

Kunden gewinnt man nicht mit Automaten

Der stellvertretende Bundesvorsitzende, Peter Tröge, bezeichnete das Vorhaben, weitere Verkaufsstellen zu schließen und Personal abzubauen, als „verheerend“. „Das Motto muss heißen: Nicht weniger, sondern mehr Service“, so Tröge, „Kunden gewinnt man nicht mit Automaten.“ Der personengestützte Verkauf sei immer noch der primäre Vertriebsweg der Bahn. Alle Versuche, die Kunden zum Ticketkauf am Automaten oder im Internet zu drängen, seien bereits bislang gescheitert.

Die Verkehrsgewerkschaft GDBA fordert das Unternehmen

Die Verkehrsgewerkschaft GDBA fordert die Deutsche Bahn zu einem radikalen Umschwenken im Servicebereich auf. Nötig seien „Investition in den Service“, nicht aber „Abbau von Serviceleistungen“.

zur „Investition in Service“ auf. Zum Beispiel mit einer Transport- und Servicekette von „vor der Fahrt bis nach der Fahrt“, mit Leistungen „rund um die Reise“, etwa Hotelvermittlungen, Leihwagen, Taxibestellungen, Veranstaltungstickets und einem Kurierdienst auf den Regiostrrecken. „Service kostet zunächst einmal“, so Peter Tröge,

„aber wer zukunftsorientiert denkt, weiß auch, dass er langfristig Profit bringt.“ Möglichkeiten für Innovationen sieht die Verkehrsgewerkschaft GDBA in diesem Bereich genug – nur zweifelt sie an der Bereitschaft der Bahn, neue Ideen umzusetzen.

Allerdings sei der Zeitpunkt zum Umdenken mehr als überfällig.

Bereits jetzt sei die DB AG in Verbraucherumfragen zum Thema Dienstleistung regelmäßig Schlusslicht der Tabelle. Um diese rote Laterne wieder loszuwerden, müsse jetzt gehandelt werden.

Mehr Umsatz durch zufriedene Kunden

Zufriedene Kunden und Umsatzzuwächse ließen sich nicht mit reduzierten Leistungen gewinnen, erklärte Tröge, und wer sich als erklärtes Ziel „mehr Verkehr auf die Schiene zu bringen“ auf die Fahnen geschrieben habe, dürfe nicht Kunden und Mitarbeiter mit einem rigiden Sparkurs vergrätzen.



Lange Schlangen vor den Fahrkartenschaltern der DB AG sind ein gewohntes Bild. Gleichwohl will das Management Verkaufsstellen schließen und verstärkt auf Automaten oder das Internet setzen. Dagegen protestiert die Verkehrsgewerkschaft GDBA.