

10. Oktober 2008

## Pressemitteilung

### **Durch Kooperation mit der rms GmbH verbessern Stadtlinienverkehr Limburg und LNVG Groß-Gerau Kundenservice**

In den Sommermonaten konnte die Rhein-Main-Verkehrsverbund Servicegesellschaft mbH (rms GmbH) gleich zwei RMV-Mobilitätszentralen helfen, trotz Engpässen die gewohnt hohe Qualität des Kundenservice aufrecht zu erhalten.

Die RMV-Mobilitätszentralen des Stadtlinienverkehrs Limburg und der Lokalen Nahverkehrsgesellschaft Groß-Gerau (LNVG Groß-Gerau) nutzten die Möglichkeit der professionellen personellen Unterstützung durch die rms GmbH und konnten so sicherstellen, dass Kunden weiterhin kompetente und schnelle Hilfe bei der Beantwortung ihrer Anliegen bekamen.

### **Limburg: Verstärkte Kundenanfragen zum Schuljahresbeginn erfolgreich durch personelle Unterstützung der rms GmbH gemeistert**

Der Stadtlinienverkehr Limburg, der als Besteller der Stadtbuslinien auch Betreiber der RMV-Mobilitätszentrale in der Innenstadt ist, stellt seit langem am Ende der Schulferien einen Trend fest: Die Zahl der Kundenanfragen zur passenden Schülerfahrkarte für das kommende Schuljahr steigen sprunghaft an.

Solch eine Anfragenspitze ist personell nur schwer abzufedern. In diesem Jahr bot die rms GmbH für den Stadtlinienverkehr Limburg die perfekte Lösung an. Eine gut ausgebildete und erfahrene Mitarbeiterin aus dem Call-Center-Pool der rms GmbH kam als Unterstützung zum Einsatz. Vier Wochen lang wurden im direkten Kundenkontakt Anträge ausgefüllt, individuelle Beratungen zu Fahrplänen, Tarifen und Serviceleistungen geleistet und all das in gewohnter Qualität, welche die Fahrgäste von einer persönlichen Mobilitätsberatung erwarten.

Fazit des Teams der RMV-Mobilitätszentrale nach den vier Wochen: „Ein großes Lob an die Mitarbeiterin der rms. Bereits am ersten Tag hatte sie die Kundenberatung im Griff – so, als ob sie schon immer zum Team gehört hätte.“

### **Groß-Gerau: Personalengpass kurzfristig und kompetent behoben**

In der RMV-Mobilitätszentrale Groß-Gerau der LNVG Groß-Gerau war die personelle Situation im August und September ebenfalls sehr angespannt. Auch hier wurde die rms GmbH vier Wochen mit einer erfahrenen Mitarbeiterin aus dem Call-Center-Pool zur Verstärkung des Teams unterstützend tätig.

In der gewohnt hohen Qualität der RMV-Mobilitätszentrale wurde den Kunden der LNVG der umfassende Service rund um Busse und Bahnen geboten. Die fachlich kompetente und serviceorientierte Beratung gehörte ebenso zum Tagesgeschäft wie der Verkauf von Fahrkarten sowie weitere Serviceleistungen rund um die ÖPNV-Nutzung.

Angelika Reinhardt, Prokuristin der LNVG Groß-Gerau im Rückblick: „Die schnelle Unterstützungszusage der rms GmbH und die erstklassige Arbeit trugen sehr zur Entspannung der Lage in unserem Hause bei. Eine gute Lösung!“

### **Qualität, die stimmt**

Seit Beginn des Call-Center-Betriebs legt die rms GmbH größten Wert auf fachlich versierte Schulungen, die alle Call-Center-Agenten regelmäßig durchlaufen. „Mit diesem hohen Qualitätsansatz“, so Projektleiterin Dorothea Theis, „zeigt sich, dass unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht nur am Telefon „ihren Mann“ stehen, sondern genauso im direkten Kundenkontakt vor Ort.“

Weitere Informationen finden Sie auf der Internetseite der rms GmbH unter [www.rms-consult.de](http://www.rms-consult.de).

### **Kontakt**

Damaris Elsebach  
Unternehmenskommunikation

Rhein-Main-Verkehrsverbund  
Servicegesellschaft mbH  
Mannheimer Straße 15 - 19  
60329 Frankfurt am Main

Telefon (069) 27307 - 252  
Telefax (069) 27307 - 476

E-Mail: [presse@rms-consult.de](mailto:presse@rms-consult.de)  
Internet: [www.rms-consult.de](http://www.rms-consult.de)