

# Vom Schaffner zum Kundenbetreuer

Text: DI Peter Brandl; Foto: Salzburger Lokalbahn

Die Salzburger Lokalbahn (SLB) ist weit über ihr Einzugsgebiet hin bekannt. Vor allem die beachtlichen Fahrgaststeigerungen lassen Kenner der Verkehrsszene ungläubig den Kopf schütteln. Neben dem Fahrplanangebot mit einem 30-Minuten-Takt von 5.00 bis 23.30 Uhr (an 365 Tagen im Jahr), attraktiven Fahrzeugen, zahlreichen Haltestellen und schnellen LokalExpress-

Zug (120 Meter) Schwierigkeiten, weil Schnee oder ähnliches ein Schließen verhindern, dann sind zwei Mann schneller als einer. Gleiches gilt für andere Defekte. Nur so kann ein dichter Fahrplan zuverlässig eingehalten werden. Ganz zu schweigen vom ständigen Kuppeln und Trennen der Triebwagen, um ein nachfragegerechtes Angebot bieten zu können.

Fahrräder, Kinderwagen, sperrige Güter... der Schaffner hilft beim Ein- und Ausladen. Und wird es eng im Zug dann sorgt der Schaffner – wenn notwendig – dafür, dass alle Taschen am Gepäcksgitter verstaut sind und möglichst jeder einen Sitzplatz findet.

Und wenn sich am Abend die Reihen wieder lichten und es draußen dunkel wird, braucht sich bei der SLB niemand zu fürchten – der Schaffner sorgt für Sicherheit. Vandalismus ist bei der SLB ebenso ein Fremdwort wie Belästigung von Fahrgästen durch Betrunkene oder gar Tumulte im Zug. Und wenn es sogar dem Schaffner zu viel wird, dann kann mit dem Diensthandy sofort die Gendarmerie verständigt werden. Und nachdem dies allgemein bekannt ist, wird dies fast nie notwendig.

Und sollte es zu betrieblichen Störungen kommen, dann kann zwar nicht immer direkt geholfen werden, aber zumindest werden die Kunden informiert und damit ist der Kunde auch meist zufrieden. Er kennt seine SLB und weiß, dass am nächsten Tag wieder alles bestens funktionieren wird. Und dem netten Schaffner kann man ohnehin nicht böse sein. ■



Der Aufgabenbereich eines Schaffners umfasst mehr als nur Fahrkarten kontrollieren...

Zügen ist vor allem die persönliche Kundenbetreuung ein wesentlicher Schlüssel zum Erfolg.

Denkt man andernorts über den „Schaffnerlosen Betrieb“ (mit möglichst vielen Fahrscheinautomaten) nach, so geht die SLB konsequent einen anderen Weg. Die Schaffnerin und der Schaffner sind heute allerdings mit dem althergebrachten, mit Zangen in Kartontäschchen Löcher zwickenden Schaffner von früher nicht mehr zu vergleichen.

Das beginnt schon früh morgens bei Dienstanstritt. Zugführer (Schaffner) und Triebfahrzeugführer rüsten gemeinsam die Fahrzeuge auf. Verschiedenste Kontrollen sind vorgeschrieben, die Sauberkeit des Fahrzeuges ist selbstverständlich. Entdeckte Fehler werden nach Möglichkeit gleich behoben. Und macht einmal eine Tür beim 4-Wagen-

Neben dem Verkauf von Fahrscheinen – dabei alle Fahrscheintypen inklusive durchgehender Fahrscheine in das ÖBB-Netz (mit Ausnahme der Jahreskarte) – ohne Zuschlag, versteht sich, und der Kontrolle von Fahrscheinen und Fahrausweisen ist der Schaffner vor allem Kundenberater bzw. Kundenbetreuer.

Ob Berechnung der günstigsten Fahrweise („...wie oft muss ich fahren, damit sich eine Wochenkarte rechnet...“), Ausstattung der Kunden mit dem Taschenfahr- und Liniennetzplan oder der Bestellung eines Taxis an der Endhaltestelle – hierfür ist ein persönlicher Ansprechpartner im Zug. Und selbst ein persönliches Gespräch, wenn es auch nur über das Wetter ist, ist nicht nur in zwischenmenschlicher Hinsicht positiv zu sehen; nackte (Einnahmen-)Zahlen sprechen für sich.

DI Peter Brandl ist bei der SLB im Bereich Produktion und Verkauf tätig.

In Vorarlberg gibt es Gerüchte, dass nach flächendeckender Einführung von Fahrkartenautomaten die ÖBB die Zugbegleiter reduzieren wollen (siehe auch Stellungnahme des Vorarlberger Verkehrsverbundes in der Rubrik Leserbrief). FAHRGAST wird sich auf jeden Fall für deren Verbleib einsetzen und auch darauf hinwirken, dass das Image der Zugbegleiter sich vom reinen „Kartenknipser“ zum Informations- und Servicepersonal hin entwickelt.

## FAHRGAST

UNABHÄNGIG

ENGAGIERT

ÜBERPARTEILICH