



Mehr Infos & www.ilkv.de



Die Profis in Sachen Fahrausbildung



QM NACH VDV

Kundenzufriedenheit, zuverlässiger Service und Nachhaltigkeit sind die Eckpfeiler eines erfolgreichen öffentlichen Personennahverkehrs.

Um die höchsten Standards in Sicherheit und Zufriedenheit der Fahrgäste zu gewährleisten schreibt der Verband Deutscher Verkehrsbetriebe eine regelmäßige Qualitätsprüfung des Fahrpersonals im ÖPNV vor (VDV-Schrift 711). Als etabliertes Unternehmen in der Logistik- und Kraftverkehrsbranche besitzen wir langjährige Erfahrung im Bereich der Aus- und Weiterbildung von Bus- und Berufskraftfahrern. Diese Erfahrung setzen wir gezielt in unserer Qualitätssicherung ein. Mit einer regelmäßigen Qualitätsprüfung haben sie einen Nachweis für ihren Auftraggeber und können sich von anderen Anbietern auf dem Markt z.B. bei Linienausreibungen positiv abheben. Die unabhängigen Qualitätsprüfung ermöglicht Ihnen eine ordnungsgemäße Personenbeförderung zu dokumentieren und ggf. einen Entlastungsbeweis nach § 831 BGB führen zu können.

Unser Angebot beinhaltet eine umfassende Qualitätsanalyse Ihrer Buslinien, um einen reibungslosen und verlässlichen Service des ÖPNV sicherzustellen.

KONTAKT

Wir beraten Sie gerne:

ILK - Institut für Logistik & Kraftverkehr GmbH

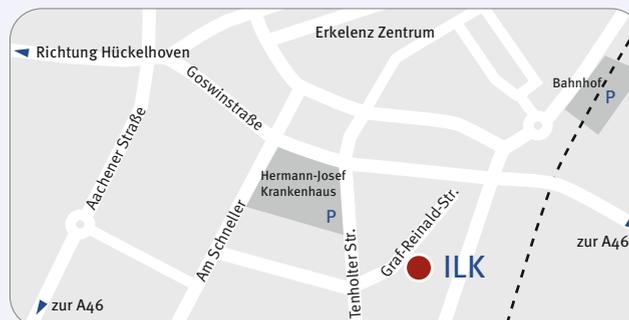
Tanja Beck
Graf-Reinald-Straße 25
41812 Erkelenz

Telefon 0 24 31 - 8 06 01 40
Mobil: 0151 - 22 40 29 76
Telefax 0 24 31 - 8 06 01 49
info@ilkv.de

www.ilkv.de



www.facebook.com/ilkheinsberg



DAS INSTITUT FÜR LOGISTIK UND KRAFTVERKEHR

Ihr Partner für Qualität im ÖPNV



UNSERE QUALITÄTSANALYSE

Der Fokus unserer Qualitätsanalyse liegt auf den folgenden Aspekten:

- **Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit:**

Wir führen regelmäßige Überprüfungen durch, um sicherzustellen, dass Fahrpläne und Anschlüsse eingehalten werden und Busse effizient und reibungslos laufen.



- **Fahrkompetenz und Sicherheitsstandards:**

Wir evaluieren das Fahrverhalten Ihrer Mitarbeitenden und stellen sicher, dass alle Sicherheitsnormen erfüllt werden.



- **Sauberkeit und Zustand der Fahrzeuge:**

Wir prüfen den Zustand Ihrer Flotte hinsichtlich Sauberkeit und Wartungsmaßnahmen.



- **Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Fahrpersonals:**

Anhand eines standardisierten Kriterienkatalogs analysieren wir die Servicequalität Ihrer Mitarbeitenden.



- **Informationen und Auskünfte am Haltepunkt:**

Wir überprüfen die Verfügbarkeit und Qualität der gelieferten Fahrgastinformationen.



UNSER SELBSTVERSTÄNDNIS

Für uns selbstverständlich:

- **Transparenz und regelmäßiges Feedback:**

Durch kontinuierliche Kommunikation, eine Zwischenevaluation und Berichte bleiben Sie stets über Fortschritte informiert.



- **Datenschutz:**

Die Durchführung der Qualitätsanalysen des Fahrpersonals erfolgt unter strikter Einhaltung des Datenschutzes anhand eines eignen Datenschutzkonzeptes.



- **Qualitätsmanagement und Schulungen aus einer Hand:**

Wir unterstützen Sie gerne mit gezielten Schulungen und praxisnaher Beratung zur kontinuierlichen Verbesserung.



Foto: Melanie Schmerling

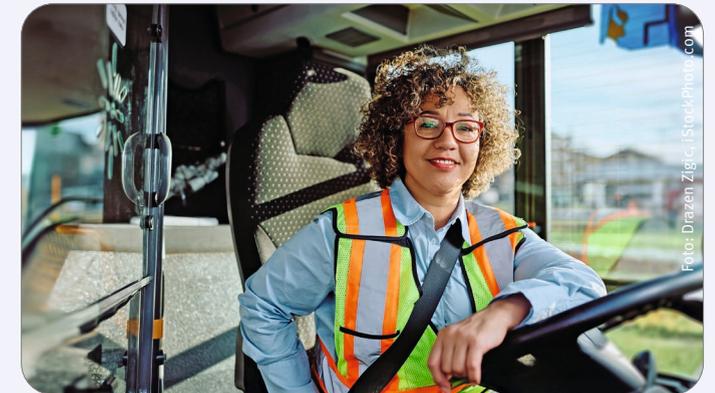


Foto: Drazen Zigic, iStockPhoto.com

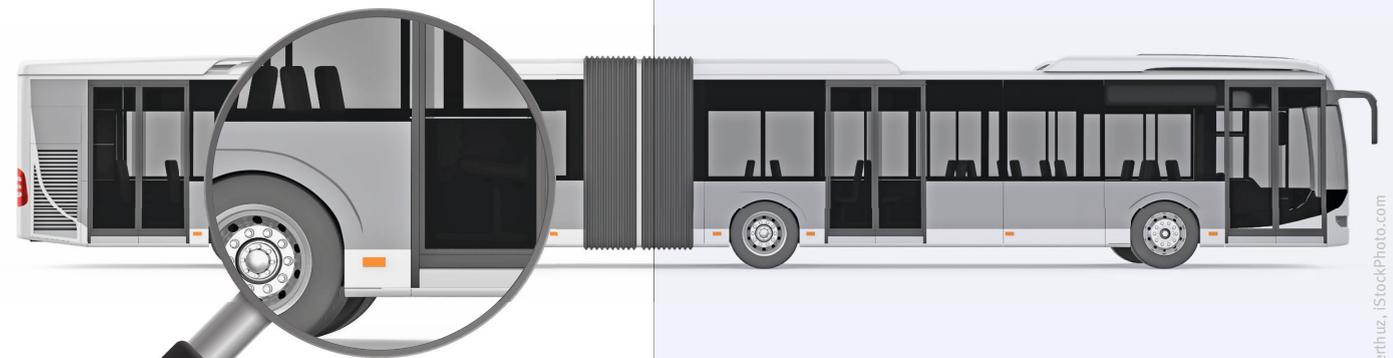


Illustration: Nerthuz, iStockPhoto.com