

Anlage 5: Szenarien für die Testkundenuntersuchung in den personenbedienten Vertriebsstellen der Transdev Vertrieb GmbH im VRR-Verbundraum 2021

1. Szenario: VRR FahrradTicket (Vertriebsstellen der Kategorie A, B, C und D); Zielwert 90%

Kunde möchte für eine Fahrt von (*Standort der Vertriebsstelle*) nach (*beliebiger Bahnhof innerhalb des VRR*) das Fahrrad mitnehmen. Hinfahrt morgen Abend, Rückfahrt übermorgen am Mittag. Welches Ticket benötige ich für die Fahrradmitnahme, was kostet das Ticket? Werden ein oder zwei Tickets benötigt?

Hintergrundinformation:

Seit dem 01.01.2021 wurde das FahrradTicket im VRR eingeführt. Bis zum 31.12.2020 wurde ein ZusatzTicket für die Fahrradmitnahme innerhalb des VRR-Gebietes benötigt. Die Frage nach dem Preis zielt darauf ab, dass nicht das NRW FahrradTicket für Fahrten in oder außerhalb des VRR-Gebietes empfohlen wird.

Verkäufer muss für eine 100%-Antwort folgendes nennen bzw. in Erfahrung bringen (wenn Kaufempfehlung falsch = 0 %, wenn Auskunft falsch = 50%):

1. Kaufempfehlung: Es wird das VRR FahrradTicket benötigt und kostet 3,60 €.
2. Auskunft: Das Ticket ist für die Fahrradmitnahme ab Entwertung 24 Stunden für beliebig viele Fahrten innerhalb des VRR gültig.

Mitgeben von Informationen (nur Vertriebsstellen der Kategorie A, B und C)

Dem Kunden wird unaufgefordert eine Fahrplanauskunft zu der im Testszenario genannten Verbindung angeboten und ausgedruckt (Bewertung 100%). Erfolgt dies nicht, ist auf Kundennachfrage die Fahrplanauskunft auszudrucken (Bewertung 50 %).

2. Szenario: EinfachWeiterTicket (Vertriebsstellen der Kategorie A, B, C, D und Hotline); Zielwert 90%

Kunde möchte am nächsten Samstag in der zweiten Wagenklasse nach (*Bahnhof außerhalb des VRR-Verbundraumes aber innerhalb Westfalentarifes*) und zurückreisen. Er besitzt bereits ein VRR-Ticket. Welche günstigen Tickets kommen in Frage?
(nur auf Nachfrage: Kunde hat ein Ticket 1000 für die Stadt Essen)

Hintergrundinformation:

Ab dem 01.01.2021 sind mit dem EinfachWeiterTicket NRW auch verbundübergreifende Fahrten in den und aus dem WestfalenTarif möglich. Das EinfachWeiterTicket ist die günstigste Variante nach Hamm zu reisen. Es wird als Anschlussticket für eine Fahrt in den VRR, VRS, AVV oder Westfalentarif genutzt, wenn eine Zeitkarte aus einem der 4 Verbünde vorhanden ist.

Verkäufer muss für eine 100%-Antwort folgendes nennen bzw. in Erfahrung bringen (wenn Frage nach dem VRR-Ticket nicht gestellt wird und Kaufempfehlung korrekt = 50%, wenn Kaufempfehlung falsch trotz Frage = 0%):

1. Frage: Welches VRR-Ticket ist vorhanden?
2. Kaufempfehlung: 2 EinfachWeiterTickets (1x Hin und 1x Zurück)

Mitgeben von Informationen (nur Vertriebsstellen der Kategorie A, B und C)

Dem Kunden wird unaufgefordert eine Fahrplanauskunft zu der im Testszenario genannten Verbindung angeboten und ausgedruckt (Bewertung 100%). Erfolgt dies nicht, ist auf Kundennachfrage die Fahrplanauskunft auszudrucken (50 %).

3. Szenario: 7-Tage-Ticket (Vertriebsstellen der Kategorie A, B und D); Zielwert 90%

Kunde möchte eine Woche zwischen (*Standort der Vertriebsstelle*) und (*Bahnhof innerhalb des VRR-Verbundraumes*) pendeln. Welches Ticket wird benötigt und kann ich dieses bei Ihnen kaufen?

Hintergrundinformation:

Für Tickets mit einer Geltungsdauer von 7 Tagen wird das 7-Tage-Ticket angeboten. Dieses ist nur über das Internet oder dem Handy erwerbbar. Aufgrund regionaler Besonderheiten wird ausschließlich im Tarifraum Unterer Niederrhein das 7-TageTicket auf Papier in den Preisstufen A und B angeboten.

Verkäufer muss für eine 100%-Antwort Folgendes nennen bzw. in Erfahrung bringen (Kaufempfehlung falsch = 0 %, wenn Auskunft falsch = 50%):

1. Kaufempfehlung: Es wird das 7-Tage-Ticket benötigt.
2. Auskunft: Nur online erwerbbar, Verweis auf die Bahn-App „DB Navigator“ und/oder der VRR-App.

Mitgeben von Informationen (nur Vertriebsstellen der Kategorie A und B)

Dem Kunden wird unaufgefordert eine Fahrplanauskunft zu der im Testszenario genannten Verbindung angeboten und ausgedruckt (Bewertung 100%). Erfolgt dies nicht, ist auf Kundennachfrage die Fahrplanauskunft auszudrucken (50 %).

4. Szenario: NRW-Tarif (Vertriebsstellen der Kategorie A, B, C, D) Zielwert 90%

Kunde (*alternativ fragt der Testkunde für seine Eltern*) möchte mit einem weiteren Erwachsenen und seinen eigenen 4 Kindern von (*Standort der Vertriebsstelle*) mit dem Zug nach (*Bahnhof außerhalb des VRR-Verbundraumes aber innerhalb NRW*) fahren. Sie fahren von (*Bahnhof außerhalb des VRR-Verbundraumes aber innerhalb NRW*) mit dem Zug abends wieder zurück. Welche Tickets werden benötigt?

[nur auf Nachfrage: alle Kinder sind nicht älter als 14]

Hintergrundinformation:

Die günstigste Variante ist ein SchönerTagTicket 5 Personen NRW (obwohl insgesamt 6 Personen auf diesem Ticket fahren). Mit diesem Ticket darf ein Erwachsener mit einer beliebigen Anzahl eigener Kinder bzw. Enkelkinder bis einschl. 14 Jahre plus eine weitere Person fahren.

Verkäufer muss für eine 100%-Antwort folgendes nennen bzw. in Erfahrung bringen (wenn Nachfrage nach dem Alter der Kinder nicht gestellt wird und Kaufempfehlung korrekt = 50%, wenn Kaufempfehlung falsch trotz Frage = 0%):

1. Nachfrage: Wie alt sind die Kinder?
2. Kaufempfehlung: 1 x SchönerTagTicket 5 Personen

Mitgeben von Informationen (nur Vertriebsstellen der Kategorie A, B und C)

Dem Kunden wird unaufgefordert eine Fahrplanauskunft zu der im Testszenario genannten Verbindung angeboten und ausgedruckt (Bewertung 100%). Erfolgt dies nicht, ist auf Kundennachfrage die Fahrplanauskunft auszudrucken (50 %).

5. Szenario: BärenTicket (Vertriebsstellen der Kategorie A, B, D und Hotline); Zielwert 90%

Testkunde fragt für seine Großeltern: Seine Großmutter besitzt ein BärenTicket und möchte an einem Wochenende mit dem Zug nach (*Bahnhof außerhalb des VRR-Verbundraumes aber innerhalb des Geltungsbereiches des BärenTickets*) fahren. Braucht mein Großvater ein extra Ticket dafür?

Hintergrundinformation:

Das BärenTicket gilt im gesamten VRR-Verbundraum sowie im Übergang zu anderen Verbänden und den Niederlanden. Eine kostenlose Mitnahme in der 1.Klasse ist einen Erwachsenen und bis zu 3 Kinder (unter 15 Jahren) montags bis freitags nach 19 Uhr und ganztägig an Wochenenden, gesetzlichen Feiertagen sowie am 24.12. und 31.12. im Geltungsbereich erlaubt.

Verkäufer muss für eine 100%-Antwort Folgendes nennen bzw. in Erfahrung bringen (Antwort 1 falsch = 0 %, wenn Antwort 2 falsch = 50%):

1. Antwort: Mit dem BärenTicket ist diese Fahrt möglich.
2. Antwort: Der Großvater braucht kein extra Ticket und kann auf dem BärenTicket der Großmutter mitfahren.

Mitgeben von Informationen (nur Vertriebsstellen der Kategorie A und B)

Dem Kunden wird unaufgefordert eine Fahrplanauskunft zu der im Testszenario genannten Verbindung angeboten und ausgedruckt (Bewertung 100%). Erfolgt dies nicht, ist auf Kundennachfrage die Fahrplanauskunft auszudrucken (50 %).

6. Szenario: 1. Klasse (Vertriebsstellen der Kategorie A, B, C, D und Hotline) Zielwert 90%

Kunde besitzt bereits ein Ticket1000 im Abo. Er möchte regelmäßig gerne die 1. Klasse nutzen können (größere Wahrscheinlichkeit auf einen Sitzplatz). Welches Ticket benötigt er und was kostet es?

[nur auf Nachfrage: Das Ticket1000 im Abo besitzt die Preisstufe B]

Hintergrundinformation:

Hierfür vorgesehen ist das 1-Klasse-Monatsticket (auch erhältlich als Abo). Das Ticket ist in zwei Preiskategorien erhältlich (für Preisstufe A/B und Preisstufe C/D).

Verkäufer muss für eine 100%-Antwort Folgendes nennen bzw. in Erfahrung bringen:

1. Nachfrage: Welche Preisstufe besitzt Ihr Ticket1000?
2. Kaufempfehlung: 1-Klasse-Monatsticket für Preisstufe B für 48,20 (Monatsvariante) und / oder bzw. 42,78 € (Abovariante) *Hinweis: Wenn eines der beiden Kaufempfehlungen genannt wird, gilt die Aufgabe als erfüllt.*

Die Aufgabe gilt auch dann als erfüllt, wenn nicht nach der Preisstufe gefragt wird und die Kaufempfehlung zusätzlich die Preise 1-Klasse-Monatsticket für die Preisstufe C und D genannt werden (86,00 € Monatsvariante; 76,30 € Abovariante)

7. Szenario (Reklamationsszenario): EinzelTicket/TagesTicket (Vertriebsstellen Kategorie A und B) Zielwert 85%

Ein Kunde reklamiert folgenden Sachverhalt: „Vorigen Samstag bin ich mit meinem/r Mann/Frau/Freund/Freundin von Duisburg Hbf nach Bochum Hbf und zurückgefahren. Uns wurde dafür ein 4-er Ticket verkauft. Wir haben im Nachhinein festgestellt, dass ein TagesTicket viel günstiger gewesen wäre.“

Der Kunde möchte das zu viel bezahlte Geld zurück.

[nur auf Nachfrage: Das Ticket ist in Duisburg im Reisezentrum gekauft worden.]

Verkäufer muss für eine 100%-Antwort Folgendes nennen bzw. in Erfahrung bringen:

1. Verkäufer sollte Kunden aussprechen lassen
2. Verkäufer darf dem Kunden keine Fehler unterstellen
3. Verkäufer sollte sich entschuldigen oder Verständnis zeigen und dies dem Kunden zeigen mit Reaktionen wie z. B. „Es tut mir leid“, „Ich kann verstehen, dass...“, „Entschuldigung“ etc.
4. Verkäufer schlägt eine Lösung vor (dazu zählt auch der Hinweis, sich schriftlich an xy zu wenden) oder akzeptiert den Kundenvorschlag/-lösung