

22. & 23. September 2026
in Nürnberg

Professionelles Verhalten bei der Fahrausweisprüfung



Wann und Wo?

22. und 23. September 2026
Novotel Nürnberg Centre Ville
Bahnhofstr. 12
90402 Nürnberg

Übernachtung:

Wir haben ein Abrufkontingent im Hotel für Sie reserviert:

- Preis: 159,00 Euro pro Nacht inkl. Frühstück
- Buchbar vom 21.- 23.09.2026
- Abrufbar bis zum 24.08.2026

Gerne informieren wir Sie nach erfolgreicher Anmeldung über die Option, das Kontingent in Anspruch zu nehmen.

Teilnahmegebühren:

EUR 1.390,- (zzgl. MwSt)

In der Teilnahmegebühr sind folgende Leistungen enthalten:

- Seminarunterlagen
- Tagungsgetränke, Kaffeepausen
- Mittagessen
- Abendessen am 1. Tag

Sicher. Souverän. Serviceorientiert.

Fahrausweisprüfer:innen bewegen sich täglich in anspruchsvollen Situationen zwischen Kontrolle, Service und Konfliktmanagement. Dieses praxisorientierte 1,5-tägige Seminar stärkt die persönliche Handlungssicherheit, das eigene Rollenverständnis und den souveränen Umgang mit unterschiedlichen Fahrgasttypen – inklusive einer begleiteten Exkursion im realen Prüfungsalltag.

Ziele:

Die Teilnehmenden handeln sicher und professionell in Kontrollsituationen, treten deeskalierend und kundenorientiert auf, reflektieren ihr eigenes Verhalten und Auftreten, entwickeln ihren persönlichen Stil als Fahrausweisprüfer:in und Servicemitarbeiter:in.

Referenten

- Gerd Nagl
VAG Verkehrsaktiengesellschaft Nürnberg
- Michael Urban
VAG Verkehrsaktiengesellschaft Nürnberg

Organisation

- Claudia Wattenbach
ÖPNV Akademie GmbH

Zielgruppe:

Fahrausweisprüfer:innen, Prüfpersonal, Sicherheits- und Servicemitarbeitende im ÖPNV

Professionelles Verhalten bei der Fahrausweisprüfung

Programm:

1. Tag

09.00 Uhr Begrüßung, Einführung, Zielsetzung inkl. Kaffee und Snacks

- 09.30 Uhr Grundlagen & Haltung**
- Mein Selbstverständnis als Fahrausweisprüfer:in und Servicemitarbeiter:in
> Rolle, Verantwortung und Wirkung
 - Selbst- und Fremdbild
> Wie wir wirken – und warum das entscheidend ist

- 11.00 Uhr Eigensicherung & Verhalten**
- Migensicherung und Verhaltensregeln
> Eigene Sicherheit erkennen, bewahren und stärken
 - Verhaltensmuster in schwierigen Situationen
> Umgang mit verärgerten, aggressiven oder emotionalen Fahrgästen

12.30 Uhr Mittagessen

- 13.30 Uhr Deeskalationstraining**
- Umgang mit unterschiedlichen Fahrgastpersönlichkeiten

15.00 Uhr Kaffeepause

15.30 Uhr Exkursion: Begleitung des Prüfpersonals der VAG Nürnberg

17.00 Uhr Ende des ersten Tages

18.00 Uhr Abendveranstaltung

2. Tag

- 09.00 Uhr Exkursion: Analyse aufgetretener Situationen und Schwierigkeiten**
- Gemeinsame Auswertung
 - Feedback
 - Transfer in den Alltag

10.30 Uhr Kaffeepause

- 11.00 Uhr Kommunikation**
- Kundenorientiertes Verhalten bei der Fahrausweisprüfung
> Klar, respektvoll und serviceorientiert auftreten
 - Ihr persönlicher Stil im Umgang mit Fahrgästen
> Authentisch bleiben – auch unter Druck

13.00 Uhr Mittagessen und Ende der Veranstaltung

Weitere Infos zur Veranstaltung, sowie zur Anmeldung finden Sie hier:



Die ÖPNV-Akademie ...

Fahrpläne für eine erfolgreiche Zukunft im ÖPNV: Wissen und Können für Mitarbeiter und Unternehmen.



E-Mail
kontakt@oepnv-akademie.de



Telefon
0911 / 209892



Internet
www.oepnv-akademie.de