SBTL.ch

CZV-KURS

KOMMUNIKATION

Klar kommunizieren – sicher verstanden im Transportalltag.

DAUER	DURCHFÜHRUNG	FORM	ABSCHLUSS
1 Tag	Samstag	CZV-Kurs	Zertifikat

Der CZV-Kurs «Kommunikation» richtet sich an Chauffeure und Chauffeusen, die im Berufsalltag klarer sprechen, genauer zuhören und Missverständnisse vermeiden möchten. In einem einzigen Kurstag vermitteln unsere erfahrenen Kursleiter theoretisches Wissen und direkt anwendbare Fähigkeiten. Der Kurs ist praxisnah, kompakt und auf die Zusammenarbeit zwischen Fahrer, Disposition und Kunde abgestimmt.



Kommunikation ist im Transportwesen weit mehr als Informationsweitergabe. Sie entscheidet darüber, ob ein Auftrag vollständig, rechtzeitig und richtig ankommt. Zeitdruck, Lärm, schlechte Funkverbindungen und wechselnde Ansprechpersonen führen schnell zu Fehlern, die Zeit, Geld und Nerven kosten. Wer klare Standards kennt und anwendet, sorgt für reibungslose Abläufe, zufriedene Kunden und ein besseres Klima im Team.

Warum sich dieser Kurs lohnt

Missverständnisse entstehen oft nicht aus Unwissenheit, sondern aus unklaren Formulierungen, fehlenden Rückmeldungen und dem falschen Kanal. Ein Satz wie «Die Ladung geht heute noch raus» wird schnell anders verstanden, als er gemeint war – mit Verspätungen, Leerfahrten oder Ärger an der Rampe als Folge.

Dieser Kurs zeigt, wie Kommunikation bewusst gestaltet wird. Teilnehmende lernen, Aufträge vollständig weiterzugeben, Rückmeldungen einzufordern und auch in angespannten Gesprächen ruhig und respektvoll zu bleiben.

Kursinhalte

Der Kurs führt vom Verständnis, wie Kommunikation funktioniert, bis zum sicheren Gespräch am Funk, am Telefon und beim Kunden.

1. **Kommunikation in der Transportpraxis**

   Typische Stolpersteine erkennen – von Zeitdruck und Geräuschkulisse über unklare Begriffe bis zur fehlenden Rückmeldung. Die Teilnehmenden sehen, an welchen Stellen im Transportalltag Informationen verloren gehen, etwa bei Ladezeiten, Rampen-Slots, Avisierungen oder Umleitungen.

2. **Kommunikationsmodelle verstehen**

   Das Sender-Empfänger-Modell, die fünf Axiome von Watzlawick, das Vier-Ohren-Modell und das Eisbergmodell zeigen, was zwischen «gesagt» und «verstanden» geschieht. Anhand von Beispielen aus dem Fahrumfeld wird klar, warum ein Satz mehrere Botschaften trägt.

3. **Aufträge klar weitergeben**

   Mit der 5W-Regel, dem Readback-Prinzip und der SBAR-Methode kommen Aufträge vollständig an. Die Teilnehmenden üben, Informationen strukturiert zu übermitteln und das Verständnis mit einer kurzen Rückmeldung zu sichern.

4. **Aktives Zuhören und klare Sprache**

   Wirklich zuhören, nachfragen und in einfachen Worten sprechen. Ich-Botschaften statt Du-Vorwürfe helfen, Kritik so zu äussern, dass sie ankommt und die Zusammenarbeit nicht belastet.

5. **Telefon, Funk, E-Mail und Messenger**

   Welcher Kanal passt zu welcher Situation? Grundregeln für das Sprechen über Funk und Telefon, die Buchstabiertafel sowie kurze, klare und vollständige Nachrichten per E-Mail und Messenger.

6. **Schwierige Gespräche und Teamarbeit**

   Wenn es eng wird, verändert sich die Sprache. Mit der BIFF-Methode und kurzen Deeskalationstechniken bleiben Gespräche sachlich. Rollenspiele zwischen Fahrer, Disposition und Kunde sowie ein persönlicher 14-Tage-Plan sichern den Transfer in den Berufsalltag.

Lernziele

Die Teilnehmenden nehmen Werkzeuge mit, die sie am nächsten Arbeitstag einsetzen. Nach dem Kurs können sie

- ✓ Kommunikationsmodelle wie das Sender-Empfänger-Modell, die Axiome von Watzlawick und das Vier-Ohren-Modell erklären und auf den Berufsalltag übertragen
- ✓ typische Kommunikationsrisiken im Transportalltag erkennen, etwa durch Zeitdruck, Lärm oder unklare Formulierungen
- ✓ Aufträge mit der 5W-Regel vollständig weitergeben und mit dem Readback-Prinzip absichern
- ✓ Informationen mit der SBAR-Methode strukturiert übermitteln
- ✓ aktiv zuhören, gezielt nachfragen und Wertschätzung zeigen
- ✓ in Telefon-, Funk- und Kundengesprächen klar und respektvoll sprechen
- ✓ angespannte Gespräche mit Ich-Botschaften, der BIFF-Methode und kurzen Deeskalationstechniken entschärfen
- ✓ eigene Kommunikationsfehler analysieren und daraus Verbesserungen für den Arbeitsalltag ableiten

Zielgruppe und Voraussetzungen

Der Kurs richtet sich an

- Chauffeurinnen und Chauffeure im Güter- und Personentransport, die ihre CZV-Weiterbildung absolvieren möchten
- Mitarbeitende in Transport-, Logistik- und Busunternehmen mit viel Kontakt zu Disposition, Kundschaft oder Fahrgästen
- Disponentinnen und Disponenten, die Aufträge klarer übermitteln und Rückfragen reduzieren möchten
- Teamleitende und Logistikverantwortliche, die die Zusammenarbeit zwischen Fahrpersonal und Büro verbessern möchten
- Betriebe, die Fehlfahrten, Wartezeiten und Reklamationen durch Missverständnisse senken möchten

Das bringen Sie mit

- Deutsch Niveau A2
- Vorkenntnisse in Kommunikation sind nicht erforderlich – alle Modelle und Methoden werden im Kurs verständlich erklärt und praktisch geübt

Leitung, Unterlagen und Abschluss

Leitung. Der Kurs wird von asa-anerkannten Fachdozentinnen und Fachdozenten mit didaktischer Ausbildung mindestens auf Stufe SVEB-1 geleitet.

Kursdauer. Der Kurs dauert 1 Tag und findet jeweils an einem Samstag statt.

Unterlagen. Alle Kursunterlagen sind im Preis enthalten.

Abschluss. Sie erhalten ein Zertifikat mit Umfang und Kursinhalten. Der Kurs wird an die CZV-Weiterbildung angerechnet.

Geprüfte Qualität mit eduQua

Das eduQua-Zertifikat ist das erste Schweizer Qualitätslabel für Weiterbildungsinstitutionen und stellt sicher, dass diese hohe Qualitätsstandards erfüllen. Die Zertifizierung basiert auf sechs zentralen Kriterien – Angebotstransparenz, Kundenzufriedenheit, effektive Kommunikation, qualifizierte Lehrpersonen, Erfolgskontrolle und Qualitätsmanagement.

Jetzt Platz sichern

Die CZV-Kurse finden jeweils an einem Samstag statt und werden an Ihre CZV-Weiterbildung angerechnet. Termine, Standorte und freie Plätze sehen Sie im Kursprogramm.

Kurs buchen

+41 44 586 49 98
kontakt@sbtl.ch

Stand 09.10.2026 · Alle Angaben ohne Gewähr · Aktuelle Informationen unter sbtl.ch