

# Im Mittelpunkt stehen die Menschen



Quelle: kirsch konkret GmbH

Besuchen Sie uns auf unserem Stand A2 auf dem Deutschen Nahverkehrstag, überzeugen Sie sich von unserem Konzept und kommen Sie mit uns ins Gespräch.

kirsch konkret GmbH

Beratung • Schulung • Software -

Praxisorientiert rund um den Kundenservice im ÖPNV

Kirstin Schmidt

Geschäftsführerin/Inhaberin

[schmidt@kirschkonkret.de](mailto:schmidt@kirschkonkret.de)

[www.kirschkonkret.de](http://www.kirschkonkret.de)

Ob als Mitarbeiter/innen der Unternehmen oder als Kundinnen und Kunden der Verkehrsunternehmen und Verbünde. Wir von **kirsch konkret GmbH, Beratung • Schulung • Software** - praxisorientiert rund um den Kundenservice im ÖPNV, beraten seit 2010 Unternehmen aus der ÖPNV-Branche, um Wege in eine zukunftsfähige und optimierte Organisation der Kundenbetreuung aufzuzeigen.

Herausforderungen wie der Fachkräftemangel oder die veränderte Tariflandschaft mit Einführung des Deutschlandtickets können bewältigt und zum Vorteil genutzt werden. Nutzen Sie unsere umfassenden Lösungsangebote und die langjährigen Erfahrungen (seit 1996) in der ÖPNV-Branche.

Wir analysieren Ihre Servicestellen über alle Kanäle. Mit priorisierten Handlungsfeldern begleiten wir Sie bei der Prozessoptimierung. Sparen Sie Ressourcen bei einfachen Tätigkeiten und setzen Sie diese in komplexeren Aufgaben im Rahmen eines First- und Second Level Prozesses ein.

Unsere CRM-Software **MeKIM** unterstützt Sie bei der Bearbeitung von Kundenanfragen und macht aktive Kundenbindung möglich.

Mit **MeLEARN**, unserem E-Learning-Angebot, können Sie Ihr Schulungskonzept nachhaltig und optimal in die Dienstpläne integriert, umsetzen. Gerne unterstützen wir dabei mit Schulungen zu Sozialer Kompetenz, Deeskalation, Beratung und Verkauf, abgestimmt auf die Anforderungen des ÖPNV.

Die Wissensdatenbank **MeKNOW** ermöglicht im Kundenkontakt jederzeit den Zugriff auf ergänzendes fachspezifisches Wissen.

Mit **MeCOUNT** können Sie Ihre Kundenkontakte messen und mit Statistiken über Art und Verlauf der Kontakte für Geschäftsführung, Aufsichtsrat oder Aufgabenträger Transparenz schaffen.

Anzeige

Digitalisierung macht sich bezahlt:  
**Prüfdienst via App steuern!**





[www.rms-consult.de/pruefernavi](http://www.rms-consult.de/pruefernavi)  
Frankfurt a. M. | Berlin | Dresden | Hamburg