

## Management-Spitzen

### Nr. 17: Bänk ju foa trävelling wis ... ? Genau das ist hier die Frage!

#### Für Khaled und Thomas

Katharina Nordmann war einiges gewohnt auf ihren Bahnreisen. Kalte Abteile im Winter, heiße im Sommer. Verspätungen „aufgrund einer technischen Störung, wir bitten um Ihr Verständnis!“, fehlende Wagen („Leider fehlen heute die Wagen 9 und 11, es gibt aber noch freie Plätze am Ende des Zuges.“), geschultes und überaus freundliches Personal, aber auch nicht nachvollziehbare bis unhöfliche Verhaltensweisen der Mitarbeiter. Wie eben in jedem Unternehmen. Für bestimmte Tagesformen konnte ja schließlich niemand etwas, und es gab ja auch immer noch den Wald, in den man etwas hineinschrie.

Doch heute reihten sich nun gleich mehrere Ereignisse aneinander, für die Katharina Nordmann und ihren Mitreisenden die Worte fehlten. Alles begann mit einer Verspätung am Startbahnhof in der deutschen Hauptstadt, was schon einige Reisende stutzig machte. Dann ein Stromausfall in einem ländlich gelegenen Bahnhof, nichts ging mehr, aber wenigstens flossen zu diesem Zeitpunkt noch Informationen zur weiteren Vorgehensweise (man bemühe sich um die Behebung des technischen Fehlers, falls das nicht gelinge, starte man einen Ersatzzug in der niedersächsischen Landeshauptstadt). Das war doch schon mal was! Nachdem die Behebung nicht gelang, wurde tatsächlich besagter Ersatzzug gechartert, der zum nächsten größeren Bahnhof fuhr. Doch dort nahm das Drama seinen Lauf, denn für einige Reisende in ländliche Orte wurden zwar Taxis gechartert – die vorab angekündigten Busse, die einen Großteil der Reisenden nach Frankfurt am Main fahren sollten, konnten leider doch nicht kommen, da kein einziger Bus verfügbar war. Alle im Einsatz auf dem Hessentag in der Nachbarschaft, wie die leitende Zugbegleiterin mitteilte. So verblieb der Großteil der Reisenden uninformiert am Bahnhofsvorplatz stehen und versuchten, an weitere Informationen zu kommen. Einer Teilgruppe gelang das wohl, denn auf einmal stürmten etwa 30 Personen in Richtung eines Hotels. Man habe 25 Übernachtungen zur Verfügung stellen können, wer zuerst komme, mahle zuerst, teilte die leitende Zugbegleitung auf Anfrage begeistert mit. Dass diese Willkür der Verteilung nicht bei allen Reisenden gut ankam, damit konnte sie sich nicht befassen, denn sie habe quasi Standleitung zur Verkehrsleitung in Frankfurt am Main. Und die schien sehr unschlüssig zur weiteren Vorgehensweise, denn der Informationsfluss verebbte nun für eine lange Zeit vollständig.

Doch diese Zeit nutzten die Reisenden so gut es ging. Schließlich kann man so ein Ereignis auch durchaus positiv sehen: Wann hat man schon mal die Möglichkeit, so viele interessante neue Menschen und ihre Reisepläne, beruflichen Tätigkeiten und Temperamente kennen zu lernen?

Nach 90 Minuten dann die endgültige Lösung aus Frankfurt: leider keine Busse, keine weiteren Hotelübernachtungen, keine weiteren Taxigutscheine. Doch die, wie die leitende Zugbegleiterin meinte, immerhin gute Nachricht, es gebe ja eine Privatbahn, mit der man in etwa 70 Minuten weiterfahren könne, um dann nach einem weiteren Umstieg (benötigte Zeit dafür: 45 Minuten) in den frühen Morgenstunden (5 Uhr 30) am Hauptbahnhof Frankfurt am Main anzukommen. Es hätte ja schließlich auch sein können, dass gar kein Zug mehr fahre. Und man habe zusätzlich die Möglichkeit, 80 Euro zu verplanen für eine Hotelnacht oder eine Taxifahrt – Erstattung allerdings nicht garantiert, aber einen Versuch sei es doch wert? Stimmt, auch das sollte man doch wirklich mal positiv sehen!?

Die Reisenden taten ihren Unmut kund, mal lauter, mal leiser, mal stumm bzw. schriftlich über die Sozialen Netzwerke. Doch von diesem Unmut nahm sich das Zugpersonal nichts an, denn schließlich hielt die leitende Zugebegleiterin noch ein Ass im Ärmel. Denn das Unternehmen stelle sich hierzu ab sofort total transparent und fortschrittlich auf. Anstatt seinen Unmut beim Personal zu äußern, habe man jetzt ab sofort tolle technische Möglichkeiten im Beschwerdemanagement, was ja vielleicht einigen Smartphone-Fans entgegenkommen könne, so die leitende Zugbegleiterin. Man könne nun online gehen und die Frage beantworten ‚Wie zufrieden sind Sie heute mit uns?‘ Zugang zur Bewertung gebe es über einen QR-Code (das sind die schwarz-weißen Quadrate), zum Beispiel auch über Aufkleber, die man bald an den Sitzen in den Zügen fände. Lautes Gelächter bei den Reisenden und der Kommentar: „In welchen Zügen? Fahren ja im Zweifel keine!“

Bänk ju foa trävelling wis ...? Ja mit wem oder was denn eigentlich? Genau das war in dieser Nacht die Frage!