




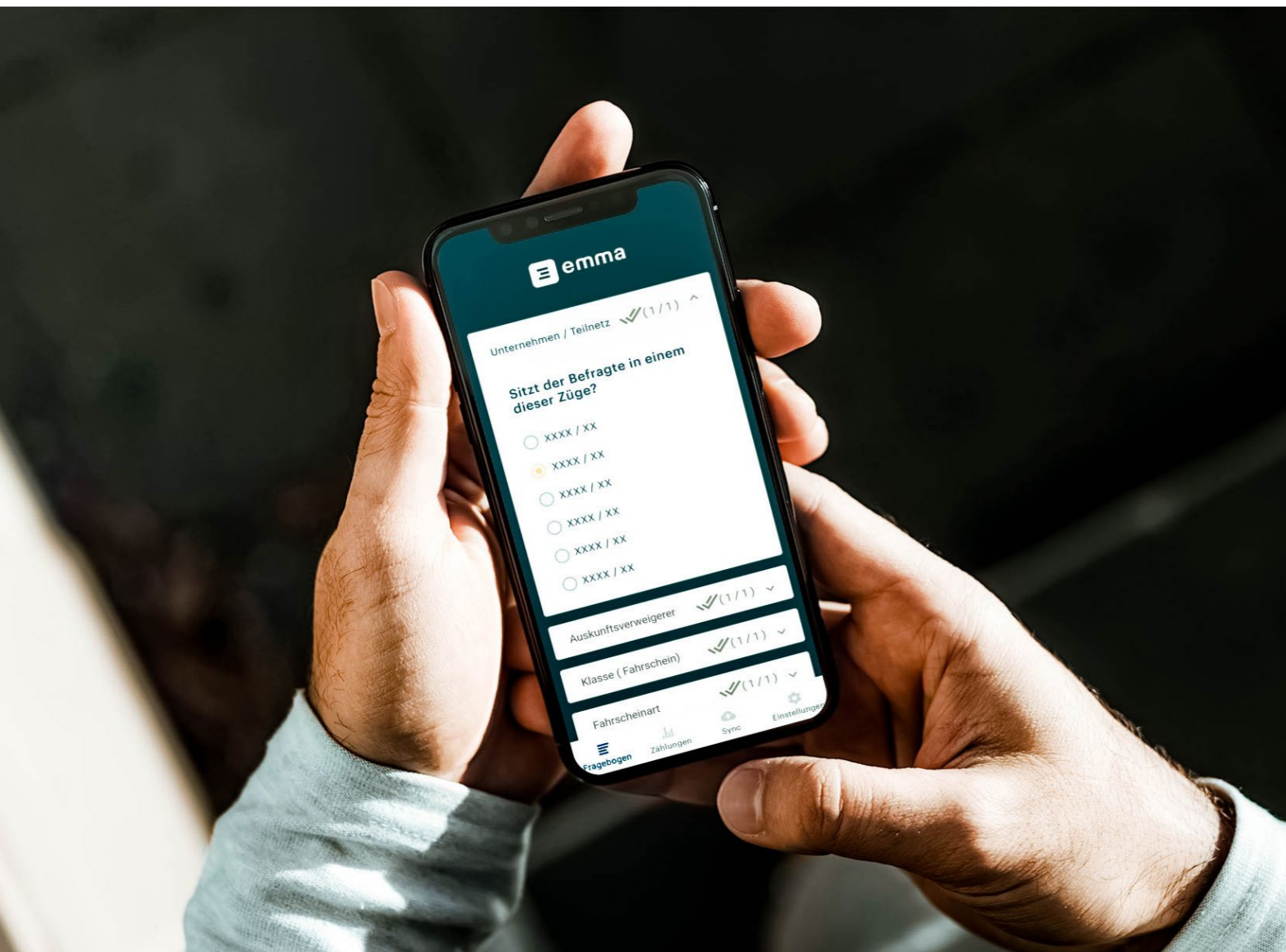
**Kontinuierliche Qualitäts-  
bewertungen im ÖPNV.  
Ihr Weg zur höheren  
Dienstleistungsqualität.**

 **pbconsult** Für einen starken ÖPNV.

## Ablauf der Bewertung

Bei der Qualitätsbewertung kommen i.d.R. zweierlei **Bewertungsskalen** zur Anwendung.

Die Datenerfassung erfolgt mittels mobiler Datengeräte (Smartphones, Tablets) und der von uns selbst entwickelten Erfassungs-App **emma**.



### ✔ Nutzen aus vertraglicher Sicht

- Bewertung der „richtigen“, ausschreibungsrelevanten Kriterien
- **Sicherheit** für den Auftraggeber und den Dienstleister, welche Qualität zu erbringen ist
- **schnelle und leichte Überprüfung** der vertraglich definierten Zielvorgaben
- Argumentationshilfe gegenüber Politik und/oder Vertragspartnern
- Kann als Grundlage für Bonus-/Malus-Regelungen herangezogen werden

### ✔ Nutzen aus betrieblicher Sicht

- Indikator für das Vorhandensein von Qualitätsmängeln
- Indikator für **Qualitätsverbesserungen**
- Möglichkeit des **gezielten Nachsteuerns** durch Analyse von Kriterien
- Ergänzung zu Kundenzufriedenheitsanalysen zum Aufdecken von ProblemDetails/-ursachen
- **vertrauenswürdige Basis** für interne Diskussionen (mit Mitarbeitern, Geschäftsführung, Betriebsrat,...)
- ab einer Anzahl von fünf Teilnehmern können wir zusätzlich und kostenneutral einen **Workshop** anbieten, der nach jeder Erhebungsperiode stattfindet (Format wird bereits bei unserem Produkt „ÖPNV-Qualitätsbarometer“ angewendet)

## ✔ Servicequalität im ÖPNV

- Wir messen und überprüfen ganzjährig die Servicequalität von Verkehrsunternehmen
- Wir geben Hinweise auf **Stärken und Schwächen** im System und zeigen so **Verbesserungspotenziale** auf
- Inhalte der Bewertungen sind unter anderem **Erscheinungsbild** von Fahrzeugen, Haltestellen und Serviceeinrichtungen, **Verhalten und Auftreten** des Fahr- und Servicepersonals, Fahrgastinformation, wie Beschwerdemanagement und Servicetelefon
- Weitere Schwerpunkterhebungen auf Wunsch zu allen Themen an, die von temporärer besonderer **Bedeutung** sein können (AST-Verkehre, Nachtbuslinien, Frauentaxi und Fahrausweiskontrolle)

## Inhalte der Bewertung

### 1 Beobachtende Bewertungen

Die Testkunden greifen nicht aktiv ein, sondern beobachten und bewerten (Erscheinungsbild, Funktionalität etc.)



#### Fahrzeuge

- Erscheinungsbild
- Fahrgastinformation
- Fahrzeugtechnik



#### Fahrpersonal

- Erscheinungsbild
- Servicebereitschaft
- Fahrgastinformation
- Fahrweise und Anschluss
- Fahrgastwechsel



#### Haltestellen

- Erscheinungsbild
- Fahrgastinformation
- Verkaufsautomaten
- Beleuchtung



#### Verkaufsstellen

- Erscheinungsbild
- Aufenthaltsqualität
- Verkaufseinrichtung
- Wartezeit

### 2 Interaktive Bewertungen

Die Testkunden gehen aktiv auf das Personal zu und führen sog. Szenarien durch, fragen nach, kaufen, oder lassen sich beraten.



#### Fahrpersonal

- Kommunikationskompetenz
- Beratungskompetenz
- Fachwissen



#### Verkaufsstellen + Servicetelefon

- Kommunikationskompetenz
- Beratungskompetenz
- Fachwissen