

Programm



Tagungsort:

Pentahotel Rostock

Schwaansche Str. 6, 18055 Rostock



Mittwoch, 12. November 2025

19.00 Uhr

Gemeinsames Abendessen im Veranstaltungshotel

Donnerstag, 13. November 2025

8.00 Uhr

Impulsvortrag

Mitarbeiterbindung

9.00 Uhr

Auftakt und Erfahrungsaustausch

- ▶ Aktuelle Herausforderungen im Kundenzentrum
- ▶ Best Practice Beispiele
- ▶ Vorträge der Teilnehmenden

12.00 Uhr

Gemeinsamer Mittagsimbiss

13.00 Uhr

Vortrag Rostocker Straßenbahn AG



14.00 Uhr

Besuch RSAG Kundenzentrum Lange Straße

15.00 Uhr

Geführter Ausflug mit öffentlichen Verkehrsmitteln nach **Warnemünde**

17.30 Uhr

gemeinsames Abendessen

Freitag, 14. November 2025

8.00 Uhr

Fortsetzung des Erfahrungsaustauschs

12.00 Uhr

Gemeinsamer Mittagsimbiss

13.00 Uhr

Fortsetzung des Erfahrungsaustauschs

14.30 Uhr

Abschlussdiskussion

15.00 Uhr

Ende der Veranstaltung

Ziele

- ▶ Die Teilnehmenden kennen Trends und aktuelle Herausforderungen im Bereich Kundenservice und Vertrieb
- ▶ Die Teilnehmenden setzen sich mit den Arbeitsabläufen in ihrem Verantwortungsbereich intensiv und zielgerichtet auseinander
- ▶ Die Teilnehmenden sind sich der digitalen Möglichkeiten im Vertrieb, Dialog und bei der Kundeninformation bewusst
- ▶ Die Teilnehmenden halten die Motivation ihrer Mitarbeitenden bei Veränderungen hoch
- ▶ Die Teilnehmenden erhalten einen Einblick in Ausrichtung, Organisation und Gestaltung der Kundenzentren anderer Verkehrsunternehmen

Inhalte

- ▶ Aktuelle Entwicklungen in Kundenservice und Vertrieb für den öffentlichen Personenverkehr
- ▶ Strukturiertes Analysieren von Arbeitsabläufen und Prozessen im Kundenzentrum
- ▶ Vorstellen und Bewerten aktueller digitaler Lösungen für Vertrieb, Kundendialog und Kundeninformation
- ▶ Einbezug der Mitarbeitenden im Kundenzentrum bei Prozessanalyse und -anpassungen
- ▶ Besuch des örtlichen Kundenzentrums



Fotos: Hansestadt Rostock / Angelika Heim: RSAG

