

Betriebsleitung der
Kleinbahn Hoya-Syke-Asendorf

Hoya / Weser, den 09. März 1954

An

alle Zugbegleitbedienstete,
Busfahrer und Busschaffner.

- je besonders -

In der letzten Zeit sind uns mehrere Klagen von den Reisenden über unhöfliches Verhalten des Zugbegleitpersonals vorgetragen worden. In der Regel wird den vielfach unbequemen Entscheidungen, die den Reisenden verstimmen und verärgern, die sachliche Notwendigkeit und Richtigkeit nicht abzusprechen sein, aber nur "der Ton macht die Musik". Es muß aber leider zugegeben werden, daß gerade der Ton und die Haltung von oftmals den gleichen Bediensteten häufig die Ursache *b e g r ü n d e t e r* Beschwerden sind. Die Einstellung - die den Reisenden heute eher als in früheren Zeiten reizt und in ihm den Eindruck erweckt - daß der Angestellte in dünkelfhafter und eigenmächtiger Haltung seine Stellung ausnutzt, um die Fahrgäste unnötig zu quälen, das muß auf das Schärfste bekämpft werden.

Mehr denn je müssen wir uns darüber im Klaren sein, daß unsere Eisenbahn und die Omnibusse ein Verkehrsunternehmen bilden, welches eine Kundschaft zu bedienen hat. Daher kann es nicht angehen, daß der Bedienstete, der es im Verkehr mit dem Publikum an der üblichen Höflichkeit fehlen oder sich leicht zu unüberlegten und unbeherrschten Maßnahmen oder zum selbstherrlichen Befehlston hinreißen läßt, weiterhin den Ruf des Unternehmens schädigt. Publikumsverkehr will verstanden sein.

Nicht immer ist es zweckmäßig, dem Kunden der Bahn und des Omnibusses Vorschriften und Paragraphen entgegenzuhalten.

Viel richtiger und wirksamer ist oftmals ein Versuch, den Reisenden von einer ihm unverständlichen oder unbequemen, ja oft lästig erscheinenden Maßnahme, die aber zu seiner allgemeinen Sicherheit und ordnungsmäßigen Durchführung des Betriebes durchaus notwendig ist, zu überzeugen. Kaltes Blut, ruhige Überlegung, Selbstbeherrschung, Höflichkeit und vorbildliche Formen sind die Eigenschaften, die jeden Bediensteten im Verkehr mit dem Publikum auszeichnen sollten. Hiermit wird er jeder Lage am besten gerecht werden und dazu beitragen, daß unser Verkehrsunternehmen sich in der Öffentlichkeit einen guten Ruf erwirbt.

Wir erwarten daher von allen unseren Bediensteten, ganz gleich, ob sie als Schaffner ihre Tätigkeit ausüben oder sonstwie mit den Interessenten Fühlung haben, die größte Höflichkeit. Das Wort "bitte" ist eher zuviel als zuwenig anzuwenden. Insbesondere gilt dieses den Schaffnern, wie z.B. "Bitte die Fahrausweise" oder "Bitte einsteigen" usw.

Bedienstete, die es im Publikumsverkehr an einem bestimmten Grad von Höflichkeit fehlen lassen und dadurch dem Verkehrsunternehmen eher Schaden als Nutzen zufügen, sind fehl am Platze und müssen damit rechnen, daß sie einem anderen Dienstzweig zugewiesen werden.

/DR

S t ö v e r