

CVAG PF 114 09001 Chemnitz

tradu4you GmbH  
Geschäftsführerin  
Frau Dr. Heike Claus  
Heinrich-Lorenz-Straße 15  
09120 Chemnitz

13.07.2010

### **Service- und Führungskräftecoaching Referenzschreiben**

Sehr geehrte Frau Dr. Claus,

die Chemnitzer Verkehrs-Aktiengesellschaft als Mobilitätsdienstleister für den öffentlichen Personennahverkehr in der Stadt Chemnitz hat zur Steigerung der Kundenzufriedenheit und Weiterentwicklung der Qualitätsprofile mit Ihnen gemeinsam seit dem Jahr 2007 mehrere Projekte erfolgreich umgesetzt.

Dazu gehört das Service-Coaching, das für alle unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Fahrdienst und im Kundendienst die Verbesserung der Kundenorientierung und des Gesamtauftrittes gegenüber den Kunden zum Ziel hatte. Unterstützung und Stärkung der Kommunikationsfähigkeiten der Mitarbeiter wurden mit der Methodik des Mysteryshopping, des Individualcoaching und der Mitarbeitermotivation, verbunden mit einem persönlichen Feedback, für jeden Mitarbeiter vermittelt.

Zur Festigung der erreichten Ergebnisse wird gemeinsam mit Ihnen im Jahr 2010 das Service-Coaching fortgesetzt.

Auch bei der Personalentwicklung der Führungskräfte konnten mit dem Führungskräftecoaching mit Workshops und Einzelgesprächen die weitere Verbesserung der Führungsfähigkeiten und des Führungswillens durch die Vermittlung von Führungsinstrumenten und Stärkung der Kompetenzen erreicht werden.

Die weitere marktorientierte Ausrichtung der Chemnitzer Verkehrs-Aktiengesellschaft verlangt unabdingbar die Motivation und Involvierung aller Mitarbeiter.

Sie haben stets mit hohem fachlichem und persönlichem Engagement zum Erfolg der Projekte beigetragen.

Ich danke den Coaches von tradu4you für Ihre bisherige Tätigkeit bei der Chemnitzer Verkehrs-Aktiengesellschaft und werde Sie gern weiterempfehlen.

Mit freundlichen Grüßen



Jens Meiwald