



## t.+q.m. - Training und Qualitätsmanagement

Dipl. Biol. Robert Römer (DGQ)  
Neukirchener Straße 26  
42799 Leichlingen (Rheinland)

Telefon: 02175 / 990161

Telefax: 02175 / 990163

Mobil: 0172 / 6122934

e-Mail: R.Roemer@pobox.com

Internet: [www.robert-roemer.de](http://www.robert-roemer.de) & [www.t-qm-web.de](http://www.t-qm-web.de)

### Studium

Biologiestudium mit Schwerpunkt Verhaltensforschung an der Johannes-Gutenberg-Universität Mainz mit Nebenfach Publizistik. Abschluß als Diplom-Biologe 1997. Parallel Arbeit in einem mittelständischen Verkehrsunternehmen.

### Trainerausbildung

1997 / 1998 Trainerausbildung und Zertifizierung im Rahmen des Programms Kundenorientierung & Dienstleistungsqualität im Rhein-Main-Verkehrsverbund (RMV). Train-The-Trainer Weiterbildung zum Thema Rethorische Deeskalation. Seit Frühjahr 2002 Projektleiter und Trainer für Fahrzeugbegleiter-ausbildungen im ÖPNV. Seit 2003 Trainer für Seminare zur TEAM-Führung (TEAM-Sprache, TEAM-Konflikte, Stress-Management) in Kooperation mit der Akademie Neue Wirtschaft in Waldenbuch.

### QM-Ausbildung

Im Jahr 2001 klassische QM-Ausbildung an der TÜV-Akademie von der Qualitätsmanagement-Fachkraft über Qualitätsmanagementbeauftragten bis hin zum Qualitätsmanagement-Auditor und Qualitätsmanager. Im Herbst 2002 Akkreditierung zum Qualitätsmanager für Dienstleistungen bei der Trägersgesellschaft für Akkreditierung (TGA) in München. Weiterbildung zum Euro-Assessor nach dem Modell für Excellence der E.F.Q.M. (2002) und Rezertifizierung als Qualitätsmanager (Herbst 2005). Im Januar 2004 Auditorenweiterbildung gemäß ISO 190011.



## Referenzen in Verkehrsunternehmen und Verkehrsverbänden

### Rhein-Main-Verkehrsverbund GmbH, Hofheim

- Konzeption von Schulungs- und Trainingsprogrammen für Mitarbeiter im ÖPNV im Rahmen des Programms "Kundenorientierung & Dienstleistungsqualität"
- Konzeption des Prüfungs- und Zertifizierungsverfahrens für Fachtrainer im RMV
- Mitglied der Prüfungskommission für die RMV-Fachtrainerzertifizierung

### Odenwald-Regional-Gesellschaft (OREG) - Geschäftsbereich Nahverkehr, Michelstadt

- Entwicklung von Qualitätsstandards für Personal im ÖPNV
- Entwicklung eines Notfallmanagements
- Moderation von interdisziplinären Workshops zum Thema "Qualitätsmanagement in der ÖPNV-Dienstleistung" in Vorbereitung auf Ausschreibungen
- Schulung des Fahr-, Vertriebs- und Prüfpersonals der angeschlossenen Verkehrsunternehmen
- Neukonzeption von Schulungs- und Trainingsprogrammen
- Projektleiter und Trainer für das Fahrzeugbegleiterprogramm "RMV - Bus & Bahnbegleiter"

### Regionalbusverkehr Südwest GmbH (SüdwestBus), Karlsruhe

- Organisationsanalyse und -gestaltung
- Prozess- und Schnittstellengestaltung im Rahmen der IT-Organisation

### Offenbacher Verkehrsbetriebe GmbH, Offenbach

- Projektleiter und Trainer für das Fahrzeugbegleiterprogramm "RMV - Buslotse" im Rahmen des Pilotprojektes

### Hamburger Hochbahn AG, Hamburg - "Projekt Fulda"

- Einführung RMV-Tarif-Systematik für Abrechnungsservice und Multiplikatoren
- Multiplikatorenschulung

### HanseCom GmbH, Hamburg

- Workshop "Was ist Qualität" und Qualitätsmanagement in der Praxis (DIN EN 13816 und ISO 9001:2000) im Rahmen der Markteinführung von TrafficCheck

## Im Rahmen unseres Kooperationsnetzwerkes:

### Bochum-Gelsenkirchener Straßenbahn AG - (BOGESTRA)

- CI-Entwicklung, Organisationsentwicklung, Neuorganisation
- Führungskräfte-Workshops
- Mitarbeiterschulung

### RegioBus-Hannover

- Fusionsbegleitung, CI-Entwicklung
- Organisation

### Verkehrsgesellschaft Untermain (VU)

- Ist-Analyse
- Neuorganisation
- Führungskräfte- und Mitarbeiterschulung

### Omnibusverkehr Rhein-Nahe (ORN)

- Selbstverständnis- und Leitsatzentwicklung
- Führungskräfte-, Fahrer- und Kundendienstschulungen

