

Freundlicher wirkt's in ganzen Sätzen

Kommunikationstrainer zeigen Mitarbeitern von DB Regio Südost, wie sie noch besser mit Kunden umgehen können

HALLE (SAALE) | Kerstin Lüdicke hat in der Regionalbahn zwischen Halle (Saale) und Eilenburg gerade einen Reisenden kontrolliert, als Werner Maurus sie beiseite nimmt. „Vermeiden Sie kurze Ansprachen wie ‚Die Fahrkarten bitte‘“, empfiehlt er. „Verwenden Sie lieber freundliche Formulierungen in ganzen Sätzen.“ Es klinge viel besser, wenn Sie zum Beispiel sagt: „Hallo, darf ich bitte Ihren Fahrschein sehen?“

Die 26-Jährige nickt und wendet den Tipp gleich beim nächsten Fahrgast an. Und siehe da, es klappt. Mit einem Lächeln reicht ihr der junge Mann seinen Fahrschein.

Kerstin Lüdicke ist Kundenbetreuerin im Nahverkehr (KiN) im Verkehrsbetrieb (Vb) Mitteldeutschland von DB Regio Südost. Werner Maurus ist selbstständiger Kommunikationstrainer. Für DB Regio arbeitet er mit fünf weiteren Kollegen

über das Institut für Coaching und Training Dr. Baldinger & Partner im Projekt „Praxistage KiN“. Das Projekt wurde im Juni in den Vb Südostsachsen und Mitteldeutschland gestartet. Bis Ende November standen den knapp 400 Kundenbetreuern

beider Vb die Trainer zur Seite. Jeder Mitarbeiter war jeweils bis zu vier Stunden mit einem von ihnen unterwegs.

Der wichtigste Ansatz war das Training direkt im beruflichen Alltag. Im Fokus standen Punkte wie Freund-

lichkeit, Erscheinungsbild oder das selbstbewusste Führen eines Kundengesprächs. Die Trainer gaben ebenso Tipps für das Verhalten in brenzligen Situationen.

„Die Arbeit in den Zügen wird für die Kollegen immer anspruchsvoller. Da ist es wichtig, dass sie sicher und selbstbewusst auftreten“, sagt Andrea Rohne, Referentin Marketing im Vb Südostsachsen. Die Berater besprachen mit den Mitarbeitern individuell, wie diese ihre eigenen Auftritte einschätzen und wo sie

noch Unsicherheiten sehen. „Wir waren nicht die Kontrolleure. Unsere Aufgabe war es, den Kundenbetreuern zu helfen, wie sie sich das Leben im Zug leichter machen können“, sagt Werner Maurus.

KiN und Trainer werteten die Fahrten im Anschluss gemeinsam aus und hielten die Ergebnisse in einem Protokoll fest.

Bei einem Großteil der KiN kam das Praxistraining sehr gut an. „Die Tipps waren hilfreich für mich. Man fragt sich ja viel zu selten, was man besser machen kann“, sagt Kerstin

DER WICHTIGSTE ANSATZ WAR DAS TRAINING DIREKT IM BERUFSALLTAG

Lüdicke, „da bin ich Herrn Maurus sehr dankbar für seine Hinweise.“ Auch der Trainer war sehr zufrieden mit Kerstin Lüdicke: „Sie hat ihre Sache wirklich gut gemacht“, lobt er.

Im nächsten Jahr will DB Regio Südost die KiN-Praxistage in den zwei anderen Verkehrsbetrieben Elbe-Saale und Thüringen fortsetzen.



Kerstin Lüdicke kontrolliert einen Kunden, Werner Maurus beobachtet die Szene, ...

... danach gibt der Trainer ihr Tipps zu ihrer Kommunikation

