

Hier werden Hamburgs Busfahrer trainiert



Von SIMONE SELONKE
City - Die Gäste drängen und meckern, der Scheibenwischer streikt, es herrscht Stau. Und dann will ein Gast sein Ticket mit einem 50-Euro-Schein zahlen! So kann es Hamburgs Busfahrern täglich passieren. Rasten sie aus, gelten sie als Pöbler.

Doch die HVV-Stan-

dards fordern ein „freundliches, an den Wünschen der Kunden orientiertes Verhalten“. Und: „Defizite sind durch Nachschulungen zu beseitigen.“

Tom Schmitt (52) ist Trainer. In einem nachgebauten Bus schult er Fahrer, gelassen zu reagieren. BILD zeigt, wie Hamburgs Busfahrer Freundlichkeit lernen.

Der Pausen-Test



Hey, aufmachen!

Hamburg, acht Grad, Regen. Der Busfahrer hat Pause, liest BILD. Draußen friert ein Fahrgast und klopft. Der Fahrer muss ihn nicht reinlassen. Standard-Ausrede: „Möchten Sie, dass Ihr Pausenraum

Wartehalle ist?“ Tom Schmitt rät: „Sei ein bisschen großzügig. Lass den frierenden Gast rein und bitte ihn freundlich nach hinten. Erkläre, dass Du noch Pause hast. Entscheidend ist, wie etwas gesagt wird!“

Der Pommes-Test



Die Mitnahme von Pommes ist untersagt.

Ein Klassiker: Fahrgäste ignorieren das Verbot-Schild, steigen mit Pommes, Döner oder Eis in den Bus. Standard-Hinweis: „Die Mitnahme ist verboten.“ Tom Schmitt: „Ein erhobener Zeigefinger

bringt nichts. Dann stecken die alles in die Tasche und packen es hinten im Bus heimlich aus. Der Fahrer kann sagen: „Bitte achten Sie darauf, nichts voll zu kleckern. Und bitte nehmen Sie Ihren Müll mit.“

Bild vom 5. September 2006

Der Wechselgeld-Test



Den kann ich nicht wechseln!

Ein Fahrgast hat das Handy am Ohr. Er knallt 50 Euro hin, sagt „1,55 Euro“ und telefoniert weiter. Standard-Antwort: „Den kann ich nicht wechseln.“ Das hilft jedoch nicht weiter. Tom Schmitt: „Hier

ist Kreativität gefragt. Bitten Sie den Gast, das Gespräch zu unterbrechen. Dann können sie andere Fahrgäste um Wechselgeld fragen oder dem Herrn eine Wechselgeld-Quittung anbieten.“

Der Ticket-Test



Nach 21 Uhr unaufgefordert den Fahrausweis vorzeigen!

Nach 21 Uhr sollen alle Gäste ihre Karten vorzeigen. Schwierig, wenn Gäste mit Koffern und Kinderwagen hinten einsteigen möchten. Tom Schmitt: „Manche Fahrer wollen auf Teufel komm raus

kontrollieren. Ich rate zu Augenmaß. Wer im Regen auf St. Pauli nur einen Flügel aufmacht, verärgert alle Fahrgäste. Beim Verdacht, dass viele Schwarzfahrer sind, ist das ein Fall für die Fahrkarten-Kontrolle.“