



Einleitung	7
<i>Herbert Kemming</i>	

Mobilitätszentralen - Baustein eines modernen Nahverkehrs

Wilhelm Kolks

Der Stellenwert für Mobilitätszentralen aus Sicht des Landes Nordrhein-Westfalen	9
---	---

Standards für Mobilitätszentralen - Qualität für Kunden

Guido Müller

Zwischen dem Notwendigen und Machbaren: Standards für Mobilitätszentralen	13
--	----

Helga Kreft-Kettermann und Sebastian Rabe

Anforderungen an Standards aus Sicht der Kunden: Resultate der Begleituntersuchung zu mobilé	25
---	----

Petra Beuchel

Standardisierung: Möglichkeiten und Grenzen aus Sicht der Betreiber	31
--	----

Sicherstellung von Qualität

Rolf Wimmer

Möglichkeiten der Qualitätssicherung von Dienstleistungen: Hinweise aus dem Qualitätsmanagement	33
--	----

Heinz-Werner Fahle

Zur Qualität von Dienstleistungen	36
--	----

Dieter Bickenbach

Möglichkeiten der Qualitätssicherung von Dienstleistungen am Beispiel der Stattauto Car Sharing AG	38
---	----

Udo Sieverding

**Sicherstellung von Beratungsqualität bei einer Verbraucherorganisation:
Erfahrungen der Verbraucherzentrale NRW** 41

Heike Kießlich

**Eine Dienstleistung bekommt ein Gesicht:
das Marken- und Gestaltungskonzept Radstation®** 44

Gerhard Braun

Mobilitätszentralen im Rhein-Main-Verkehrsverbund 50

Wie kommt die Qualität zum Kunden?

Friedhelm Bihn

**Qualität der Mobilitätsdienstleistung:
Zentraler Faktor im Wettbewerb** 56

Autorenverzeichnis 62

Fotonachweis 64

Anhang

Karte

Mobilitätszentralen in Deutschland 65

Tabelle

Mobilitätszentralen in Deutschland 66

Tabelle

**Kriterien zur Klassifizierung von kundenorientierten
Serviceeinrichtungen im Verkehrssektor** 72