

Neunkirchenerin macht Zugbegleiter fit

Sabine Raschendorfer hat Service-Schulung für Deutsche Bahn entwickelt

NEUNKIRCHEN – Die Zugbegleiter der Deutschen Bahn – sie heißen jetzt Kundenbetreuer im Nahverkehr (KiN) – werden zurzeit bundesweit hinsichtlich Dienstleistung geschult. Die Wiege dieses Konzepts steht in Neunkirchen: Sabine Raschendorfer, Geschäftsführerin von qfa-consulting, hat es entwickelt.

Nun werden diese Schulungen von Göttingen bis Riesa und Stuttgart durchgeführt. „Ich bin Repräsentant vor Ort“ oder „Ich bin Gastgeber“: Spätestens bei diesen Aussagen zu Beginn des Seminars wird klar, wie wichtig die eigene Haltung für die Arbeit im Zug ist. Thematisiert werden auch Serviceelemente wie der erste Eindruck, hilfreiche Formulierungen, Sauberkeit, Präsenz und Smalltalk. Orientierung zu erhalten, gerade wenn es Störungen gibt, ist das wichtigste Anliegen von Bahnreisenden.

Als zentrales und für die Teilnehmer überraschendes Schulungsmoment wurde ein Stationentraining konzipiert, in dem verschiedenste Arbeitssituationen auf spielerische Art und Weise bearbeitet werden. Für Sabine Raschendorfer das Herzstück des Seminars, da es dem bewegungsreichen Alltag der Bahnmitarbeiter entspricht und die Sichtweisen des Fahrgastes simuliert. Besonders spannend sind für die Trainerin immer wieder Diskussionen, so z.B. wie sich Ansätze des Premium Hotels „Ritz Carl-



Sabine Raschendorfer aus Neunkirchen (rechts) schult Zugbegleiter der Bahn.

ton“ auf den Nahverkehr übertragen lassen. „Manche halten nur ein paar Punkte für machbar, aber meistens kontern dann schon die Kollegen mit: Übersetzt auf unsere Verhältnisse funktionieren doch alle“, erzählt Sabine Raschendorfer aus den Trainings.

Mit diesen Blicken über den Teller- rand erhalten die KiNs nicht nur ganz pragmatische Tipps, sondern auch Motivation für ihren Alltag. „Verste-

hen kann ich meine Teilnehmer jedoch auch, wenn sie sagen: Unsere Kunden bräuchten mal so eine Schulung! Was die so manchmal erzählen. Dennoch ist den meisten bewusst, dass Serviceorientierung zu ihrem Berufsbild gehört und sie dies auch gern tun.“

Besonders stolz ist Sabine Raschendorfer jedoch auch darauf, dass ihr Konzept die Grundlage bildet für die Schulung der Lokführer bei DB Regio. Bundesweit versteht sich.