmessung mittels Testkunden betraut. Sie führt die Testkundenbewertungen dort und zu dem Zeitpunkt durch, wo die Mitarbeiter der VAG tagtäglich, rund um die Uhr und das ganze Jahr hindurch Serviceleistungen für ihre Kunden erbringen.

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, über die Gesamtbewertung aus dieser kontinuierlichen Messung wird jährlich berichtet. Die Ergebnisse fließen in LUKAS® (Leistungs- und Kennzahlen-Analyse-System) die Intranetplattform der VAG ein und werden für unternehmensinterne Zielvereinbarungen genutzt.