

Betreff: Re: AW: Freundliches Servicepersonal

Von: Ralf Gunkel <ralf.gunkel@t-online.de>

Datum: Wed, 18 Jan 2006 22:54:55 +0100

An: Kundenservice <kundenservice@vias-online.de>

Sehr geehrter Herr Herrmann,

vielen Dank für ihre umgehende Antwort.

Damit leigen sie in der Reaktionszeit auf Mails weit vor dem RMV oder DADINA.

Selbstverständlich haben Sie Recht, wenn Sie daraufhinweisen, der Ton macht die Musik.
Ich werde mit dem betreffenden Mitarbeiter ein belehrendes Gespräch über entsprechendes Verhalten gegenüber unseren Kunden führen.
Auf der anderen Seite möchte ich jedoch auch um ihr Verständnis bitten. Unsere Mitarbeiter werden täglich mehrfach unsachlich von unseren Fahrgästen angemeckert. Sie sind für jeden Reisenden, der sich sachlich oder unsachlich beschwert da, müssen sich beschimpfen lassen und werden als " Müllhalde " missbraucht.

Womit ich ihnen einerseits recht geben kann.

"Service Public" wäre nicht gerade eine Funktion die ich zu jeder Tageszeit oder Stimmungslage ausüben könnte.

Jedoch sei darauf hingewiesen dass das Problem der gereizten Stimmung im Grunde hausgemacht ist.
Sorgen sie für ausreichende Fahrgastkapazität und sie werden sehen wie sich das Verhältnis der Kunden schlagartig bessert.

Ähnliche Szenarien gab es um 2000 schon einmal als die Odenwaldbahn in einem bedauerlichen Zustand war und Anschlußbrüche sowie Verspätungen an der Tagesordnung waren. Als dieses Problem aber, u.a. dank dem hervorragenden Engagement des kurz darauf neu gegründeten Regionalnetz Odenwald, beseitigt war, die Züge pünktlich fuhren und fast niemand stehen musste war die Stimmung entspannt und die Fahrgäste fühlten sich auch wieder als Gast.

Wenn man jedoch wie derzeit morgens aus dem Haus geht und schon weiss dass man min. 30min "Sardino" (Sie mögen mir diese Bezeichnung verzeihen) im Stehen vor einem hat fördert dies nicht gerade die Stimmung. Es hat eher den Effekt den man bei einem Zahnarzttermin bekommt. Es nagt im Hinterkopf. Wehe dem Blitzableiter.
Ausserdem werden dann Gesten oder Aussagen bereits falsch interpretiert oder überbewertet.

Sicherlich kann es da vorkommen, dass man einfach überreagiert.

Ich darf Sie nochmals bitten, dass Fehlverhalten zu entschuldigen Und Verständnis zu zeigen.

Wenn das Verständniss und der Antrieb zur Veränderung des Status quo vorhanden ist besteht auch kein Grund dafür dies nicht zu tun.

Ein kleiner Tipp bzw. Vorschlag. Stellen Sie evtl. den bei Mails anzuzeigenden Namen von "Kundenservice" auf "Vias-Kundenservice" o.ä. um.

Diverse Spamfilter reagieren bereits auf "Kundenservice" da dies bei diversen Spamern verwendet wird und man weiss ausserdem auf den ersten Blicke wer Antwortet.

In der Hoffnung auf baldmöglichste Lösung des drängendsten Problem der Kapazität,

Mit freundlichen Grüssen,

Ralf Gunkel

P.S. Dieses Schreiben wird öffentlich abrufbar unter www.ralf-gunkel.de/rmv abgelegt.