

Im Massengeschäft den Kundenfokus behalten

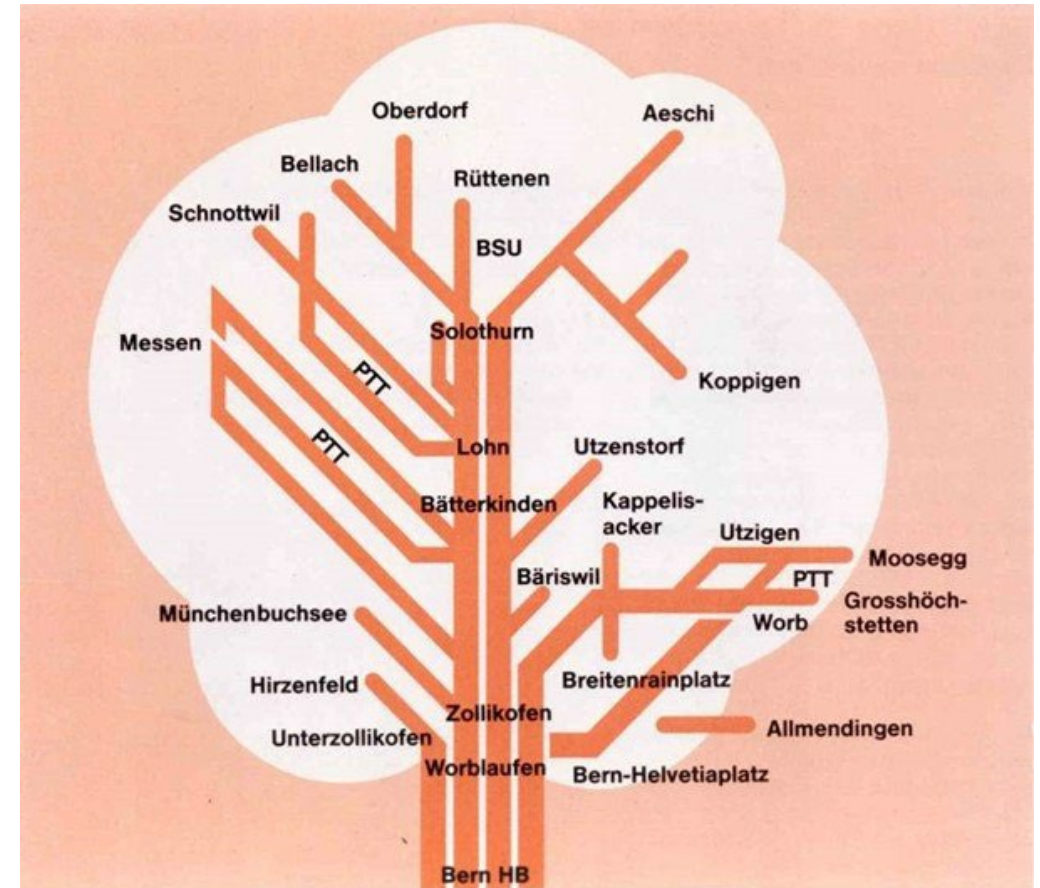
Tagung öV – Mobilität der Zukunft

6. Mai 2026

Was sind die
Bedürfnisse der Fahrgäste?

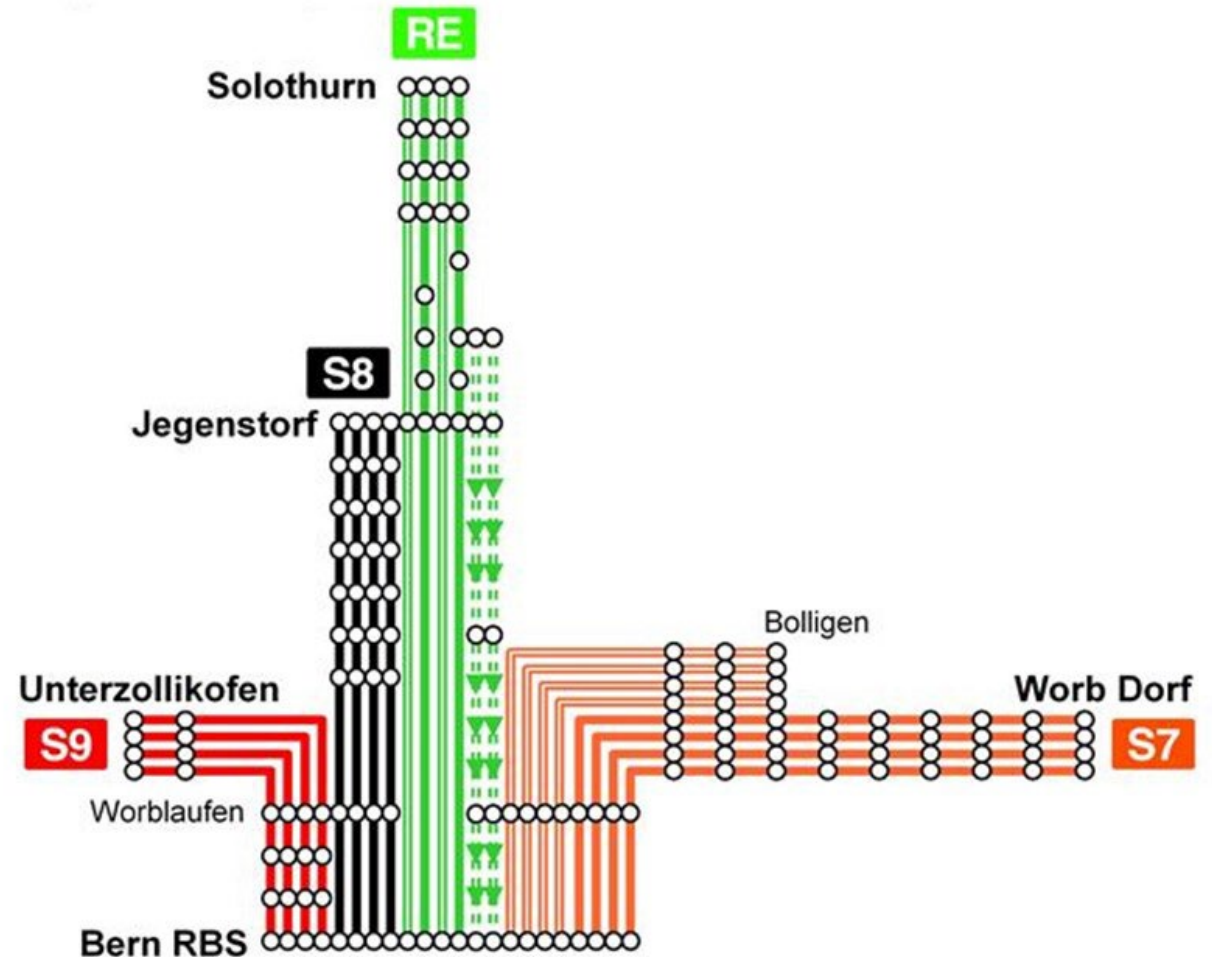


Und was ist
unsere Haltung?



Hierarchie der Kundenerwartungen

- Grundnutzen



Hierarchie der Kundenerwartungen

- Grundnutzen
- Erwartetes



Hierarchie der Kundenerwartungen

- Grundnutzen
- Erwartetes
- Erwünschtes



Hierarchie der Kundenerwartungen

- Grundnutzen
- Erwartetes
- Erwünschtes
- Unerwartetes



Fazit: Prioritäten bewusst festlegen

Grundnutzen

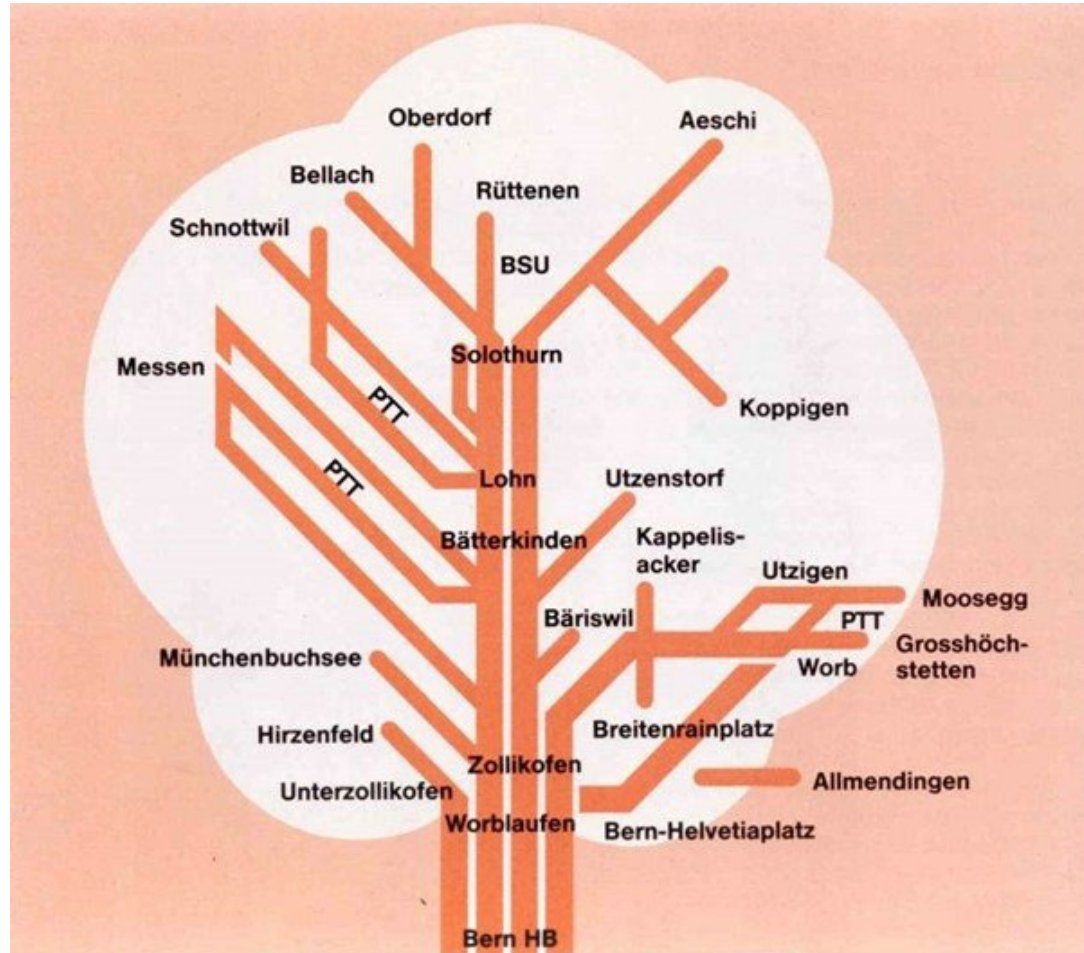
Erwartetes

Erwünschtes

Unerwartetes



Kundenfokus beim Umsteigen

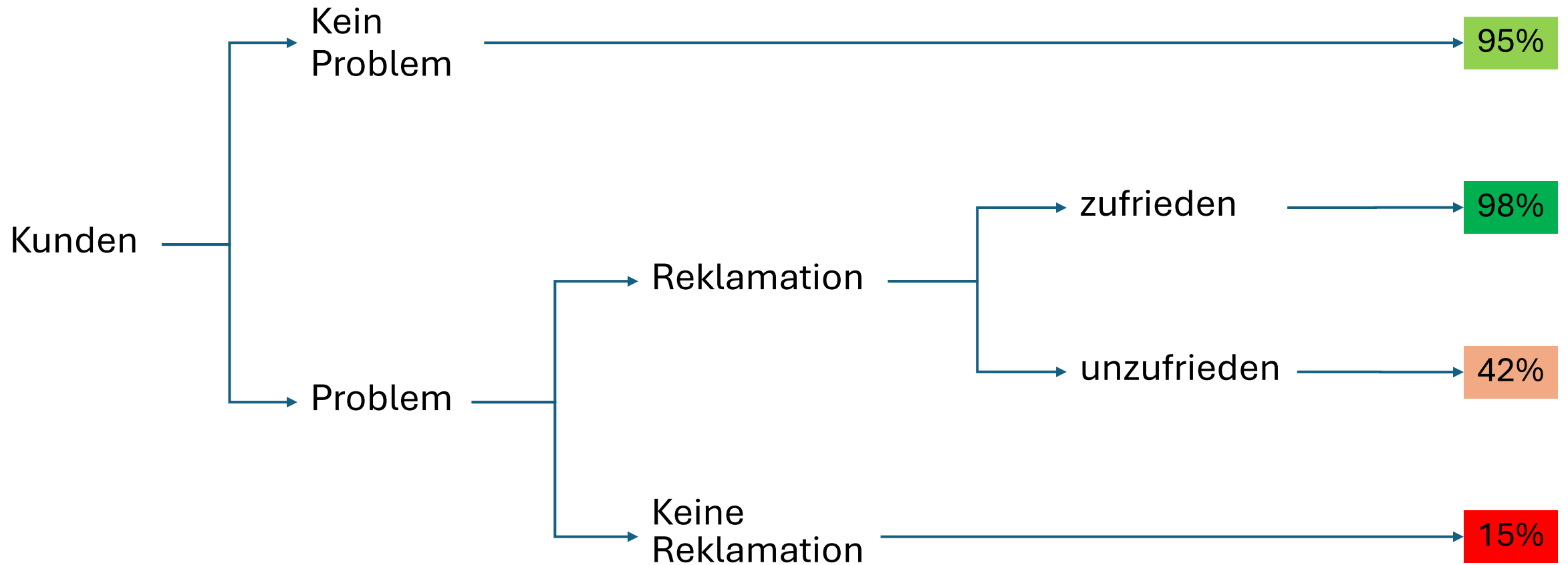


Kundenfokus beim Umsteigen



- Kante an Kante
- Witterungsgeschützt
- Visuelle Anschlusssicherung

Kundenanliegen als Chance für Kundenfokus



Kundenanliegen zum Thema machen

Einzelklärung

Wochenbericht

Film in Intranet

