



# 4. ÖPNV Innovationskongress

MOBILITÄTSKONZEPTE FÜR BUS UND BAHN



Baden-Württemberg

INNENMINISTERIUM

# **Berichte der Moderatoren aus den Workshops**

**Dr. Peter Höflinger,**  
Vorstandssprecher Stuttgarter Straßenbahnen AG

**Manfred Hovenjürgen,**  
Geschäftsführer Regional Bus Stuttgart GmbH

**Hans-Georg Schwabowski,**  
Niederlassungsleiter TÜV SÜD Auto Service GmbH

**Dr. Wolfgang Wagner,**  
Geschäftsführer Verkehrsverbund Rhein-Neckar i.R.



**Baden-Württemberg**

INNENMINISTERIUM

# Workshop Marketing/Tarif

## Offensives Marketing – neue Wege der Kundengewinnung

Referent

**Christoph Ullmer,**  
Institut für Marketing, Ludwig-Maximilians-Universität München



Baden-Württemberg

INNENMINISTERIUM

# Zusammenfassung der Ergebnisse

## Worum geht es?

- Wie wird Kundeninteresse gewonnen?
- Kundeninteresse kann nur gewonnen werden, wenn der Anbieter sich in die Lage des Kunden versetzt. Wichtig ist, dass neben den evidenten Kundenbedürfnissen auch die latenten Interessen in den Fokus gelangen.
- Information wird nur dann sachgerecht wahrgenommen, wenn Sie mit etwas Besonderem verbunden ist.
- Marketing muss positive Vorstellungen wecken.



Baden-Württemberg

INNENMINISTERIUM

## Welche Folgerungen lassen sich ableiten?

- Marketing muss Gründe zum Kaufen generieren.
- Das Besondere, das Aufmerksamkeit weckt, kann beim ÖPNV (1.) durch Weiterempfehlen, (2.) gute Beratung und (3.) Testmöglichkeiten geschaffen werden.

## Gibt es noch offene Fragen?

Wie machen wir Mitarbeiter auf allen Ebenen zu „Agenten“ für die ÖPNV-Nutzung und welche Möglichkeiten, den ÖPNV zu testen, sind vermittelbar?



Baden-Württemberg

INNENMINISTERIUM

# Workshop Marketing/Tarif

## Modernes Marketing im ÖPNV – Mobilität aus Nutzersicht verstehen

Referent

**Dr. Marcel Hunecke,**

Vertretungsprofessor für Psychologie, Fachhochschule Dortmund,  
Fachbereich für Angewandte Sozialwissenschaften



Baden-Württemberg

INNENMINISTERIUM

# Zusammenfassung der Ergebnisse

## Worum geht es?

- Wie wird der Kunde zu einer Kaufentscheidung motiviert?
- Marketing muss erreichen, dass das ÖPNV-Angebot in Verkehrsdarbietung und Tarif verstanden wird.
- Marketing muss bewirken, dass das Angebot objektiv Akzeptanz findet und subjektiv-emotionale Inhalte vermittelt. Ein wichtiger Ansatz hierfür ist die spezifische Ansprache von Nutzergruppen.



Baden-Württemberg

INNENMINISTERIUM

## Welche Folgerungen lassen sich ableiten?

- Gutes ÖPNV-Marketing muss auf der Grundlage eines stimmigen Angebots Informationen und Lebensgefühl kommunizieren.
- Das macht eine markante Zielgruppenorientierung erforderlich.

## Gibt es noch offene Fragen?

Welche Zielgruppen sind über die bekannten Kriterien (Schüler, Senioren usw.) hinaus zu gewinnen?



Baden-Württemberg

INNENMINISTERIUM

# Workshop Marketing/Tarif

## **Tarifreform – komplexe Sachverhalte einfach vermitteln**

Referentin

**Andrea Wirth,**  
Marketingleiterin Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AÖR



Baden-Württemberg

INNENMINISTERIUM

# Zusammenfassung der Ergebnisse

## Worum geht es?

- Deutschlands größter Verbund, der VRR, hat 2008 eine Tarifreform verwirklicht. Ziel war vor allem die Erhöhung der Einnahmen auf längeren Strecken.
- Die Erhöhung der Zahl der Tarifstufen und eine Preisdifferenzierung in der Basis-Stufe waren durch umfassende Information den Kunden zu vermitteln.



Baden-Württemberg

INNENMINISTERIUM

## Welche Folgerungen lassen sich ableiten?

- Die Einführung einer weiteren Tarifstufe für große Entfernungen kann die Ertragskraft verbessern. Die Anhebung städtischer Basis-Tarifstufen wirkt stärker.
- Eine intensive Informationskampagne kann das Wissen um die Neuerung und die Akzeptanz sichern.

## Gibt es noch offene Fragen?

- Die Tarifreform ließ attraktive Gesamtgebietskarten (Schoko Ticket, Barenticket) unberührt; hier ist für 2011 eine Überprüfung geplant.



Baden-Württemberg

INNENMINISTERIUM

# Workshop Marketing/Tarif

## Innovative Tarifkonzepte – der Schlüssel zum Erfolg?

Referent

**Christoph Stucki,**  
Präsident des Genfer-Tarifverbundes Unireso



Baden-Württemberg

INNENMINISTERIUM

# Zusammenfassung der Ergebnisse

## Worum geht es?

- Eine geplante landesweite Durchtarifierung für die Schweiz und Entwicklungen und Planungen des Tarifangebots des Genfer Verbunds „unireso“ ins französische und schweizerische Umland, führen zu interessanten Lösungen und Lösungsvorschlägen.
- Die für die Schweiz und den Raum Genf erarbeiteten Lösungen sind im Ansatz auch für Deutschland von großem Interesse.



Baden-Württemberg

INNENMINISTERIUM

## Welche Folgerungen lassen sich ableiten?

- Ein landesweiter Tarif kann am ehesten als Additionstarif nach dem Prinzip „Zone-Strecke-Zone“ verwirklicht werden.
- Eine begrenzte Rabattierung (Zonen etwas höher als Strecke) macht ein solches Angebot attraktiv.

## Gibt es noch offene Fragen?

Die Finanzierung der Rabattierung von Bestandteilen eines Additionstarifs ist unter obwaltenden Bedingungen bei uns eine schwer zu lösende Aufgabe.



Baden-Württemberg

INNENMINISTERIUM



# 4. ÖPNV

## Innovationskongress

MOBILITÄTSKONZEPTE FÜR BUS UND BAHN



Baden-Württemberg

INNENMINISTERIUM