

Qualität verbindet.



ÖFFNUNGSZEITEN BÜRGERBÜRO
Mo. u. Fr. 08.00 - 17.00 Uhr
Di. u. Do. 08.00 - 13.00 Uhr
Mi. 08.00 - 12.00 Uhr
oder nach Vereinbarung



Optimale Informationen über Fahrzeiten und Tarife sowie Möglichkeiten, Tickets zu erwerben, sind unverzichtbare Elemente eines guten Kundenservices. Dies gilt auch für die ländlich geprägten Regionen im VBN-Land. Um hier einen guten Kundenservice zu bieten, soll in jeder Kommune zumindest eine Einrichtung vorhanden sein, in der die Bürger Tickets erwerben können und zum Thema ÖPNV persönlich beraten werden. Hier bieten sich zum Beispiel Bürgerbüros an, die neben allgemeinen Informationen die Aufgaben einer VBN-Informations- und Verkaufsstelle übernehmen. Damit können Kunden gewonnen und die Attraktivität des ÖPNV im gesamten VBN-Gebiet erhöht werden.

Dieser Leitfaden zeigt Kommunen und Verkehrsunternehmen, wie sie die ÖPNV-Dienstleistung in vorhandene Bürgerbüros effektiv und ohne viel Aufwand etablieren können.

Nah am Kunden. Unsere Beratungs- und Verkaufsstellen in der Region



zweck
verband

verkehrs
verbund

bremen
niedersachsen



Verkehrsverbund
Bremen/Niedersachsen GmbH



Service – eine Frage des Standorts

Viele Gemeinden im Verbundgebiet betreiben bereits Bürgerbüros. Die meisten sind in Rathäusern angesiedelt und zeichnen sich durch kundenfreundliche Öffnungszeiten aus. Ziel ist, dass diese Bürgerbüros neben der allgemeinen Bürgerinformation auch ÖPNV-Dienstleistungen für alle Bürger einer Kommune anbieten: Sie übernehmen den Verkauf von Tickets und beraten und informieren Kunden über den ÖPNV.



Service, wie Kunden ihn wünschen

Bürgerbüros werden so zur Anlaufstelle für viele Kundenwünsche. Hier können verbundweite Fahrplan- und Tarifauskünfte für alle öffentlichen Verkehrsmittel erfragt werden. Kunden können sich Kundenkarten ausstellen lassen oder sich Unterstützung für die Nachforschung über in ÖPNV-Verkehrsmitteln verlorene Gegenstände holen.

Außerdem haben sie die Möglichkeit, aus dem gesamten Ticketsortiment des VBN »ihr« Ticket zu erwerben.



Service aus einer Hand

Um eine optimale Information und Beratung zu gewährleisten, sollte an mindestens einem Arbeitsplatz im Bürgerbüro das Fahrplan- und Tarifauskunftsprogramm des VBN installiert sein. Damit die Mitarbeiter über fundierte Tarifkenntnisse verfügen und sicher und kundenorientiert auftreten können, werden sie von der VBN GmbH oder dem betreuenden Verkehrsunternehmen geschult.

Service optimal präsentiert

Interessierte Bürger können aus dem umfangreichen VBN-Informationssortiment wählen. Fahrplanbücher, Linien- und Tarifpläne, Flyer und Handzettel über VBN-Produkte und VBN-Unternehmen sowie aktuelles Infomaterial werden sortiert und gut sichtbar in einheitlichen Dispensern angeboten.

Darüber hinaus werden die Bürgerbüros mit einer Leitbeschilderung ausgestattet, um auf den VBN-Service aufmerksam zu machen.



Service elektronisch auf den Weg gebracht

Das VBN-Fahrplan- und Tarifauskunftsprogramm unterstützt die Mitarbeiter dabei, Kunden zuverlässig über den VBN-Tarif und alle Fahrtmöglichkeiten zu informieren.

Die VBN-Tickets werden über einen elektronischen Fahrausweisdrucker verkauft und die Zahlung kann bar, mit ec-Karte oder GeldKarte erfolgen.



Service, der sich einrichten lässt

Bei der Einrichtung eines Bürgerbüros arbeiten die VBN GmbH, der ZVBN, das Verkehrsunternehmen und die Kommune eng zusammen. Der Verbund koordiniert die Neueinrichtung der Verkaufs- und Beratungsstelle im Bürgerbüro, stellt die Software zur Tarif- und Fahrplanauskunft zur Verfügung und sorgt zusammen mit den Verkehrsunternehmen für die Schulung der Mitarbeiter und die Leitbeschilderung. Die Unternehmen sind für die Betreuung des Bürgerbüros zuständig. Außerdem sind sie für die Verkaufstechnik verantwortlich und versorgen das Bürgerbüro mit aktuellen Informationen und Material. Für den Service und den Ticketverkauf erhält das Bürgerbüro eine Provision.

Die Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen GmbH (VBN) und der Zweckverband Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen (ZVBN) haben seit 1997 ein gemeinsames Ziel: den öffentlichen Personennahverkehr für die Menschen in der gesamten Region angenehmer und attraktiver zu gestalten. Dafür wurden als verbindliche Grundlage für alle Partner im Verbund einheitliche Qualitätskriterien erarbeitet, die nach und nach ergänzt werden sollen. Sie dienen als verlässliche Maßstäbe für ein kundenorientiertes Angebot: optimal ausgestattete Haltestellen und Fahrzeuge, aktuelle Fahrgastinformationen, offene Kommunikationswege, ein kundennaher Vertrieb, ein bedarfsgerechtes Netz und qualifiziertes Personal.

Profitieren auch Sie von der VBN-Qualität. Wir helfen Ihnen gerne weiter.

Wenn Sie weitere Faltblätter zum Thema »Qualität verbindet« anfordern möchten, rufen Sie uns einfach an.



Unsere Fahrer/-innen helfen Ihnen weiter.



Verkehrsverbund
Bremen/Niedersachsen GmbH

zweck
verband

verkehrs
verbund

bremen
niedersachsen

Verkehrsverbund
Bremen/Niedersachsen GmbH (VBN)
Willy-Brandt-Platz 7
28215 Bremen

Telefon: 0421/ 59 60-0
Telefax: 0421/ 59 60-199
www.vbn.de
E-Mail: mailbox@vbn.de

Zweckverband Verkehrsverbund
Bremen/Niedersachsen (ZVBN)
Willy-Brandt-Platz 7
28215 Bremen

Telefon: 0421/ 460 529-0
Telefax: 0421/ 460 529-99
www.zvbn.de
E-Mail: info@zvbn.de



ÖFFNUNGSZEITEN
Mo. u. Fr. 08.00
Di. u. Do. 08.00
Mi. 08.00
oder nach Ver