



SBB Mitarbeitende berichten.

«Es ist kompliziert»

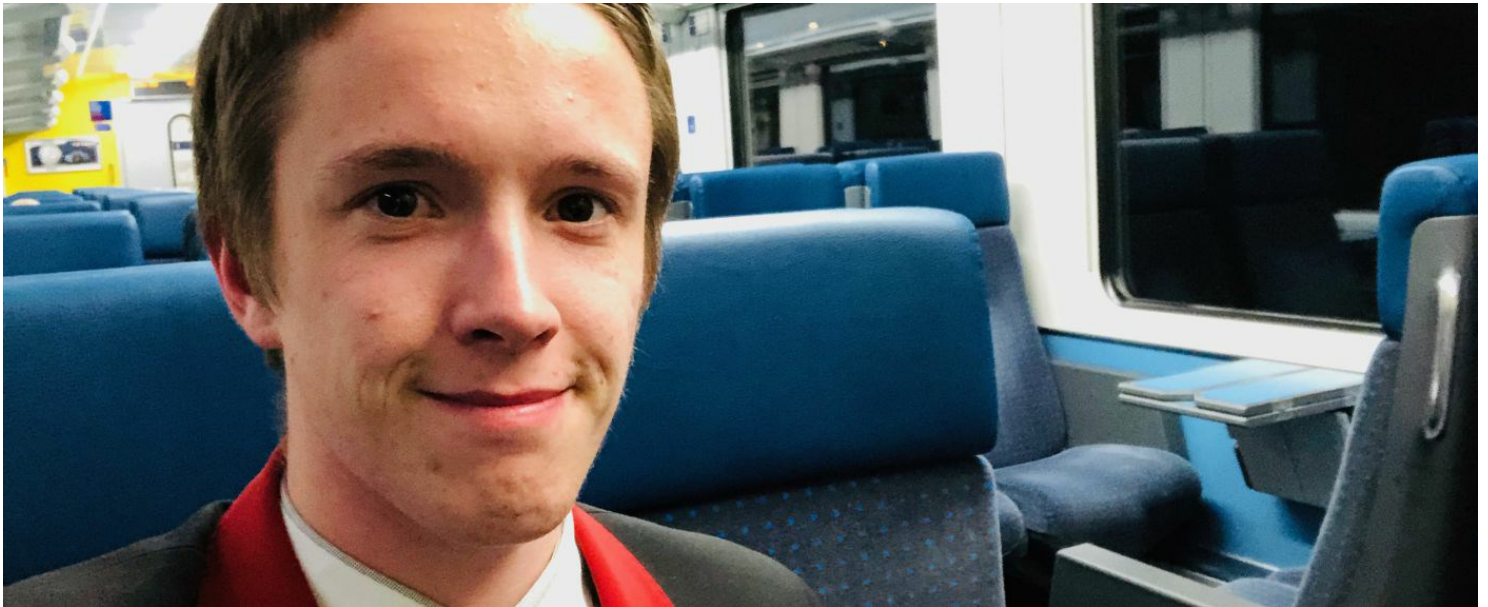
#Mitarbeitende #Arbeitswelt #Zugpersonal

Die Arbeit als Kundenbegleiter bringt immer wieder spannende Geschichten mit sich. Joël Müller, Kundenbegleiter bei der SBB, könnte ganze Bücher damit füllen. Er beginnt in seinem Bericht mit etwas ganz Grundsätzlichem: Der Beziehung zwischen Zugpersonal und Kunden.



Hallo allerseits! Ich bin Joël. Seit zwei Jahren arbeite ich als Zugbegleiter bei der SBB. Oder wie es heute heisst: Kundenbegleiter. Ich fahre tagtäglich quer durch die Schweiz und erlebe in meinem Arbeitsalltag viele spannende Momente. Mal lustige, mal traurige Geschichten. Manchmal bin ich ausser mir vor Wut. Manchmal verschlägt es mir aber auch die Sprache. Kurzum: Ich liebe meinen Job und freue mich jeden Tag auf neue Begegnungen und Erfahrungen, welche ich im Zug oder am Bahnhof mache.

Ab sofort darf ich einige meiner Erfahrungen an dieser Stelle mit euch teilen. Geschichten und Begegnungen aus meinem Alltag als Kundenbegleiter. Ich werde aber auch Themen aufgreifen, welche zum Diskutieren und Nachdenken animieren sollen.



Joël Müller, Kundenbegleiter SBB, erzählt auf SBB News seine Zug-Erlebnisse.

Starten möchte ich mit etwas ganz Grundsätzlichem: Der Beziehung zwischen Zugpersonal und seinen Kunden. Müsste man diese in einen Statusbeitrag auf einem sozialen Medium zusammenfassen, mir käme nur «Es ist kompliziert» in den Sinn. Als Kundenbegleiter mache ich mir nicht immer nur Freunde. Manchmal schaffe ich mir sogar Feinde. Das Ausrufen eines gebrochenen Anschlusses, das Ausdrucken einer Busse. Glaubt mir: Ich würde gerne darauf verzichten.

Doch leider sieht die Realität anders aus. Als Kundenbegleiter ist es meine Aufgabe, auch mal unangenehme Situationen zu meistern. Hinzustehen, wenn es mal nicht optimal läuft. Und auch mal Kritik zu ernten. Dabei ist mir aber ein Punkt besonders wichtig: Respekt. Ich erwarte ihn von meinem Gegenüber, und natürlich behandle ich selbst mein Gegenüber mit Respekt. Kritik, die sich direkt auf meine Person bezieht, treffen mich und meine Kolleginnen und Kollegen am meisten. Ja, es kommt auch teilweise Gewalt zur Anwendung. Davon bin ich bislang glücklicherweise verschont geblieben.

« Als Kundenbegleiter ist es meine Aufgabe, hinzustehen, wenn es mal nicht optimal läuft" »

Joël Müller, Kundenbegleiter SBB

In meinem ersten Beitrag auf dieser Plattform appelliere daher an den gegenseitigen Respekt. Wir Kundenbegleiter sind auch nur Menschen. Wir setzen uns tagtäglich im Sinne unserer Gastgeberrolle für unsere Kundinnen und Kunden ein. Nicht umsonst heisst es jeden Tag zimal « ... und wünscht Ihnen eine angenehme Reise». Da treffen uns Sätze wie «Ich würde mich schämen», oder «Scheiss Beamte!» schon hart. Zumal manche Ausrufe wie letzterer nicht einmal der Realität entsprechen. Auch können wir für Verspätungen oder Zugsaufälle nichts. Logisch sind wir in unserer Funktion auch mal der Blitzableiter. Das soll auch so sein. Doch immer mit dem nötigen Anstand und Respekt. Störungen im Bahnverkehr bereiten uns auch keine Freude.

Falls ihr das nächste Mal eure Wut ablassen müsst (ja, das muss man manchmal), dann baut doch den Satz «Ihr könnt ja nichts dafür» irgendwo ein. Diese fünf Wörter wirken bei mir teilweise Wunder. Ich fühle mich vom aufgebrachten Kunden sofort fair behandelt und diskutiere auch gerne mal sein Problem aus. Und ganz unter uns: Manchmal lasse ich dann auch einen Getränkegutschein als Wiedergutmachung springen.

Mit meinen zukünftigen Beiträgen möchte ich dieser komplizierten Liebesbeziehung etwas auf die Sprünge helfen. Meine Kolleginnen und Kollegen und ich freuen uns viel mehr über ein Lächeln als über grimmige Gesichter. Damit dies auch tatsächlich Realität werden kann, braucht es mehr gegenseitiges Verständnis. Ich will daher alles daran setzen, den Kunden meinen Beruf näher zu bringen. Damit wir noch viele gemeinsame Fahrten miteinander in Frieden verbringen können.

Wir lesen bald wieder voneinander. In diesem Sinne: Gute Fahrt und Billett bitte!

Joël über sich

Geboren 1997, arbeite ich heute als Kundenbegleiter bei der SBB. Tagtäglich fahre ich quer durch die Schweiz und erlebe so manche spannende Geschichte. Wir «Kondukteure» könnten ganze Bücher über unseren Arbeitsalltag füllen. Dies hat mich auch dazu bewogen, in meinem Blog [«EinfachRetour»](#) von meinem Leben im Zug zu berichten. «EinfachRetour» gibt's unter einfachretour.com und auf Twitter mit [@einfachretour](#).

SBB Mitarbeitende berichten

Unter «SBB Mitarbeitende berichten» erscheinen auf SBB News in losen Abständen Beiträge von Mitarbeitenden. Diese kommen aus verschiedenen Divisionen und Konzernbereichen. In der Themenwahl sind sie frei. Möchtest auch du über deine Arbeit bei der SBB berichten? Dann melde dich bei sarah.stiefel@sbb.ch.