

The background of the top section is a vibrant illustration of a city skyline at sunset. It includes a large, modern building with a blue, grid-like facade, a traditional church with a green dome, and several construction cranes against a sky with orange and blue clouds.

# Workshop:

**Geschichte & strategische Kundenkommunikation  
in der Fahrgeldsicherung und im Kundenservice**

**599 €**

**14. / 15. Mai 2025**

## *Topics*

**Deeskalation im Kundenservice**

**Insight Kundenservice 2.0**

**Psychologie des Fahrgastes besser verstehen**

**Kundenkommunikation am Telefon & in der Servicestelle**

**Rechtssicherer Umgang mit Kundeneinwendungen**

**Einsatz von KI in der Einwandsbehandlung**



**Hamburg**

KSP Rechtsanwälte  
Kaiser-Wilhelm-Str. 40  
20355 Hamburg  
(Tag 1)

Hotel Reichshof  
Kirchenallee 34-36  
20099 Hamburg  
(Tag 2)

**\* *Early Bird***

10% Rabatt bei Anmeldung bis 28.02.2025 unter  
<https://ebeo-deutschland.de/#workshop>



# Workshop:

## Geschichte & strategische Kundenkommunikation in der Fahrgeldsicherung und im Kundenservice



### Tag 1 - 14.05.2025

#### 11:30 - 13:00 Uhr Come Together (optional)

- 11:30 Uhr Welcome in der Hotel-Lobby
- 11:45 Uhr Transfer zu KSP Rechtsanwälte
- 12:15 Uhr Mittagssnack bei KSP

#### 13:00 - 13:15 Uhr Begrüßung & Eröffnung des Workshops

- Christian Blümel – Inhaber ebeo & Geschäftsführer BIP Dienstleistungen GmbH
- Dr. Florian Pagenkemper – Geschäftsführender Gesellschafter KSP Rechtsanwälte

#### 13:15 - 14:30 Uhr Workshop Deeskalation im Kundenservice

*Christian Blümel – Geschäftsführer BIP Dienstleistungen im Auftrag S-Bahn Berlin, Rostocker Straßenbahn AG und Nahverkehr Schwerin GmbH*

- Definition typischer Konflikte
- Einfluss der Fahrausweisprüfung auf den Kundenservice - Do's & Dont's
- Gefahrensituationen erkennen und vermeiden
- Umgang mit Eskalation

#### 14:30 - 15:00 Uhr Kaffeepause

#### 15:00 - 16:00 Uhr Insight Kundenservice 2.0

- erfolgreiche und moderne Strategien eines professionellen Callcenters

#### 16:00 - 17:00 Uhr Psychologie des Fahrgastes besser verstehen

*Natascha Diederichs - Heilpraktikerin für Psychotherapie*

- Ursachen, die den Fahrgast zum Fahren ohne Fahrausweis bewegen (als Konflikttreiber)
- Demografische und sozioökonomische Kriterien von Fahrgästen ohne Fahrausweis
- Umgang mit Drohgebärden und Aggressivität - für
- Service- und Prüfpersonal

#### ab 17:00 Uhr Abendliches Get-together zum Netzwerken

- 17:00 - 17:30 Uhr Transfer & Hotel (Check In)
- 18:15 - 18:30 Uhr Treffen in der Hotel-Lobby (inkl. Getränke)
- ab 18:30 Uhr Abendveranstaltung („Tour Grüner Bunker St. Pauli“) und gemeinsames Abendessen („La Sepia“)

#### // Zeiten

1. Tag: 13:00 (opt. 11:30) - 21:30 Uhr
2. Tag: 09:00 - 13:30 Uhr

#### // Kosten

Preis: 599,-€ zzgl. gesetzlicher Mehrwertsteuer, inkl. Mittag- und Abendessen, Tischgetränke, Kaffeepausen und Abendveranstaltung

#### // Anmeldung

Bitte möglichst bis 31.03.2025

#### // Veranstaltungsorte:

##### Tag 1:

KSP Rechtsanwälte Kanzlei Dr. Seegers, Dr. Frankenheim  
Rechtsanwaltsgesellschaft mbH  
Kaiser-Wilhelm-Straße 40, 20355 Hamburg

##### Tag 2:

Reichshof Hamburg, Kirchenallee 34-36, 20099 Hamburg

#### // Zielgruppe:

Mitarbeitende und Verantwortliche in ÖPNV-Servicestellen/ Kundencentern/ Kundentelefondiensten für Fahrgeldsicherung/ EBE/ Beschwerden

#### // Übernachtungsempfehlung

Übernachungskosten sind im Preis nicht enthalten. Wir haben ein Zimmerkontingent im Reichshof Hamburg, Kirchenallee 34-36, 20099 Hamburg zum Veranstaltungs-Sonderpreis reserviert. Teilen Sie uns mit der Anmeldung mit, ob eine Übernachtung gewünscht ist. Übernachtung: 120,-€ (statt 199,-€), inkl. Frühstück

#### // Teilnahme- und Zahlungsbedingungen

Der Teilnahmebetrag versteht sich zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer und ist nach Erhalt der Rechnung fällig. Nach Eingang der Anmeldung erhalten Sie eine Bestätigung. Eine kostenlose Annullierung/ Stornierung ist innerhalb der ersten 7 Tage nach Anmeldung möglich. Bei Absagen danach ist der gesamte Teilnahmebetrag fällig, sofern kein Ersatzteilnehmer benannt wird.

# Workshop:

Geschichte & strategische Kundenkommunikation  
in der Fahrgeldsicherung und im Kundenservice



**Tag 2 - 15.05.2025**

## 09:00 – 10:00 Uhr telefonische und persönliche Kundenkommunikation

*Andreas Drud - Rechtsanwalt und Leiter Call-Center, KSP  
Rechtsanwälte*

*Gülhan Küren - Teamleiterin Call-Center, KSP Rechtsanwälte*

- Innere Einstellung des Kunden und des Kundenbetreuers
- Deeskalation im Kundengespräch
- Überzeugend argumentieren statt debattieren
- Negative Sprachmuster durch positive ersetzen  
(mit Praxisbeispiel)

## 10:00 - 10:30 Uhr Kaffeepause

## 10:30 – 11:30 Uhr Rechtssicherer Umgang mit Kundeneinwendungen

*Margarita Muñoz Bertelshofer- Rechtsanwältin, KSP Rechtsanwälte*

*Chu-Hee Nam - Rechtsanwältin, KSP Rechtsanwälte*

- Ohne Ticket unterwegs – Herausforderungen und Lösungen in der Einwandsbearbeitung
- Umgang mit Minderjährigen
- Datenschutz auf Schienen: Was dürfen wir, was müssen wir?
- Von Hunden und Handgepäck: Fahren ohne Fahrausweis in besonderen Konstellationen
- Balance zwischen Regeln und Fingerspitzengefühl: Praxisbeispiele und Empfehlungen
- Eine faire und effektive Einwandsbearbeitung  
- Gemeinsam Verantwortung übernehmen für den Nahverkehr -

## 11:30 – 12:15 Uhr Einsatz von KI in der Einwandsbearbeitung

*Christian Blümel - Geschäftsführer BIP Dienstleistungen im Auftrag  
S-Bahn Berlin, Rostocker Straßenbahn AG und Nahverkehr  
Schwerin GmbH*

- KI – generelle Anwendungsfälle und typische Modelle
- Rüstzeug für die optimale Anwendung im eigenen Umfeld
- Einblick in die in die KI-gestützte Einwandsbehandlung im Auftrag RSAG

## 12:15 – 12:30 Uhr Zusammenfassung & Abschluss der Veranstaltung

## Ab 12:30 Uhr Mittagessen

## Anmeldung

einfach digital:  
([ebeo-deutschland.de/#workshop](mailto:ebeo-deutschland.de/#workshop))



oder nachstehend  
ausgefüllt per Mail

Firma

Name\*

Vorname\*

Straße & Hsnr. \*

PLZ & Ort\*

E-Mail\*

Telefon\*

\* Pflichtfelder

**Ja, ich möchte teilnehmen!**

Datum, Unterschrift\*\*

Bitte senden Sie das Formular  
per E-Mail an:

**hello@ebeo-deutschland.de**

\*\* Mit Ihrer Unterschrift erklären Sie sich mit den  
Teilnahmebedingungen (siehe Workshop-Agenda)  
sowie der Verarbeitung Ihrer angegebenen Daten zum  
Zweck der Workshopanmeldung einverstanden.