



BUSSTOP AM ZOB HAMBURG

DER BACKGROUND

Seit 23 Jahren lösen wir als 4Service mit maßgeschneiderten und oft unkonventionellen Ideen Serviceanforderungen u.a. für Flughäfen und Fluggesellschaften. Damit sehen wir uns gerüstet auch Fernbusbahnhöfen, Fernbusbetreibern und ihren Fahrgästen ein zeitgemäßes 1 Betreuungsangebot zu unterbreiten. Seit der Liberalisierung des Fernbusmarktes 2013 entwickelt sich der Verkehrsträger sehr dynamisch. In wenigen Jahren hat sich die Zahl der Passagiere vervielfacht und darüber hinaus das preiswerte Reisen bzw. die überregionale Mobilität für viele Bevölkerungsgruppen neu erschlossen.

Während das Angebot der Busbetreiber sehr modern und zeitgemäß ist, bleibt die Angebotsinfrastruktur auf den Fernbusbahnhöfen meistens - auch im Vergleich zu anderen Verkehrsträgern - hinter dieser Entwicklung zurück. Auch der erst im Mai 2003 eröffnete ZOB in Hamburg stammt aus einer Zeit mit völlig anderem Beförderungsverhalten und nicht vergleichbarer Serviceerwartung der Fahrgäste.

Auf Basis entsprechender Erfahrungen aus dem Flughafenbereich schließt 4Service nun mit „BusStop“ diese Lücke. Hier in Hamburg setzt der zweitgrößte deutsche Fernbusbahnhof damit ein Zeichen hinsichtlich Serviceorientierung. Weitere BusStops sind in Planung.

DIE IDEE

Ein integriertes, verkehrsnahes Store-Konzept aus Service, Food und Retail: Dienstleistungen rund um die Reise (Buchungsmöglichkeiten, Gepäckaufbewahrung, Lost & Found u.v.m.)
Warten in der stylischen BusStop-Lounge sowie Getränke und frischen Snacks „2go“, werden in einem zeitgemäßen Shopdesign angeboten.

DAS ANGEBOT

DAS SERVICE KONZEPT

Ziel des Servicekonzepts ist, dem Fahrgast reibungslose Abläufe zu garantieren und mögliche Problemstellungen zu lösen, bevor sie auftreten. Abhängig von Standort und Räumlichkeiten wird es variieren. Die „Basics“ sind

2



Lost & Found



zentrale Fahrgastinfo



Gepäckhandling



Betreuung von Menschen mit eingeschränkter Mobilität



Betreuung unbegleiteter Kinder

weiterhin realisierbar sind die Punkte „wo brauche ich Hilfe“?

-  Betreuung Umsteigeverkehre Bus – Bus
-  Betreuung Interlining/Konnektivität wie z.B. Flug – Bus – Flug (Lufthansa / Postbus)
-  Fahrpersonalbetreuung (Crewhandling)
-  Unregelmäßigkeiten-Handling

-  Callcenter, First-Level-Support
-  Buscatering
-  Bus-Reinigung

DAS LOUNGE KONZEPT

Die stylische BusStop Lounge ist der geschützte Wohlfühlbereich am Omnibusbahnhof und bietet kostenlose Nutzung zeitgemäßer Kommunikationswege.

DAS SNACK KONZEPT

Sandwiches, Salate, Gebäck und kleine warme Speisen, Desserts, frische Säfte & Smoothies, Kaffeespezialitäten, Softs

-  superfrisch
-  blitzschnell
-  handlich
-  total lecker
-  völlig gesund
-  Auswahl für alle Religionen
-  veganes Angebot

DAS RETAIL KONZEPT

Das flexible Shop-in-Shop-Konzept bietet Anbietern verkehrsnaher Produkte oder Dienstleistungen eine Verkaufsplattform. Zudem bieten wir BusStop gebrandete Eigenprodukte für den Reisebedarf.



DER LOOK

Das Design kombiniert das etablierte 4Service blau mit einem frischen Grün. Blau als Lieblingsfarbe der meisten Deutschen symbolisiert Weite, Ruhe und Entspannung. Grün gilt Farbe der Hoffnung und wirkt lebendig, leicht, frisch und natürlich.

Die gesamte Gestaltung ist schlicht und frisch. Das Interieur ist hip, funktional und wirkt leicht industriell. Natürliche Materialien wie Holz und Stein werden mit den Markenfarben und weiß kombiniert.

Besonderen Wert legen wir auf das tages- und jahreszeitlich angepasste Lichtkonzept.

Die Kennzeichnung ist übersichtlich und transparent

4

DIE MITARBEITER

BusStop gestaltet künftige Servicestandards. Wichtigster Botschafter sind hier verbindliche Mitarbeiter. Wir schulen keine Prototypen, sondern setzen auf Charaktere, ein agiles und liebenswertes Team, das sich mit dem Konzept identifiziert und Spaß dabei hat. So sichern wir Arbeitsplätze.

DIE MACHER



D. Luthé



W. Hammerstädt



K. Michalski-Feschak



J. Mehic

und Team

4S BusPort GmbH Hamburg | Adenauerallee 78 | 20097 Hamburg

info@4-service.de | www.4-service.de | www-busstop-service.de

Kontakt und Bildmaterial über kommunikation@4-service.de