



Corona-Alltag: «Ich freue mich darauf, die Kunden wieder zu sehen.»

#Mitarbeitende #Arbeitswelt #Bahnhöfe #Region West #Abos & Billette

Seit die Kundenfrequenzen abgenommen haben, berät Fabio Angeles (19) die Kundinnen und Kunden aus der Ferne. Vorher hat Fabio die Reisenden am Schalter in Lausanne bedient. Seit Beginn des Lockdowns musste er lernen, auf andere Art und Weise zu kommunizieren. Ein Bericht.



«Ich habe die Auswirkungen des Lockdowns an meinem Arbeitsplatz schnell zu spüren bekommen. Es kamen immer weniger Kundinnen an den Schalter und ich hatte nicht mehr viele Leute zu bedienen. Das heisst aber nicht, dass die Reisenden keine Beratung mehr brauchten, ganz im Gegenteil. Wie man das GA hinterlegen kann oder ein Billett zurückerstattet bekommt, wird aktuell am meisten gefragt. Um Antworten auf diese Fragen zu bekommen, nehmen die Kunden nun auf anderen Wegen Kontakt mit der SBB auf: Anstatt zum Schalter zu kommen, schicken sie ein E-Mail oder schreiben via Chat.

Alle diese Anfragen gehen bei den Kolleginnen und Kollegen im Contact Center in Brig ein. Um die steigende Anzahl an Anfragen beantworten zu können, wurde das Schalterpersonal um Unterstützung gebeten. Ich habe diese Gelegenheit genutzt, um meinen Horizont zu erweitern, und habe schnell festgestellt: Ein Verkaufsgespräch aus der Ferne ist etwas ganz anderes als ein direktes Verkaufsgespräch!

«Normalerweise unterhalte ich mich mit den Kunden.»

Am Schalter unterhalte ich mich mit den Kunden. Ich kann ihnen die Dinge erklären und Empfehlungen abgeben. Es gibt einen direkten Austausch. Ich sehe, wie sie reagieren. Aus der Ferne ist das etwas ganz anderes. Ich finde es einfacher, via Chat zu kommunizieren. Auch wenn ich meine Gesprächspartnerin nicht sehe, ist das immer noch ein dynamischer Dialog. Per Mail ist es eher ein Monolog. Dazu kommt, dass ich länger gebraucht habe, mit dem Mailverwaltungssystem zurechtzukommen als mit dem Chatsystem.

«Es ist toll, dass ich eine andere Art des Kundenkontakts kennenlernen kann.»

Dadurch, dass ich eine Zeit lang andere Aufgaben übernehme, kann ich mich weiterentwickeln und mir neue Fähigkeiten aneignen, z.B. meine schriftliche Ausdrucksweise verbessern. Der direkte Kontakt ist praktischer: Genaueres schriftlich in Erfahrung zu bringen, dauert länger als am Schalter, wo ich direkt nachfragen kann. Dagegen kann ich bei einem Mail noch einmal über meine Antwort nachdenken, um den Kunden bestmöglich zu beraten.

Es ist toll, dass ich meinen Horizont erweitern und eine andere Art des Kundenkontakts kennenlernen kann, aber ich habe die Arbeit am Schalter und den direkten Austausch mit den Kundinnen dennoch lieber. Ich freue mich sehr darauf, die Reisenden wieder zu sehen.»

Das SBB Contact Center in Brig-Glis besteht seit 2001 und ist heute mit über 300 Mitarbeitenden eine zentrale Kundendreh Scheibe der SBB und bedeutende Arbeitgeberin im Oberwallis. Täglich reisen über 1,26 Millionen Kundinnen und Kunden mit dem öffentlichen Verkehr. Vor, während und nach der Reise ist das SBB Contact Center mit 2,7 Millionen Kundenkontakten pro Jahr die Anlaufstelle für alle Kundenanliegen.