



# SBB Mitarbeitende berichten.

Wie ich mir als Kundenbegleiter dein Gesicht merke

#Mitarbeitende #Arbeitswelt #Zugpersonal

Bei längeren Zugfahrten kommt es vor, dass unsere Kundenbegleiter mehrmals pro Wagen Kontrollen durchführen. Marschieren sie durch den Wagen, wissen sie genau, welche Reisenden noch zu kontrollieren sind. Doch wie bloss? Kundenbegleiter Joël Müller gibt Antwort auf die Frage.



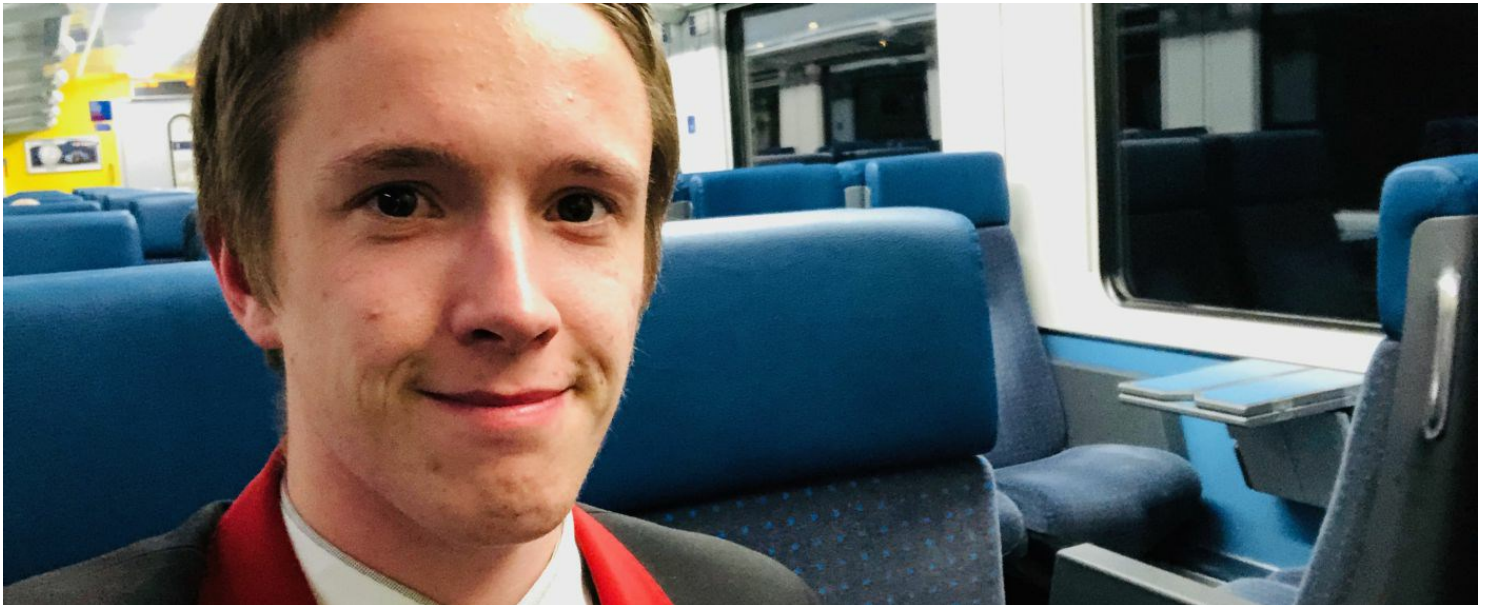
Sie gehört zu den meistbeachteten Eigenschaften eines Zugbegleiters: Die Eigenschaft Gesichter wieder zu erkennen. Wenn ein Zugbegleiter nach der sogenannten Hauptkontrolle zur Zwischenkontrolle schreitet, so weiss er genau, welche Personen ihm den Fahrausweis noch nicht gezeigt haben. Sind die Kontrolleure mit einem imaginären Gedächtnis ausgestattet? Haben sie technische Hilfsmittel zur Verfügung? Oder tun sie nur so, als ob sie das wüssten?

Die Antwort liegt irgendwo dazwischen. Jeder Kundenbegleiter hat da seine eigenen Tricks auf Lager. Ich beispielsweise merke mir weniger die Gesichter der Kundinnen und Kunden, als vielmehr andere Auffälligkeiten rund um den Reisenden herum. Beispielsweise der knallige, rosafarbene Pullover, den teppichgrossen Schal oder die extravagante Tasche. Fast jeder Fahrgast hat eines dieser Merkmale. Und wenn nicht, fällt er genau darum auf.

Ein weiterer Trick, den ich anwende, ist jener der Richtung, in welche ich Kontrolle mache. Wenn ich nämlich jeweils aus der gleichen Richtung die Kontrolle vornehme – also in Fahrtrichtung oder in Gegenfahrtrichtung – so kann ich mir besser merken, wo die bereits kontrollierten Gäste gesessen haben. Treffe ich einen bereits kontrollierten Fahrgast an, so erinnere ich mich besser an die vergangene Kontrolle.

Ganz ehrlich: Nicht immer gelingt mir das optimal. Im Zweifelsfalle verlange ich den Fahrausweis ein zweites Mal. Einige Male schon habe ich fälschlicherweise einen Reisenden ein zweites Mal kontrolliert. Einige haben mir das auch schon lauthals zu verstehen gegeben. Sorry about that!

Falls dir irgendwann ein zweites Mal das Billett kontrolliert wird, so nimm es bitte mit Gelassenheit. Es ist echt nicht einfach die bereits kontrollierten Gäste wieder zu erkennen. An grösseren Bahnhöfen kommt es zudem gerne auch mal zu einem Personalwechsel. Darauf unternehmen die Kontrolleure jeweils eine sogenannte Hauptkontrolle - sprich, sie kontrollieren nochmals alle Fahrausweise. Wenn du also den Kontrolleur auch nicht mehr erkennst, ist es an der Zeit, deinen Fahrausweis nochmals hervor zu nehmen. Das kann zwar ärgerlich sein, eine Billettkontrolle hat aber noch niemandem weh getan. Oder?



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

## 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](http://einfachretour.com) und auf Twitter mit [@einfachretour](https://twitter.com/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](mailto:sarah.stiefel@sbb.ch).