

EIN TAG MIT DEN BESCHWERDE-PROFIS

Von Nahverkehr-Nörglern und Kummerkästen

Kennt Ihr das? Ihr seid nur noch wenige Meter von der Bahnhaltestelle entfernt und da steht sie schon, die Linie, die euch pünktlich ans Ziel bringt. Ihr rennt los, erreicht die Tür, drückt auf den rettenden Knopf und es passiert – nichts. Die Tür bleibt zu, die Bahn fährt weg. Was bleibt sind Ärger, Schnappatmung und das unbestimmte Gefühl, dass der Fahrer einen doch eigentlich gesehen haben müsste. Ganz Bestimmt! Hand aufs Herz: Auch Ihr habt in einer solchen Situation sicher schon mal den unbändigen Wunsch verspürt, eurem Ärger Luft zu machen und den Verantwortlichen ein paar Takte zu erzählen. Aber wo landen eigentlich die Beschwerden, die per Online-Formular, Telefon oder persönlich bei der DVB tagtäglich so eingehen?

Wir haben einen Tag mit Julia Buick, André Gottwald und Marcel Förster verbracht – verantwortlich für die verschiedenen, das Beschwerdemanagement betreffenden Bereiche im Kundenservice.

KADDI CUTZ

Die Tatsache, dass fast jeder heute ein **Smartphone** sein Eigen nennt, hat die Masse der Beschwerden – oder Kundenanliegen, wie diese bei der DVB etwas freundlicher genannt werden – deutlich ansteigen lassen. „Früher ist man erstmal nach Hause gegangen, der Ärger konnte sich setzen und ist dann irgendwann verrauch. Heute kann jeder Sekunden nach dem Anlass seines Ärgernisses das Smartphone zücken und über unser Kontaktformular oder telefonisch seinen Unmut äußern – das ist auch so gewollt. Wir halten bewusst ganz viele Kanäle offen, wollen wissen, was die Kunden bewegt und dass sie schnell und direkt Kontakt aufnehmen und Ihr Anliegen äußern können. Natürlich merkt man aber schon sehr genau, ob der Anlass des Kontakts schon länger zurückliegt oder gerade passiert ist“, erklärt Buick, die nach ihrer Ausbildung als Bürokauffrau bei der DVB dort geblieben ist und seit einigen Jahren das Sachgebiet **Beschwerdemanagement** leitet.

Als solche bearbeitet sie vor allem schriftliche Kundenanliegen und gerade dort offenbart sich noch schwelende Wut besonders deutlich: „Man kann das schon gut sehen an so kleinen Dingen wie **Satzbau und Zeichensetzung**“, schmunzelt die 28-Jährige, aber natürlich wird das auch schnell mal persönlich und aggressiv im Tonfall, auch weil es unmittelbarer ist.



DVB Kundenzentrum am Postplatz

Foto: Kaddi Cutz

Gerade wenn der Ärger noch ganz frisch ist, passiert selten ein Differenzieren, dann sind gerne einfach mal pauschal alle Mitarbeiter doof und unfähig“. Positivität, die Fähigkeit, deeskalierend zu argumentieren und ein Blick dafür, wann ein Gespräch zu kippen droht, sind unerlässliche Eigenschaften, wenn man diesen Job machen will. „Es ist vor allem wichtig, den Kunden ernstzunehmen. Fremdsprachenkenntnisse können auch nicht schaden, und natürlich ein ausgleichendes Hobby. Und: Wir sind alles Teamplayer!“

Marcel Förster ist einer davon. Der gelernte Kaufmann für Verkehrsservice ist als **Schichtleiter im Kundenservice** vor allem für persönliche Kunden-

Foto: DVB AG



Ob Straßenbahn oder Bus, die Verkehrsbetriebe bewegen Dresden.

Vorsprachen und Abo-Fragen zuständig. Dass sein Schreibtisch etwas abgeschirmt von einer großen Topfpflanze in einer Nische steht, ist kein Zufall. „Hier fliegen schon manchmal die Fetzen“, erzählt der 28-Jährige, „und das eine oder andere mal auch schon mal ein Computerbildschirm durch die Gegend“. Klingt alles ziemlich **gefährlich und aggressionsgeladen**, ist aber, wie alle drei versichern, „halb so wild. Die meisten Kunden, etwa 60%, sind mit Argumenten sehr gut zu erreichen, wenn man ihnen den Sachverhalt in Ruhe erklärt“, so Förster. Und der Rest? „Nun ja, es wird immer diejenigen geben, die sich einfach ihren Ärger abladen wollen und sich auch von sachlichen Erklärungen nicht beschwichtigen lassen. Aber auch das ist okay.“

Hauptanliegen für Beschwerden sind **Verspätungen, Ausfall oder das Fahrpersonal**, etwa wie bei eingangs geschilderter Situation. Dabei ist dies in den meisten Fällen kein böser Streich des Fahrers, sondern hängt mit einer engen Verknüpfung von Fahrplan und Ampelschaltungen zusammen. Aber von vergessenen oder gewaschenen Fahrkarten können die drei ein Lied singen. Als besonders kuriose Exponat präsentiert André Gottwald eine **Monatskarte mit abgerundeten Ecken**,

die zur Prüfung eingezogen wurde. „Die Erklärung des Fahrgastes war, er habe sämtliche Karten, auch EC- und Kreditkarten, mit einem entsprechenden Gerät von ihren Ecken befreit – damit seine Frau sich nicht an ihnen verletzt.“

Als Schichtleiter im Kundenservice hatte der 33-Jährige auch mit Fundstücken schon so manch lustiges Erlebnis. Neben **vergessenen Gebissen und Rollstühlen** erinnert er sich an eine Episode noch ganz genau: „Ein Vater hat mal einen Kinderwagen in der Bahn vergessen. Inklusive Kind, das er zum ersten mal allein aus der

KiTa abholen sollte, was offenbar gründlich schief ging. Das werde ich meinen Lebtage nicht vergessen.“ Klingt doch alles nach einem sehr spannenden und vielseitigen Job, in dem auch der Humor seinen Platz hat. Und manchmal, so Förster, wird es sogar richtig **romantisch im Kundenservice**: „Ab und an bekommen wir Anfragen von FahrgästInnen, die unser Fahrpersonal gern mal privat kennen lernen wollen.“ Und, hat es schon gefunkt? Die Antwort ist amüsiertes Schweigen.

.....
INFOS: www.dvb.de, facebook.com/dvbag



André Gottwald, Julia Buick, Marcel Förster (vlnr)

Foto: Kaardi Cutz