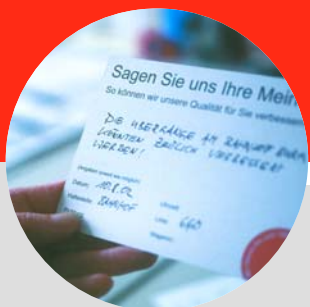


Qualität verbindet.

Immer wieder gehen bei den Verkehrsunternehmen in unserem Verbundgebiet Reklamationen, Beschwerden, aber auch anerkennende Worte ein. Darin liegt eine enorme unternehmerische Chance, die alle Partner im Verbund Gewinn bringend nutzen sollten: wertvolle Hinweise auf die Wünsche und Bedürfnisse unserer Kunden. Dies ist das Potenzial für die Gestaltung noch kundengerechterer Leistungen und eines kundennahen ÖPNV.

# Kostenlose Verbesserungsvorschläge. Unser Beschwerdemanagement



zweck  
verband

verkehrs  
verband

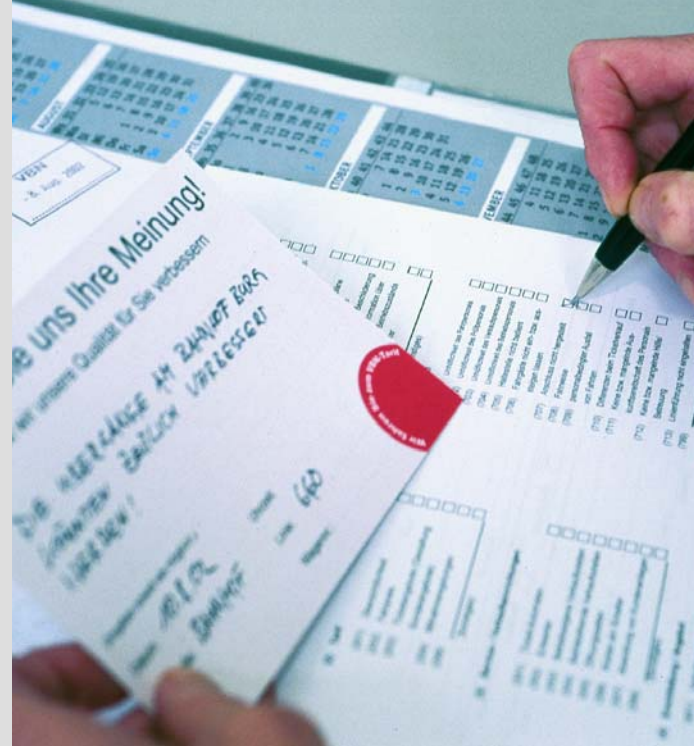
bremen  
niedersachsen



Verkehrsverbund  
Bremen/Niedersachsen GmbH

## Beschwerden managen – Chancen nutzen

Mit einem effektiven und verbundweit einheitlichen Beschwerdemanagement wollen wir es unseren Kunden erleichtern, mit uns in den Dialog zu treten und ihnen zeigen, dass wir ihre Anliegen ernst nehmen. Leicht zugängliche Beschwerdewege und kompetente Ansprechpartner, die verbindlich, sach- und problemgerecht reagieren, sind hierfür die besten Voraussetzungen. Das VBN-Beschwerdemanagement hilft den Verkehrsunternehmen, Kunden aktiv an sich zu binden und aus unzufriedenen Fahrgästen zufriedene zu machen. Eine bessere Empfehlung kann es nicht geben!



### Vorteil Nr. 2 Kostenlose Anregungen

Reklamationen, Kritik und Lob zeigen jedem Verkehrsunternehmen, welche betrieblichen Schwächen und Stärken Kunden wahrnehmen und wie leistungsfähig das Unternehmen momentan ist.

Daraus lässt sich schließen, welchen Service Kunden erwarten und in welchen Unternehmensbereichen die Leistung verbessert werden muss. Damit kann das Angebot entsprechend optimiert werden.

### Vorteil Nr. 1 Zufriedene Kunden

Egal, wo der Kunde sich beschwert, er wird ernst genommen und sein Anliegen – ob Beschwerde, Kritik oder Anregung – wird direkt aufgenommen. Die Zuständigkeiten sind eindeutig geregelt und gewährleisten eine reibungslose Beantwortung innerhalb von **spätestens 14 Tagen**.



### Vorteil Nr. 3 Treue Kunden

Mit dem VBN-Beschwerdemanagement lassen sich Kundenprobleme lösen. Durch den direkten Kundenkontakt werden Kundenbeziehungen und eine stärkere Kundenbindung aufgebaut. Zufriedene Kunden empfehlen ein Unternehmen weiter und werben für den guten Service.



#### Vorteil Nr. 4

### Kurze Wege

Kunden wissen, wie sie direkt mit der VBN GmbH oder einem Verkehrsunternehmen Kontakt aufnehmen können.

Durch die verbundweit einheitliche Servicenummer 01805/826 826 (12 Cent/Min.), die Internetadresse [www.vbn.de](http://www.vbn.de) sowie über die Dialogkarten, die in Bussen, Bahnen und Vorverkaufsstellen ausgelegt werden können, werden sie direkt aufgefordert, ihre Wünsche und Kritik zu äußern.

Um eine schnelle Bearbeitung zu ermöglichen, sind die zuständigen Ansprechpartner aller Verkehrsunternehmen untereinander mit Telefonnummer und E-Mail-Adresse bekannt.



#### Vorteil Nr. 5

### Liberale Kulanzregelungen

Die verantwortlichen Mitarbeiter haben das Wissen und den nötigen Handlungsspielraum, um in jeder Situation flexibel und entgegenkommend auf Kundenwünsche zu reagieren.

#### Vorteil Nr. 6

### Effektive Abläufe

Verbindliche und standardisierte Abläufe erleichtern den Mitarbeitern die Bearbeitung einer Beschwerde. Damit lässt sich jede Kundenanfrage bequem erfassen, schnell an Kollegen weiterleiten und innerhalb von maximal 14 Tagen mit einem Lösungsvorschlag beantworten. Die VBN GmbH stellt dafür allen Beteiligten einen standardisierten Erfassungs- und Auswertungsbogen zur Verfügung.

#### Vorteil Nr. 7

### Zuverlässige Informationsquelle

Die in Reklamationen, Kritik und Lob enthaltenen Informationen dienen der Planung unternehmerischer Ziele. Die VBN GmbH wertet die Quartalsberichte aller VBN-Unternehmen vierteljährlich aus. Damit steht ein Instrument zur Verfügung, mit dem sich die Qualität des Angebots messen lässt.

#### Vorteil Nr. 8

### Motivierte Mitarbeiter

Durch Schulungen werden Mitarbeiter zu kompetenten Ansprechpartnern. Sie nehmen jedes Kundenanliegen ernst und sind daran interessiert, Kunden offen und ehrlich und damit Image fördernd zu beraten.

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 verkehrsbremen  
verband verbund niedersachsen

Verkehrsverbund  
Bremen/Niedersachsen GmbH (VBN)  
Otto-Lilienthal-Straße 23  
28199 Bremen

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

Zweckverband Verkehrsverbund  
Bremen/Niedersachsen (ZVBN)  
Otto-Lilienthal-Straße 23  
28199 Bremen

Telefon: 0421/ 5363-08  
Telefax: 0421/ 5363-108  
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