

## ÜBER UNS

Wir von **kirsch konkret** beraten Unternehmen aus der ÖPNV-Branche, um Wege in eine zukunftsfähige und optimierte Organisation des Kundenservices aufzuzeigen.

Wir schulen Mitarbeitende und setzen in unseren Workshops, E-Learnings und Coachings den Fokus auf Verständlichkeit und Transparenz.

Wir bieten auf den ÖPNV abgestimmte Softwarelösungen und entwickeln Produkte, die zu Ihrem Unternehmen passen.

**kirsch konkret** ist ein unabhängiges, innovatives Unternehmen, das 2010 von Kirstin Schmidt gegründet wurde. Aufgrund ihrer langjährigen Erfahrungen und Einblicke in die Arbeit verschiedener Unternehmen des ÖPNV stellte sie fest, dass die Strukturen oft an den eigentlichen Belangen der Unternehmen und den Bedürfnissen der Mitarbeitenden, aber besonders an der Zielgruppe: den Kundinnen und Kunden vorbeilaufen.

Mittlerweile arbeitet ein hochmotiviertes Team mit langjährigen Erfahrungen und Herzblut erfolgreich an individuellen Lösungen für namhafte und etablierte Unternehmen der ÖPNV Branche.

Die von uns in Zusammenarbeit mit der Cursor Software AG entwickelte CRM-Lösung **MeKIM** wurde bezüglich der Machbarkeit vom Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur (BMVI) gefördert und ist erfolgreich im Einsatz.

## KONTAKT

Unser Team legt hohen Wert auf eine ganzheitliche Sichtweise und versteht Diversität als Gewinn. Wir entwickeln uns kontinuierlich weiter und stellen uns gern neuen Herausforderungen.

Gern beraten wir Sie und freuen uns auf Ihre Anfrage.

kirsch konkret GmbH  
Beratung • Schulung • Software  
Praxisorientiert rund um den Kundenservice im ÖPNV

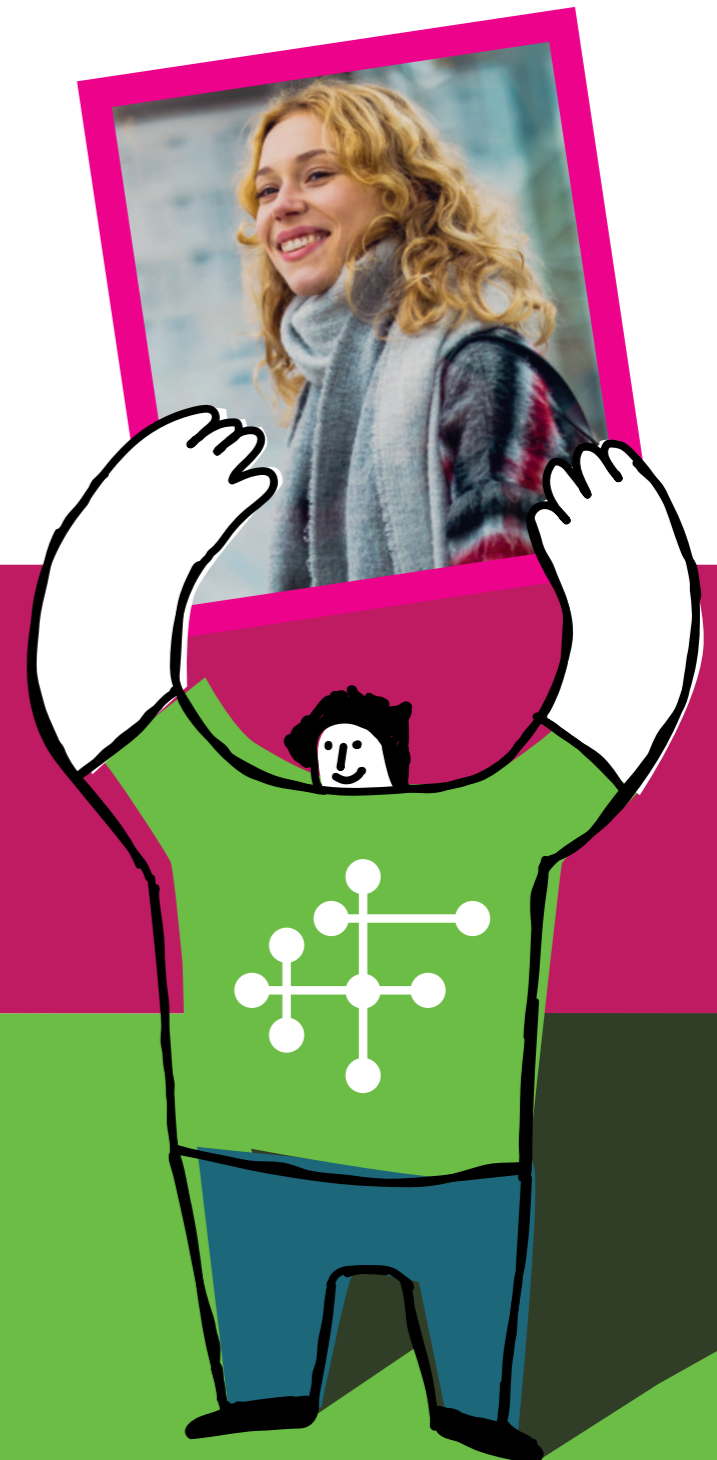


**kirsch konkret**

Beratung • Schulung • Software  
Praxisorientiert rund um den Kundenservice im ÖPNV

## »DEN MENSCHEN IN DEN MITTELPUNKT STELLEN«

IHR OPTIMIERTER KUNDENSERVICE –  
SYMPATHISCH ANDERS UND MITTEN  
AUS DEM LEBEN.



**kirsch konkret**

Beratung • Schulung • Software  
Praxisorientiert rund um den Kundenservice im ÖPNV



Inhaberin / Geschäftsführerin  
Kirstin Schmidt  
Wolbecker Str. 1  
48155 Münster

Tel 0251 396 331 60  
Fax 0251 396 331 61

[kontakt@kirschkonkret.de](mailto:kontakt@kirschkonkret.de)  
[www.kirschkonkret.de](http://www.kirschkonkret.de)



Im nächsten Schritt überprüfen wir die Abläufe und deren Optimierungspotential. Wir leiten Handlungsfelder ab und in enger Zusammenarbeit mit Ihrem Unternehmen und Ihren Mitarbeitenden werden Lösungen entwickelt und in ein Grobkonzept mit Bausteinen und einem Zeitplan überführt. Auf diese Weise erzielen wir Ergebnisse, die den notwendigen Rückhalt bei der Umsetzung im Unternehmen und bei den Mitarbeitenden erhalten.

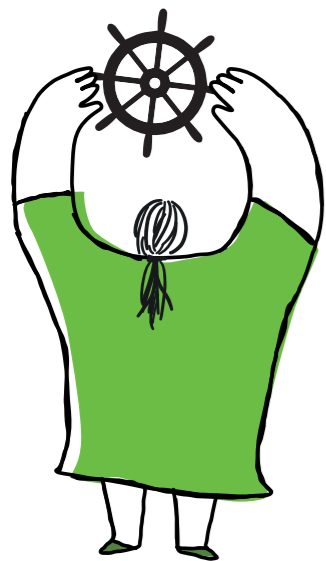
Als letzter Punkt in diesem Prozess steht die Begleitung bei der fristgerechten Umsetzung der neuen Lösungen, Wege und optimierten Arbeitsabläufe.

Auch dabei stehen die Menschen im Focus, wir nehmen sie mit auf die Reise der Veränderung.

[www.kirschkonkret.de/menschen-prozesse](http://www.kirschkonkret.de/menschen-prozesse)  
[www.kirschkonkret.de/standort-technik](http://www.kirschkonkret.de/standort-technik)

## BERATUNG

GEMEINSAM MIT IHNEN  
FINDEN WIR  
DEN RICHTIGEN KURS!



Im Rahmen einer intensiven Bedarfsanalyse vor Ort ermitteln wir in persönlichen Gesprächen die aktuelle Situation. Wir begleiten das Serviceteam bei der Arbeit, um Prozesse und Abhängigkeiten zu verstehen. Dabei stellen wir ohne Scheu, aber mit Wertschätzung die notwendigen Fragen.

## SCHULUNG

SCHULUNGEN MAL  
ANDERS!

Mit unseren innovativen Schulungskonzepten qualifizieren Sie Ihre Mitarbeitenden nachhaltig und mit Spaß rund um das Thema Kundenservice.

Ob komplexe Tarifangebote, Umgang mit schwierigen Situationen aus dem Arbeitsalltag, internes Wissen für Mitarbeitende oder Vermittlung von neuem Wissen – Der Schulungsaufwand ist hoch und eine Herausforderung im ÖPNV-Bereich.

Wir entwickeln für Sie auf Grundlage unserer umfassenden Branchenkenntnisse effiziente, auf Ihr Unternehmen zugeschnittene Schulungskonzepte, die im direkten Bezug zum Arbeitsalltag stehen.

Branchenspezifische Themen werden in Form von Präsenzs Schulungen, Live-Online-Trainings und digitalen Lernumgebungen (E-Learning) lebendig aufbereitet.

Der Umgang mit Kundinnen und Kunden im Kundenservice und im Fahrbetrieb erfordert ein hohes Maß an sozialer Kompetenz.

ZU DIESEM THEMA BIETEN  
WIR VOR-ORT-WORKSHOPS  
MIT FOLGENDEN  
SCHWERPUNKTTHEMEN AN:

Kommunikation

Kund:innenorientierung  
und Kund:innenbetreuung

Umgang mit schwierigen  
Situationen

Verkauf und Beratung



Wir coachen Mitarbeitende als Führungskräfte oder auch im Alltag des Service zur individuellen Vertiefung der Fähigkeiten. Grundlage ist ein intensives Vertrauensverhältnis und die aktive Einbindung der Mitarbeitenden.



## KLAR UND EFFIZIENT

DAS LIEBEN WIR!

Seit vielen Jahren betreiben wir erfolgreich E-Learning-Plattformen, denn E-Learning ermöglicht einen schnellen Zugriff auf Wissen und Lerneinheiten – zu jedem Zeitpunkt, online und bequem vom Arbeitsplatz oder von Zuhause aus.

BEISPIELE FÜR DER EINSATZ DES  
E-LEARNING:

Tarifs Schulungen

Regelmäßiger  
Fortbildungsunterricht (RFU)

Verkehrsgeografie

Streckenkunde per Video

Grundlagen des  
Arbeitsschutzes

Ansagen Trainings

Softwareschulungen

Aufbau von internen  
Wissensdatenbanken

Erstellen von Schulungs-  
konzepten zur internen und externen  
Wissensvermittlung inklusive  
Lernerfolgskontrolle.



Aufgrund unserer langjährigen Erfahrung sagen wir Ihnen genau, in welchen Bereichen E-Learning Ihr Unternehmen am besten unterstützen kann. Basis für unser E-Learning ist eine angepasste Version von Moodle, einer der weltweit führenden Web-Based-Training-Lösungen. Die Basisversion wurde von uns an die besonderen Anforderungen des ÖPNV angepasst.

[www.kirschkonkret.de/schulung-wissen](http://www.kirschkonkret.de/schulung-wissen)

## SOFTWARE

ALLES AUF EINEN BLICK!

Kundendaten, Aboverträge, Beschwerdemanagement, Marketing, Fundsachen ... und jeder Bereich wird extra verwaltet und hat damit eigene Abläufe ... Ein Kunde möchte sich beschweren, ein neues Abo abschließen und hat seinen Schal im Bus verloren. Die Bearbeitung des Vorgangs ist leicht vorstellbar.

Wir bieten die Lösung:

**MeKIM** – Unsere Software für ein optimiertes Kundenbeziehungsmanagement!



MeKIM powered by Cursor wurde von uns speziell für die komplexen Anforderungen der ÖPNV Branche entwickelt. MeKIM ermöglicht Ihrem Unternehmen, einen Rundumblick (360Grad) auf Ihre Kundenschaft zu werfen und deren vielschichtige Anliegen digital zu erfassen. Die Anliegen werden über verschiedene Eingangskanäle als digitaler Vorgang in Ihr MeKIM CRM importiert und in einem Dashboard dargestellt. Hier werden die Vorgänge von den Mitarbeitenden weiterbearbeitet.

Auf die Belange des ÖPNV vordefinierte BPM-Prozesse unterstützen und beschleunigen die zeitnahe Bearbeitung. Auf diese Weise werden Arbeitsabläufe für die Mitarbeitenden übersichtlich und transparent gestaltet, um Ihre Kundinnen und Kunden individuell und zeitnah zu betreuen. Dies gilt für den Kundenservice genauso wie für das Marketing mit spezifischen Kampagnen.

MeKIM bietet umfassende Reportings und Auswertungen, die mit einem Klick generiert werden können.

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

## SOFTWARE- LÖSUNGEN

DIE HELFEN!

UNSER QUALITÄTSPORTAL BIETET  
IHNEN ALLES, WAS NÖTIG IST,  
UM NACHHALTIGE KENNZAHLEN  
ÜBER IHREN KUNDENSERVICE ZU  
GENERIEREN:

**Digitale Strichliste**

Sie haben alle Kontakte mit Ihren Kund:innen im Blick. Tagesganglinien oder Diagramme zur Art der Anfragen erhalten Sie auf einen Knopfdruck.

**Kunden-Feedbackterminal**

Browsegestützt individuell  
anpassbar für jedes Tablet.

**Kundenzufriedenheitsbefragungen**

online oder im Anschluss an das  
Kundengespräch auf dem Tablet.

Nutzen Sie unser Moodle auch als Wissensdatenbank für den Kundenservice-Alltag. Umfassende Suche inkl. E-Learning-Einheiten. Sie definieren, wir gestalten, Sie nutzen und pflegen; z. B. als Themendatenbank für die digitale Fahrausweismustersammlung inkl. APP.

Ob Sie etwas Neues aufbauen oder Bestehendes optimieren wollen – wir beraten Sie umfassend und mitten aus dem Arbeitsalltag im ÖPNV!

[www.kirschkonkret.de/software-kunde](http://www.kirschkonkret.de/software-kunde)

