



## SBB Mitarbeitende berichten. Im Laufe der Zeit

#Mitarbeitende #Ausbauprojekte #Pünktlichkeit #Zugpersonal

Eisenbahn und Zeit. Das gehört zusammen, wie die Lok zum Zug. Manchmal läuft die Uhr für die Bahn zu schnell und es kommt zu Verspätungen. Kundenbegleiter Joël Müller erzählt, wie er mit dem täglichen Zeitdruck umgeht.



Zeit ist ein kostbares Gut. Schon oft wäre ich froh gewesen, hätte ich noch ein paar Minuten mehr Zeit zur Verfügung gehabt. Beim Beheben einer Störung an meinem Zug beispielsweise. Bei einem guten Gespräch mit einem netten Kunden. Oder ganz einfach am Morgen, wenn mir ein paar Minuten mehr Schlaf ganz gutgetan hätten.

Die Uhr tickt und tickt. Wir Kundenbegleiterinnen und Kundenbegleiter müssen unser Zeitmanagement im Griff haben. Sei es beim Dienstantritt am Morgen oder beim Abfertigen der Züge auf dem Perron.

Ganz ehrlich: So einfach ist das nicht. Schnell fühlt man sich gestresst. Es gibt Tage, da kämpft man den ganzen Tag gegen die Zeit. Das sind dann die Momente, in denen ich und meine Kolleginnen und Kollegen auch mal gereizt über Reaktionen von Kunden reagieren. Bitte verzeiht uns das.

Da ich kein Freund des Stresses bin und ihn regelrecht hasse, wende ich meine eigenen kleinen Tricks an, um ihn zu vermeiden. Ich nehme mir beispielsweise bei der Kontrolle genügend Zeit. So stelle ich sicher, dass die Qualität der Kontrolle nicht leidet. Und auch meine Fahrgäste haben einen Nutzen davon, wenn ich mir für ihre Anliegen Zeit nehmen kann und nicht schon gedanklich an einem anderen Ort bin.

Auch privat lasse ich mich nicht durch die Gegend hetzen. Als fleissiger öv-Benutzer – auch abseits meiner beruflichen Tätigkeit – bemühe ich mich um ein gutes Zeitmanagement. Wenn ich wichtige Termine habe, nehme ich gerne einen früheren Zug. So reise ich deutlich entspannter. Wenn dann trotzdem mal was in die Hose geht, probiere ich, mich nicht aufzuregen. Bei Anschlussbrüchen oder sonstigen längeren Aufenthalten gönne ich mir halt einfach eine Tasse Kaffee oder abends auch mal ein kleines Bier.



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

Verspätungen sind ärgerlich. Das kann man nicht wegdiskutieren. Ich bin mir aber bewusst, dass es mich keinen Schritt weiterbringt, wenn ich fluchend durch den Bahnhof laufe und meinem Ärger freien Lauf lasse. Auch können die Mitarbeitenden im Zug und am Bahnhof selten was dafür. Eine Störung weg zaubern, können auch sie nicht. Sie werden aber bestimmt probieren, das Beste aus der Situation rauszuholen.

In vielen Fällen sehe ich Verspätungen sogar als Gewinn. Mal für 30 Minuten zum Nichtsmachen gezwungen zu werden – das tut gut. Einfach mal für eine kurze Zeit nichts tun und durchschnaufen. Das hilft bestimmt vielen unter uns etwas. Und für alle anderen bleiben 30 Minuten mehr Zeit, um die längst fällige Mail zu beantworten oder die To-Do-Liste abzuarbeiten.

In diesem Sinne: Eine allzeit entspannte Fahrt!

## 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](#).

## 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).