

## 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.

Ein hoch motiviertes Team mit langjährigen Erfahrungen arbeitet mit Engagement 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 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

UNTERNEHMENSGRÜNDERIN | KIRSTIN SCHMIDT



Inhaberin / Geschäftsführerin  
Kirstin Schmidt  
Wolbecker Str. 1  
48155 Münster

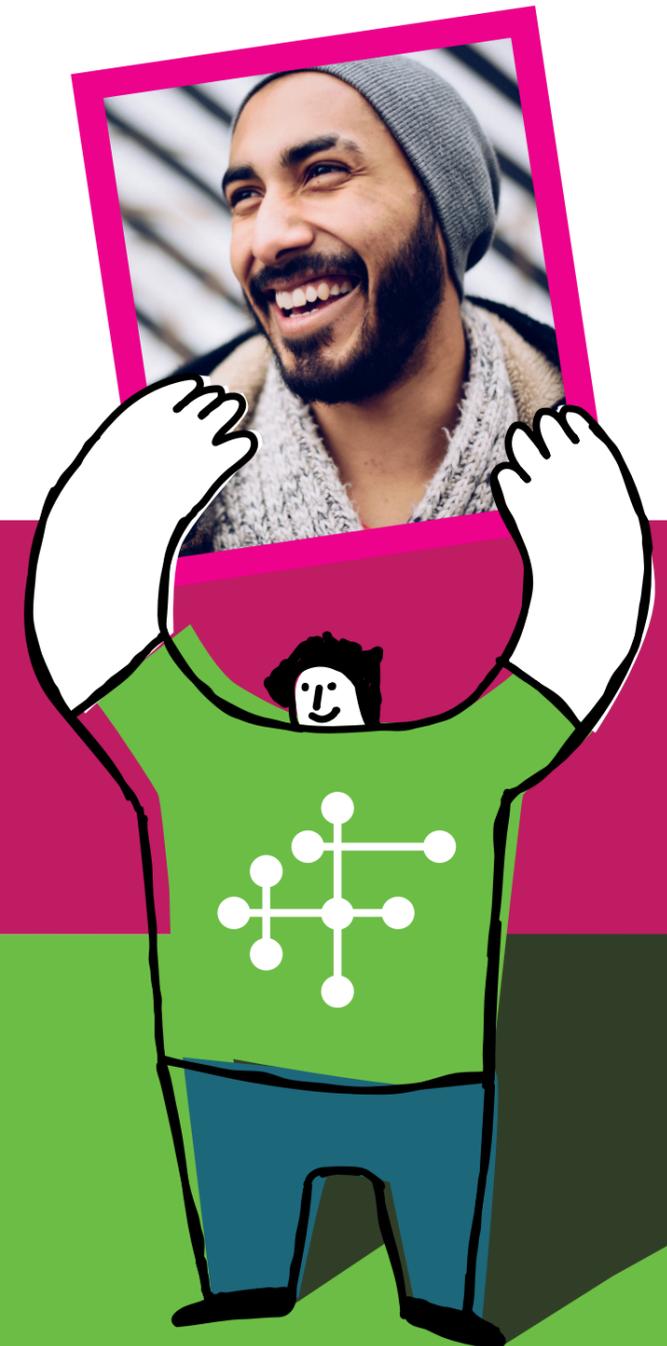
Tel.: 0251 396 331 60  
kontakt@kirschkonkret.de  
www.kirschkonkret.de

**kirsch konkret**

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

## »DEN MENSCHEN IN DEN MITTELPUNKT STELLEN«

IHR OPTIMIERTER KUNDENSERVICE –  
SYMPATHISCH ANDERS, KLAR UND EFFIZIENT





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.

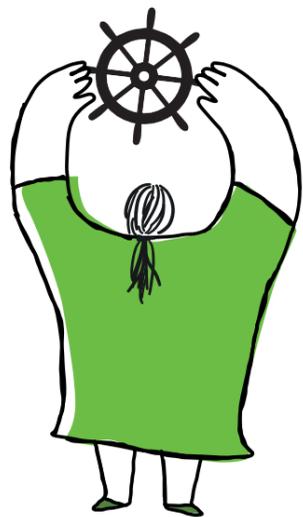
Als letzter Punkt in diesem Prozess steht die Begleitung bei der fristgerechten Umsetzung der neuen Lösungen, Wege und optimierten Arbeitsabläufe.

Auch dabei stehen die Menschen im Fokus: 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 (**MeLEARN**) lebendig aufbereitet.

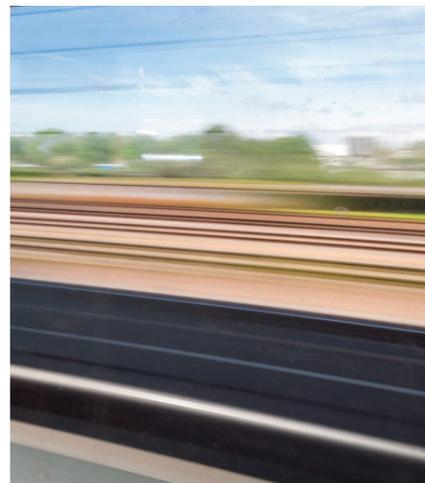
Der Umgang mit Kundinnen und Kunden im Kundenservice erfordert ein hohes Maß an sozialer Kompetenz.

ZUM THEMA SOZIALE KOMPETENZ  
BIETEN WIR VOR-ORT-WORKSHOPS  
MIT FOLGENDEN  
SCHWERPUNKTTHEMEN AN:

- Kommunikation
- Kundinnenorientierung und Kundinnenbetreuung
- Umgang mit schwierigen Situationen
- Deeskalation und Beratung



Wir coachen Mitarbeitende als Führungskräfte und stärken sie im Umgang mit den täglichen Herausforderungen im Kundenservice. Grundlage ist ein intensives Vertrauensverhältnis und die aktive Einbindung der Mitarbeitenden.



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

E-Learning ermöglicht einen schnellen Zugriff auf Wissen und Lerneinheiten – zu jedem Zeitpunkt, online und bequem vom Arbeitsplatz oder von Zuhause aus. Dafür haben wir **MeLEARN** entwickelt – unsere E-Learning Plattform.

## MeLEARN

BEISPIELE FÜR DEN EINSATZ  
VON MeLEARN

- Tarifs Schulungen
- Regelmäßiger Fortbildungsunterricht (RFU)
- Verkehrsgeografie
- Streckenkunde per Video
- Softwareschulungen



Aufgrund unserer langjährigen Erfahrung sagen wir Ihnen genau, in welchen Bereichen E-Learning Ihr Unternehmen am besten unterstützen kann. Basis für unser **MeLEARN** 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.me-learn.de](http://www.me-learn.de)

## SOFTWARE ALLES AUF EINEN BLICK

Kundendaten, Aboverträge, Beschwerdemanagement, Marketing, Fundsachen ... und jeder Bereich wird extra verwaltet und hat damit eigene Abläufe?!

Wir bieten die Lösung:

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

## MeKIM

powered by CURSOR

**MeKIM** powered by CURSOR wurde von uns speziell für die komplexen Anforderungen der ÖPNV-Branche entwickelt. **MeKIM** ermöglicht Ihrem Unternehmen, einen 360°-Blick auf Ihre Kundschaft. 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. Davon profitieren Service und Marketing gleichermaßen.

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

- MeKIM-MODULE
- Service & Resonanzen
  - Abo
  - EBE
  - Marketing
  - Fundsachen



[www.me-kim.de](http://www.me-kim.de)

Machen Sie die Kundenkontakte sichtbar! **MeCOUNT**, die digitale Strichliste, zählt Art und Menge Ihrer Anfragen.

## MeCOUNT

Sie haben alle Kontakte mit Ihren Kundinnen und Kunden im Blick. Tagesganglinien oder Diagramme zur Art der Anfragen erhalten Sie auf einen Knopfdruck.

WEITERE SINNVOLLE HELFER

**Kunden-Feedbackterminal**

Browsegestützt individuell anpassbar für jedes Tablet.

**Kundenzufriedenheitsbefragungen**

online oder im Anschluss an das Kundengespräch auf dem Tablet.



Informationsquellen in den Arbeitsalltag integrieren – das kann problemlos durch **MeKNOW**, unserer Wissensdatenbank umgesetzt werden.

## MeKNOW

Die Mitarbeitenden sind stets auf dem aktuellen Stand – neue Mitarbeitende können ohne großen Personalaufwand bei ihrem aktuellen Wissensstand abgeholt und auf den firmenweiten Standard gebracht werden.

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



[www.me-count.de](http://www.me-count.de)  
[www.me-know.de](http://www.me-know.de)