

Betreff: AW: Freundliches Servicepersonal  
Datum: Wed, 18 Jan 2006 09:57:25 +0100  
Von: Kundenservice <kundenservice@vias-online.de>  
Firma: Vias GmbH  
An: 'Ralf Gunkel' <ralf.gunkel@t-online.de>  
CC: 'RMV-Info' <rmv-info@mobiberatung.rmv.de>

Sehr geehrter Herr Gunkel,

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.

Sicherlich kann es da vorkommen, dass man einfach überreagiert.  
Ich darf Sie nochmals bitten, dass Fehlverhalten zu entschuldigen  
Und Verständnis zu zeigen.

Mit freundlichen Grüßen

Hubert Herrmann  
Vias GmbH