

Anlage Überarbeitung der Vertriebsrichtlinie

Kapitel 3 Kundengewinnung und Kundenbindung

Der Öffentliche Personennahverkehr ist einem zunehmenden Wettbewerb ausgesetzt. Die Anforderungen an den ÖPNV steigen mit fortschreitender Digitalisierung und erfordern eine erhebliche Angebotsverbesserung in der Ausstattung und dem Kundenservice. Die Angebote müssen fortlaufend den Bedürfnissen und Wünschen der Kunden angepasst werden, um die Stammkunden zu halten und potenzielle Neukunden zu gewinnen. **Das nachfolgende Kapitel beschreibt die gängigen Konzepte zur Kundengewinnung als auch der Kundenbindung.**

~~Nach Fertigstellung des Konzepts zur Kundengewinnung wird dieses in Anlage 7 „Konzept zur Kundengewinnung“ aufgeführt. Die Regelungen des Konzeptes haben bis zur nächsten Überarbeitung dieser Richtlinie dann Vorrang vor den Regelungen dieses Kapitels.~~

Zusätzlich gilt der jeweils aktuelle Marketingplan (Anlage 1) mit den darin aufgeführten Maßnahmen.
[...]

3.1. Aktionen zur Kundengewinnung und Kundenbindung

3.1.1. Verkaufsförderungsmaßnahmen (VKF)

[...] Des Weiteren ist festgelegt, dass der Kunde bei einer Kündigung im ersten Abonnementjahr **lediglich eine Nachzahlung eines pauschalen Betrages von 20,00 Euro leistet.** ~~eine Nachzahlung des Differenzbetrages zur entsprechenden Monatskarte ab dem ersten Monat leistet.~~ Im Rahmen von zeitlich und lokal begrenzten VKF-Aktionen (wie z. B. das SchnupperAbo) können Verkehrsunternehmen dem Jahresabonnement-Neukunden eine Frist zur vorzeitigen Kündigung zum Ende des dritten Laufzeitmonats einräumen. Der Abonnent kann in diesem Fall die Kündigung innerhalb der ersten drei Laufzeitmonate jederzeit zum Ende des dritten Laufzeitmonats ohne Nachberechnung aussprechen.

4. Tarifprodukte

4.5.3 Großkunden-Rabattmodell

[...]

~~Arbeitgeberzuschuss Modell~~ **Großkunden-Vorteilsprogramm**

Es wird ein Vertrag zwischen Unternehmungen, Behörden oder Verbänden, der VRR AöR und einem Verkehrsunternehmen geschlossen. Voraussetzung für den Vertrag ist, dass mindestens für 30 der ständigen Mitarbeiter der jeweiligen dem Vertrag beigetretenen Institution persönliche Monatskarten im Jahresabonnement abgenommen werden. Das Ticket2000 kann bei Zahlung eines Arbeitgeberzuschusses wahlweise persönlich oder übertragbar ausgegeben werden. Ein Mustervertrag wird den Verkehrsunternehmen zur Verfügung gestellt (Anlage 18). Um Missbrauch zu vermeiden, darf pro Mitarbeiter nur ein Ticket ausgegeben werden.

~~Mit dem neuen Arbeitgeberzuschuss Modell sollen zunächst nur Firmen berücksichtigt werden, die bisher noch keinen Vertrag im Rahmen der Großkundenangebote abgeschlossen haben. Es handelt~~

sich hierbei vorerst um ein Pilotprojekt zum 31.12.2020, welches perspektivisch in das Großkunden-Rabattmodell überführt werden soll.

Bei dem **Großkunden-Vorteilsprogramm** diesem Modell erhalten die Arbeitnehmer bei einer Mindestabnahme von 30 Tickets sowohl einen Zuschuss durch den Arbeitgeber als auch einen von der Gesamtabnahmemenge unabhängigen Rabatt durch das Verkehrsunternehmen den VRR und ggf. einen Zuschuss durch den Arbeitgeber. Die Höhe des Arbeitgeberzuschusses und der Neukundenquote sind der Anlage 18 Musterverträge zu entnehmen.

4.6. Aufpreise: ZusatzTickets

Das ZusatzTicket gilt für die Geltungsbereichserweiterung bei Zeittickets über den originären Geltungsbereich hinaus sowie für die Benutzung der 1. Wagenklasse oder für die Mitnahme eines Fahrrades, soweit nichts anderes in den Tarifbestimmungen festgelegt ist. [...]

4.7. Linienbedarfsverkehre

4.7.2 On-Demand-Verkehre

[...] Diese Linienbedarfsverkehre verkehren nur nach vorheriger Anmeldung durch den Kunden per App und werden zumeist im Auftrag des Verkehrsunternehmens mit Taxen oder Kleinbussen durchgeführt. Der Vertrieb erfolgt über eine mobile Applikation. Näheres dazu in den Tarifbestimmungen des VRR (Anlage 5). Die präzisen Regelungen zum On-Demand-Verkehr werden gesammelt und in einer VRR-Produktrichtlinie zusammengeführt. Die gegenwärtigen tariflichen Bestimmungen sollen so lange beibehalten werden (Tarifbestimmungen VRR, Anlage 5), bis die VRR-Produktrichtlinie in Kraft tritt. Nach Fertigstellung der VRR-Produktrichtlinie On-Demand-Verkehre wird diese in Anlage 11 „Produktrichtlinie On-Demand-Verkehre“ aufgeführt. Die Regelungen der Produktrichtlinie haben bis zur nächsten Überarbeitung dieser Richtlinie dann Vorrang vor den Regelungen dieses Kapitels.

8. Anlageverzeichnis

- Anlage 1 Marketingplan des VRR
- Anlage 2 Verbundgrundvertrag
- Anlage 3 Vertriebsmatrix
- Anlage 4 Vertriebswege
- Anlage 5 Tarifbestimmungen
- Anlage 6 Checkliste Kooperationen
- ~~Anlage 7 Konzept zur Kundengewinnung~~
- Anlage 7 AGB KombiTicket
- Anlage 8 Tarifbestimmungen NRW-Tarif
- Anlage 9 EFM für alle Tarife in NRW
- ~~Anlage 11 Produktrichtlinie On-Demand-Verkehre~~
- Anlage 10 Geschäftsprozesse zum kontrollierten Vordereinstieg
- Anlage 11 Ticketprüfung kurz und kompakt
- Anlage 12 Papiertickets – Bestimmungen für den Druck
- Anlage 13 HandyTicket – Layout
- Anlage 14 Qualitätsmanagement im VRR

- Anlage 15 Qualitätsmanagement VRR-Prüfprotokoll
- Anlage 16 Ticketprüfungen im VRR – Erläuterungen
- Anlage 17 Ticketprüfungen im VRR (Protokoll)
- Anlage 18 Musterverträge