

In der September-Ausgabe gab es ein vielbeachtetes Interview mit fünf Taxifahrern, die ich zur sektorbasierten Vermittlung und anderen Themen befragt hatte, auch zu ihren Erfahrungen mit den Funkzentralen. Die Antworten, in denen das Callcenterpersonal von Taxi Berlin (und WBT) sowohl gelobt als auch getadelt wurde, machten mich neugierig, wie es im Callcenter

zugeht und was für Erfahrungen das Personal mit den Fahrern macht. Im Dezember und Januar interviewte ich einige Funkvermittler und befragte sie unter anderem zu der Kritik von den Fahrern. Ich war positiv überrascht, wie ausführlich und bereitwillig sie Auskunft gaben, selbst wenn ich provokativ nachhakte.



Taxi Berlin

Die Menschen hinter dem anonymen Wort

CALLCENTER

Marcel K. ist 28 Jahre alt und seit zwei Jahren bei Taxi Berlin.

Marlen H., 30, hat bereits mit 18 mit dem Vermitteln von Funkaufträgen angefangen und ist noch immer mit Spaß an der Arbeit dabei.

Martina I., 48, blickt auf 16 Jahre Berufserfahrung zurück.

Michael W. ist 44 Jahre alt und seit anderthalb Jahren bei Taxi Berlin.

Zu bestimmten Themen meldete sich auch die Callcenterleitung zu Wort. Sie besteht aus **Bernd F.**, 46, **Sabine F.**, 52, und **Heike J.**, 39, die das neu eingestellte Personal schult.

Axel R.: *Wie ist Euer Arbeitsalltag? Ihr kommt her, trinkt Kaffee und geht wieder, stimmt's?*

Michael W.: Wir essen auch Pizza...

Marlen H.: ...und häkeln Pullover...

Marcel K. (lacht): Nein. Wir arbeiten in drei Schichten, also genau acht Stunden. Davon ist man die meiste Zeit mit Kunden am Telefon im Gespräch...

Bernd F.: ...und dazwischen mal kurz rauchen oder auf Toilette oder kurz am Arbeitsplatz etwas essen, wenn es der Auftragsandrang zulässt.

Martina I.: Im Callcenter gibt es hauptsächlich zwei verschiedene Tätigkeiten: einmal am Service- und Vermittlungskanal die Nachfragen von Fahrern beantworten und schwer vermittelbare Aufträge mündlich ausrufen, zum anderen die berühmte Aufnahme, also Anrufe von Kunden entgegennehmen. Bei hohem Aufkommen wie letzters während des Schneechaos müssen die Mitarbeiter auch schon mal beides gleichzeitig machen.

Michael W.: Die berühmte Aufnahme mit dem dazugehörigen Herausfiltern von Spaßanrufen: Man merkt jedes Mal, wenn Schulschluss ist, wenn Ferien sind, da muss man schon mal einiges filtern. Ansonsten gibt es bei uns den grünen Bereich für Serviceanrufe der Fahrer und den blauen Bereich für Vermittlungs-Service und Sprachwünsche. Und natürlich die Schichtleitung. Das Schwierige ist: Wenn viel zu tun ist, nimmt jeder hier bis zu 100 Anrufe pro Stunde an.

Sicherlich immer ganz kurze Gespräche, in denen der Kunde präzise die Informationen preisgibt, die für Euch relevant sind.

Marcel K.: Ja natürlich, genau. Also man versucht schon, die Gespräche so kurz wie möglich zu halten, aber auch so genau wie möglich, damit wir alle Kunden in angemessener Zeit abarbeiten können. Im Moment haben wir es ganz gut hinbekommen, dass wir fast alle Anrufe schaffen. Wir haben auch mehr Leute mittlerweile.

Heike J.: Wir schulen neue Mitarbeiter eine Woche lang, anschließend bekommen sie eine Woche Intensivbetreuung, bevor sie auf die Kunden losgelassen werden.

Marcel K.: Dadurch mussten wir natürlich viele einarbeiten, die nicht sofort jede Straße kennen, und auch nicht, wie die geschrieben wird...

...und in welchem Ortsteil die liegt...

...oder bei bestimmten Adressen nicht immer Bescheid wissen, wie zum Beispiel in der Karl-Marx-Allee, wo es auch Eingänge von hinten gibt, die fast immer vom Kunden gewünscht sind. So was lösen wir aber inzwischen auch technisch, indem der Mitarbeiter von der Software ein Extra-Fenster mit dem Hinweis bekommt: Bitte achte darauf, bei der Straße könntest Du das-und-das falsch machen. Deshalb sind wir natürlich auch darauf angewiesen, wenn wirklich permanent die Anfahrt zu einer bestimmten Adresse nicht funktioniert, dass die Fahrer uns Bescheid sagen, dann schreiben wir das so rein. Natürlich passieren bei hektik Fehler, besonders wenn viele Leute eingearbeitet werden und in kurzer Zeit unheimlich viele Informationen aufnehmen müssen, da macht jeder mal Schusselfehler, das ist einfach so...

...wie bei Fahrern auch.

Marcel K.: Na klar, wie bei jedem Menschen. Ich bin zwei Jahre dabei, meine Fehlerquote ist zum Glück sehr gering, ich weiß, worauf ich achten muss, und es ist natürlich eine Konzentrationsfrage. Was Fahrer oft schwer verstehen, ist: Man gibt sich wirklich Mühe, alles richtig zu machen. Wenn ein Mitarbeiter

einen Fehler macht, dann kommt ein anderer an und sagt: Hör zu, der Fahrer hat jetzt seine Position aufgegeben und ist da deinetwegen umsonst hingefahren. Dann fühlt man sich natürlich auch schlecht.

Sabine F.: Wir weisen unsere Mitarbeiter natürlich darauf hin, welche Konsequenzen ein falsch aufgenommenen Auftrag nach sich ziehen kann: auf der einen Seite ein unzufriedener Kunde, der keine Taxe bekommt, auf der anderen Seite ein Fahrer mit Fehlfahrt.

„Manche Fahrer reagieren nicht auf einen Auftrag und beschwerten sich dann, dass sie nicht mehr Erster, sondern Letzter sind. Manchmal passiert das auch durch technische Fehler, allerdings fast nur noch während der Zielmeldung. Wir können die Fahrer dann leider nicht wieder an Position Eins setzen, auch wenn wir das wirklich bedauern.“
Martina I.

Martina I.: Viele Fehler wären ganz einfach dadurch vermeidbar, dass alle Fahrer jeden Auftrag richtig lesen, und zwar von Anfang bis Ende. Wie oft hab ich schon Nachfragen gehabt, dass die Fahrgäste nicht kommen, und musste antworten: Lesen sie mal den Auftrag richtig, Kollege, das ist eine Vorbestellung, und die haben noch vier Minuten Zeit. Oder ein Kollege findet die Nummer in der Karl-Marx-Allee nicht, weil er nicht bis zu der Textstelle „Anfahrt von der Hildegard-Jadamowitz-Str.“ gelesen hat. Für so was hab ich dann schon weniger Verständnis. Oder der Fahrer ruft an: Der will hier nicht bezahlen! Und ich muss ihn auch wieder darauf hinweisen, dass im Auftrag das Wort Rechnungsfahrt steht. Oder ein Kollege hat eine Vorbestellung zu 8 Uhr und ruft um 5 vor 8 schon an, dass der Name nicht dransteht. Wenn der erst mal warten würde, ob die vielleicht bis 5 nach 8 rausgekommen sind, hätten wir hier ein paar Sorgen weniger.

Wie kompliziert ist es denn, den Auftrag eines Kunden entgegenzunehmen, der vielleicht ein-zwei Extrawünsche hat und nicht nur sagt, ich heiße Müller und wohne in der Karl-Marx-Allee 120?



„Es kommt kein Kunde, und wenn man fragt, ob der Fahrer denn mal geschaut hat, ob der Name dransteht, bekommt man häufig ein Nein. Ich denke, das sind Kleinigkeiten, die einen guten Fahrer ausmachen: mal selbstständig handeln, und bevor man eine Fehlfahrt hat, vielleicht doch mal aussteigen und nachschauen.“
Marlen H.

Marlen H.: Eigentlich ist das gar nicht kompliziert, man muss dem Kunden nur klarmachen, dass Taxis auch nur normale Autos sind und weder Hubschrauber noch Schneeraupen oder ähnliches. Viele Wünsche unserer Kunden sind mit einem Eintrag im Auftragstext auch erfüllbar.

Marcel K.: Wenn der Kunde Dir am Telefon Extrawünsche nennt, schreibst Du sie einfach dazu. Es gibt natürlich Angaben, die der Fahrer nicht braucht. Da muss man abwägen, schreib ich die da jetzt rein? Meistens geht es schneller, einfach alles aufzuschreiben. Wenn die Telefonleitungen voll sind, versucht man alles so schnell wie möglich abzuarbeiten. Und wenn ich merke, dass der Kunde am Telefon befürchtet, ohne die eine Information könnte das Taxi nicht bei ihm ankommen, dann muss die mit rein. Ansonsten ruft der Fahrer vielleicht an, wo er genau hin soll, und der Kunde ruft an, wo das Taxi bleibt, und wir haben so viel Mehrarbeit, dass es effektiver gewesen wäre, es gleich reinzuschreiben.

Was für Informationen können es sein, die Du als irrelevant empfindest, die dem Fahrgast aber ganz wichtig sind?

Marcel K.: Manche Kunden stellen sich – man muss es wirklich sagen – ganz komisch an. Die fangen dann an zu erklären, wie man findet – von einem Punkt drei Straßen weiter, wo Kalle wohnt, den sie persönlich kennen, und das ist dann schwierig.

Das kenne ich von Fahrgästen: Frankfurter Allee 120 bitte! – Und an welcher Ecke liegt die Nummer? – Na 120. – Ja zwischen welchen Querstraßen liegt denn die 120 in der Frankfurter Allee? – Genau zwischen Friseur und Blumenladen.

Marcel K.: Genau, und manchmal schreibe ich solche Informationen wie ‚zwischen Friseur und Blumenladen‘ rein, manchmal hilft das sogar, wenn man davor steht. Eigentlich schreibe ich schon die meisten Sachen rein, die die Kunden einem sagen. Ich weiß nicht, wie hoch bei uns die Quote ist, wer das nicht macht. Dann rufen manche Kunden an und sagen, das hab ich doch so beschrieben, warum wusste der Fahrer von nichts? Oder der Fahrer fragt nach, warum stand die Information nicht dabei?

Das kann ich aus meiner Erfahrung als Fahrer ehrlich gesagt bestätigen.

„Viele Fahrer haben komische Argumente. Manchmal ist es unglaublich, was für Gespräche man führt. Und da jetzt rauszufiltern, wer sagt wirklich was Sinnvolles, bei wem habe ich das Gefühl, ihm eine Antwort geben zu können, die er aufnimmt und verarbeitet und nicht als Ausrede sieht, und wo ich vielleicht sogar einen Fehler eingestehen kann – diese Fahrer hat man so selten dran, dass ich mir vorstellen kann, dass da andere zu kurz kommen, die tatsächlich gute Argumente haben.“
Marcel K.

Marcel K.: Die meisten Fahrer haben aber ehrlich gesagt auch komische Argumente. Manche fragen allen Ernstes, warum ausgerechnet sie diesen Auftrag bekommen haben. Und diese Dialoge sind oft die längsten. Es geht dann darum: Er hatte vorher erst eine kurze Fahrt, dann hatte er eine zweite kurze Fahrt, warum bekommt jetzt ausgerechnet er noch eine weitere kurze Fahrt?

Damit halten manche Fahrer Euch von der Arbeit ab? Unglaublich.

Marcel K.: Ja, und so einem Kollegen zu erklären, dass das automatisch passiert... Wir drehen ja nicht an einer großen Kurbel, sondern es ist ein computergesteuertes System, und das geht nun überhaupt nicht nach Nase. Auch wenn mich einer anschaut, und am nächsten Tag bekommt er wieder eine Fahrt, die ihm nicht passt, dann liegt es bestimmt nicht daran, dass einer bei uns sich die Konzessionsnummer von dem gemerkt hat. Natürlich machen auch wir Fehler, aber es wird auch viel seltsames Zeug gefragt: warum gerade er den Auftrag bekommen hat...

Das ist natürlich indiskutabel. Die Disziplinierung störender Fahrer war ja auch ein Thema im Interview mit den Fahrern. Einerseits würdet Ihr für Eure Geduld gelobt, andererseits haben Fahrer kein Verständnis, wenn ihr ewig lange mit ‚begriffsstutzigen Spinnern‘ diskutiert und man beim Hören mitbekommt: Dabei kommt sowieso nichts raus, aber alle anderen müssen warten. Könnt Ihr Fahrer nicht schneller abwimmeln und sperren, wenn die nur Zeit rauben?

Marlen H.: Einen Fahrer abzuwimmeln, der sich über Kleinigkeiten total aufregt, ist gar nicht so einfach. Zu Zeiten des Sprachfunks hat manch einer dann den Sender gestört, heute bekommt man sogar Drohungen – zum Glück nicht allzu oft. Bei Beleidigungen und Beschimpfungen gibt es keine Diskussion, da wird der Fahrer gesperrt.

Michael W.: Es ist schwierig, zu unterscheiden. Wenn einfache Ortsfragen kommen, zum Beispiel wo die Waldbühne ist, was ich wirklich schon hatte, fragen wir uns ehrlich gesagt, wo er seinen P-Schein her hat. Wenn aber z.B. ein Fahrer, der nur am Wochenende fährt, eine Neuerung oder kurzfristige Änderung nicht erfahren hat, dann muss ihm

schnell weitergeholfen werden. Das ist immer eine Gratwanderung. Wir können natürlich auch nicht die Kommunikation zwischen Unternehmer und Fahrer ersetzen. Ich kann einen Kollegen auch nicht völlig hängen lassen. Es muss von Fall zu Fall entschieden werden. Wenn ein PDA nicht funktioniert, dann kann ich dem Fahrer nicht helfen. Wenn er die Bedienungsanleitung nicht im Auto hat... Es gibt so einige verschiedene Geräte, und die können wir hier nicht alle kennen. Und die Zeit für lange Erklärungen hätten wir auch gar nicht – zumal die anderen Kollegen dann wieder ewig warten müssten.

Martina I.: Viele Fahrer verstehen leider nicht, wie manche technischen Neuerungen funktionieren, auch wenn sie schon lange in Gebrauch sind. Zum Beispiel Fehlfahrt melden oder den Fahrpreis für eine Rechnungsfahrt eingeben. Manche haben keine Ahnung, weil ihre Chefs ihnen keine Instruktionen geben. Das liegt natürlich auch daran, dass viele Unternehmer selber gar nicht mehr fahren und die Technik somit auch nicht kennen. Da muss man sich als Fahrer eben reinfummeln, so wie mit einem neuen Handy. Da sagt einem auch niemand, das musst Du so und so machen, da heißt es eben learning by doing. Natürlich wäre eine ausführlichere Gebrauchsanweisung für PDAs und DBG-Touch-Geräte was Feines.

Eure Bemühungen nehmen viele Fahrer glaub' ich nicht wahr. Da erleben viele eher Gleichgültigkeit.

Marcel K.: Ja, man muss natürlich zugeben können, wenn man einen Fehler gemacht hat, das fällt nicht allen leicht. Ich bin eigentlich ganz gut damit gefahren, wenn ich im Service am Telefon zugebe, dass da jemandem bei uns ein Fehler unterlaufen sein kann, mich für meine Mitarbeiter entschuldige, dann ist gegenüber den meisten, die anrufen, eine Basis da, und ich habe wenig schwierige Gespräche. Aber oft kann man nicht schnell sehen, wo der Fehler passiert ist. Und dann herauszufinden, wen da nun genau die Schuld trifft, verbraucht meistens zu viel kostbare Zeit, die man schon wieder für die nächsten Kunden braucht.

Martina I.: Es kommt auch vor, dass Fahrer einen Auftrag haben und an der falschen Adresse stehen, weil sie vielleicht eine Straße verwechselt haben. Da kann ich auf Nachfrage natürlich relativ leicht Klarheit schaffen, wenn ich sehe, wo er sich befindet. Natürlich sind nicht alle Probleme so leicht zu klären, und ob jetzt der Fahrer oder die Zentrale was verbockt hat, ist nicht immer sofort klar, aber wenn beide sich bemühen und am selben Strang ziehen, wird es mit einiger Wahrscheinlichkeit klappen. Und wenn ich sehe, dass mir der Fehler passiert ist, habe ich auch kein Problem damit, mich beim Fahrer nochmal zu melden und zu sagen, dass ich jetzt weiß, wie es passiert ist, und dass es meine Schuld war. Und ebenso habe ich es mal einem Fahrer hoch angerechnet, der sich nach so einem schiefgelaufenen Auftrag bei mir meldete und sich für seinen Fehler entschuldigte.

„Weder haben wir vor, gegen die Taxifahrer zu arbeiten, noch sollten die Taxifahrer gegen uns arbeiten. Wir sind hier auch nicht, weil die Aussicht so schön ist, sondern auch wir wollen und müssen Geld verdienen. Ich halte uns zwar nicht für unterbezahlt, aber wir werden auch nicht dramatisch überbezahlt. Wir kriegen hier nicht eine Pauschale und gehen nach Hause und sagen, ist mir egal, wie viele Aufträge ich heute vermittelt habe. Wir werden erfolgsabhängig bezahlt.“

Michael W.



Ich kenne aus Fahrersicht selbst Situationen, wie sie im Interview beschrieben sind, z.B., dass zu einem Auftrag für zwei Taxen eine dritte Taxe kam, man fragte nach, und die Zentrale sagte, da ist ein Fehler passiert und schickte die Taxe weg. Schlimm genug, aber nach zehn Minuten kam die vierte Taxe, und die Fahrer schüttelten nur noch verständnislos die Köpfe. Warum wird so etwas nicht vermieden?

Marcel K.: Diesen einzelnen Fall kenne ich natürlich nicht. Was zu Fehlern führen kann, ist die notwendige Automatisierung. Dadurch, dass vieles automatisch passiert, haben die Mitarbeiter nicht mehr in alle Abläufe Einblick.

Sabine F.: Manchmal bestellt ein Kunde per Rufapparat und sicherheitshalber dann noch einmal telefonisch – ohne zu erwähnen, dass er schon bestellt hat und nur vergessen hat, seine Kreditkarte oder den Hund mit anzusagen. Schon sind zwei Aufträge daraus geworden, ohne dass wir was davon merken können.

Anderes Beispiel für berechnete Beschwerden: Ein Fahrer fährt zum Auftrag, die Fahrgäste kommen nicht, der Name steht nicht am Klingelbrett, der Fahrer ist genervt, die Fahrgäste kommen nach einer Ewigkeit, der Fahrer fragt, warum sie so spät kommen, und die Fahrgäste antworten überrascht: Die Zentrale hat gesagt, es dauert 'ne Viertelstunde. Das kann ich nicht nachvollziehen, da ist der Fahrer zu Recht verärgert. Ich kann da aus Erfahrung selbst ein Lied von singen. Wenn ich bei Euch z.B. nachfragte, wie ihr darauf kämt, dass man vom Pastor-Niemöller-Platz zur Friedrich-Engels-Straße eine Viertelstunde braucht, bekam ich oft keine sinnvolle Antwort. Ich wurde abgewimmelt und hatte den Eindruck, dass euch alles wurscht ist. Was ist in solchen Fällen schiefgelaufen?

Marcel K.: Es kann zum Beispiel sein, dass der Anruf über den Cityfunk hereinkam, und der Mitarbeiter wusste nicht, dass die Cityfunk-Flotte nur um die 100 Fahrzeuge hat – oder Quality mit knapp 200 Autos – jedenfalls über einen Funk, bei dem keine Taxe in der Nähe ist, und die Fahrer, die den Auftrag angeboten bekommen, lehnen ihn ab, weil

sie zu weit weg sind. Nach einer Minute erkennt der Rechner, da ist in den nächsten 10 Minuten nichts zu machen, und da der Kunde am Telefon hängt, sagt der Mitarbeiter dem Kunden, dass es dauert. Jetzt geht der Rechner nach vielleicht anderthalb Minuten zur nächsten Flotte und findet den Würfel-Fahrer, der da doch ganz in der Nähe ist. Wenn in Wilmersdorf jemand bestellt, und da steht 12 Minuten Wartezeit, ist mit hoher Wahrscheinlichkeit doch jemand schneller da.

Daran muss sich doch etwas ändern lassen, das Phänomen ist ja alles andere als neu.

Michael W.: Wir kriegen immer nur eine Momentaufnahme. Wenn wir einen Auftrag abschicken, bekommen wir im selben Augenblick eine Sofortantwort. Wenn da steht ‚Langzeitevidenz‘, dann heißt das: Im näheren Umkreis ist keiner. Das kann passieren. Wenn dem Kunden dann noch was Wichtiges einfällt, holt man den Auftrag wieder zurück, bearbeitet noch was, gibt ihn neu raus, und plötzlich werden aus der Langzeitevidenz fünf Minuten, weil just in dem Moment einer in dem Sektor sich frei gemeldet hat. Auch da hängt es damit zusammen, dass wir das berühmte ‚schnelle Gewerbe‘ sind und wir auch den Kunden immer wieder erklären müssen: Es kann sich jede Sekunde ändern. Wir sind aber auch keine Taxifahrer, das heißt, obwohl ich mich sehr gut in Berlin auskenne, gibt es auch bei mir Flecken, wo meine Ortskunde nicht so gut ist wie da, wo ich wohne. Es gibt auch Kollegen, die nur über wenig Ortskunde verfügen, weil sie z.B. von außerhalb kommen oder wenig unterwegs sind. Die wissen dann nicht, ob es vom Pastor-Niemöller zur Friedrich-Engels 5, 10 oder 8 Minuten dauert, die verlassen sich auf das System. Gerade ‚Langzeitevidenz‘ kann zwischen fünf Minuten und zwei Stunden alles bedeuten.

Wirklich zwei Stunden?

Michael W.: O.k., das ist übertrieben. Es kann sein, dass einer den Auftrag bekommt, der in sieben Minuten da ist. Es kann bei Zusatzanforderungen aber auch bedeuten, dass im Umkreis von einer Dreiviertelstunde kein Wagen verfügbar ist, und dann wird der mündlich ausgerufen. Das Krankenhaus Havelhöhe ist so ein Klassiker, da muss man meistens recht lange warten. Da ist nur eine Halte, und da steht selten einer. Die nächste Möglichkeit ist erst wieder Heerstraße, und das ist fast ein

Viertelstündchen Fahrt. Da überlegen Fahrer sich natürlich dreimal, ob sie hinfahren und eine Fehlfahrt riskieren, oder dass der Kunde nur um die Ecke will. Auch da muss man berücksichtigen: Keiner macht es mutwillig. Man kann natürlich anrufen, klar. Viele Fahrer sind aber auch extrem nervös. Die sind bei einer Vorbestellung fünf Minuten früher da und fragen, ob man mal den Kunden anrufen kann, dass er runterkommt. Nein, kann ich nicht. Man muss dem Kunden auch zugestehen, dass er sich um ein paar Minuten verspätet, weil vielleicht der Schnürsenkel reißt oder die Reisetasche nicht zugeht oder weil er ein Gespräch nicht abwürgen will oder weil seine Uhr nicht genau geht.

Off ist es aber die reine Unbekümmertheit der Kunden: Sie sind in einer Kneipe oder auf einer Party, trinken doch noch ein Bier oder verquatschen sich, und messen der Tatsache kaum Bedeutung bei, dass da draußen gerade ein Taxifahrer auf ihren ausdrücklichen Wunsch hin genau für sie persönlich losgefahren ist.

Michael W.: Auch da frage ich mich: War der Fahrer noch nie bei einer Party? So etwas kennt man doch. Natürlich ist es ärgerlich, aber es bewegt sich doch im Rahmen. Ein Rahmen von fünf Minuten ist in meinen Augen keine Hürde. Die Chance, dass ich da noch mit Trinkgeld profitiere, ist größer, als wenn ich punkt halb die Uhr anmache und der Kunde sauer ist, weil er die Wartezeit bezahlen muss. Dienstleistungsgewerbe hat mit Menschen zu tun, und da gibt es nun mal Unwägbarkeiten. Dass S-Bahnen bei Eis und Schnee unpünktlich sind, wird hingenommen, bei Taxis sind die Kunden dagegen sehr intolerant: Es muss immer schnell gehen. Wieso kann ein Taxi nicht in eine Fußgängerzone rein fahren? Die Lage ist angespannt, jeder ist angespannt. Manchmal täte etwas mehr Gelassenheit gut.

Marcel K.: Trotzdem ist bei der Wartezeit das größte Problem, und darauf haben wir keinen Einfluss, dass immer wieder Fahrer Aufträge weitergeben, und dadurch geht einfach enorm viel Zeit ins Land. Wenn ein Fahrer einen Auftrag annimmt und der Rechner dem Kunden sagt, in sechs Minuten ist die Taxe da, und dann gibt der Fahrer den Auftrag zurück und der Rechner muss einen anderen Fahrer suchen, dann stimmt die genannte Zeit natürlich nicht mehr.

Das ist mir unklar: Wenn ich als Fahrer einen Auftrag angeboten bekomme, nehme ich ihn an oder lehne ich ab. Aber ich nehme ihn doch nicht erst an, und nach einer Minute sage ich April-April. Das wird sich doch unterbinden lassen.

Michael W.: Es gibt vor genau diesem Hintergrund neuerdings eine Regelung, dass die Rückgabe nur noch möglich ist, wenn ein Fahrzeug in der Nähe ist, das den Auftrag übernehmen kann. Ansonsten erscheint auf dem Display: Rückgabe nicht möglich.

„Wichtig ist mir, klarzustellen, dass die Kollegen bemüht sind, keine Fehler zu machen. Und niemand macht aus Absicht Fehler.“

Marcel K.

Der Kunde soll ja möglichst zu seiner Zufriedenheit bedient werden. Also ich vermisse schon manchmal, dass Fahrer belangt werden, wenn sie wirklich offensichtlich schuldhaft den Kunden verärgern.

Marcel K.: Das kostet uns aber auch Zeit. Wir müssen ja Aufträge annehmen, und wenn wir bei Fehlern immer versuchen herauszufinden, woran es lag, und jedem akribisch auf den Fersen sind – da müssten wir zur Verfolgung solcher Übeltäter ein-zwei Leute mehr einstellen. Willst Du die bezahlen?

Zum nächsten Thema: der leidige Sprachwunsch. Was genau passiert überhaupt, wenn ein Fahrer einen Sprachwunsch anmeldet?

Marlen H.: Die Sprachwünsche kommen nacheinander in eine elektronische Liste – wer zuerst drückt, steht ganz oben – und werden von den Service-Mitarbeitern bearbeitet. Eine bestimmte Zuteilung gibt es da nicht, nur dass Notrufe natürlich ganz oben stehen.

Martina I.: Und wenn ein Fahrer einen auftragsbezogenen Sprachwunsch drückt, weil z.B. kein Fahrgast kommt, dann landet er nicht automatisch bei dem Callcenter-Mitarbeiter, der den Auftrag angenommen hat, sondern beim nächsten freien, der gerade am Service sitzt. Der sieht dann die Konzessionsnummer und kann sofort den letzten Auftrag des Fahrers auf den Bildschirm holen, so dass er weiß, worum es geht. Neue Kollegen im Callcenter nehmen in der ersten Zeit nur auf, und wenn sie eine gewisse Routine haben, werden sie „vorne“, also am Service, eingewiesen.

Die Fahrer ärgern sich oft, wie lange sie warten müssen, wenn sie auf Sprachwunsch gedrückt haben, und in letzter Zeit kommt sogar häufig die Bitte, am besten gar keinen Sprachwunsch zu drücken. Was könnt Ihr den Fahrern dazu sagen?

Bernd F.: Die Aufforderung, keine Sprachwünsche zu drücken, bezieht sich auf weni-

ger wichtige Fragen – in solch einer Situation sollte der Fahrer dann auch dafür Verständnis haben, dass Kunden am Telefon warten – das ist schließlich auch sein Geld, das flöten geht, wenn der Kunde auflegt. Und so manche unüberlegte Frage wird dann wirklich teuer.

Sabine F.: Und mit steigender Auftragsfrequenz häufen sich natürlich auch die Sprachwünsche, so dass wir gleich doppelte Mehrarbeit haben. Das ist in Spitzenzeiten auch mit einer maximalen Zahl von Service-Mitarbeitern eine gewisse Herausforderung.

Marcel K.: Das Problem ist, dass die Liste manchmal so lang wird, dass dann, wenn ich antworte, 90% der Sprachwünsche sich schon erledigt haben.

Marlen H.: Lange Wartezeiten entstehen durch viele unnötige Nachfragen, zum Beispiel: Der Fahrer hat selbstständig eine Fehlfahrt eingetragen, drückt aber trotzdem auf Sprachwunsch, um der Zentrale sicherheits halber auch noch mal mündlich mitzuteilen, dass das ärgerlich ist.

Martina I.: Wenn viel los ist, haben die Kunden am Telefon Priorität vor den Nachfragen der Fahrer, und zwei oder vierteilen können wir uns nicht, also müssen die Fahrer natürlich manchmal warten. Und leider haben wir viele Fahrer, die aus den unmöglichsten Gründen auf Sprachwunsch drücken. Mein Lieblingsbeispiel: Mich hat ungelogen mal einer gefragt, wo der Funkturm ist. Ein anderer, der schon wegen seiner häufigen Sprachwünsche bei uns aufgefallen ist, drückte mal wieder Sprachwunsch und sagte dann: Auf meinem PDA ist das Logo verschwunden, was soll ich denn da jetzt machen? Aber der Kollege hat wie gesagt dauernd solche „wichtigen“ Fragen. Einmal rief er auch an und sagte: Es ist doch Funkstille, ich dachte, sie hätten jetzt Zeit, mit mir zu reden. Aber wir sind nicht die Telefonseelsorge, und auch wenn wir gerade nicht sprechen, haben wir so gut wie immer beide Hände voll zu tun. Bei wirklichen Problemen geben wir uns natürlich alle Mühe zu helfen, aber es muss im Rahmen bleiben. Also ein Drittel bis die Hälfte der Sprachwünsche sind wirklich überflüssig. Ich wünsche mir von den Fahrern, dass sie erst ein-zweimal überlegen, bevor sie auf Sprachwunsch drücken. Und wenn man schon gedrückt hat und einem die Problemlösung dann doch noch einfällt, kann man den Sprachwunsch bitte auch widerrufen. Es kostet auch unsere Zeit, wenn jeder vierte Fahrer, der mit sei-

Eine Fehlfahrt meldet man, indem man rechts unten auf den Punkt drückt und damit das Menü „Auftragsaktionen“ aufruft. Darin braucht man dann nur noch auf „Fehlfahrt“ zu drücken. Das geht allerdings erst drei Minuten, nachdem man sich durch Drücken des Männchens oben rechts „beim Kunden“ gemeldet hat.

Das Widerrufen eines Sprachwunsches funktioniert ähnlich wie das Anmelden: Man drückt auf das Mikrofon unten links, und im Sprachwunsch-Menü geht man ganz nach unten und drückt auf „Sprachw. löschen“.

nem Sprachwunsch drankommt, sagt: Hat sich schon erledigt.

Michael W.: Anscheinend ist es auch schwierig, zwischen Notruf und allgemeinem Sprachwunsch zu unterscheiden. Das verzögert natürlich auch, weil Notrufe immer Vorrang haben vor allen anderen. Wenn der nur eine ganz normale Frage hat, hat er damit jemand anderem die Zeit gestohlen.

Bekommt der dann eine Strafe?

Michael W.: Wenn man den Eindruck hat, es geschieht mutwillig, dann kann es eine Sperre geben, denn das ist kein Spaß. Wenn wirklich etwas passiert, müssen wir reagieren.

Es gab auch das Gerücht, dass ein Personalabbau im Callcenter zu derartigen Problemen beitrage.

Marcel K.: Ganz im Gegenteil. Ich habe im letzten Jahr so viele neue Gesichter hier gesehen wie nie. Ich weiß noch, als ich erst kurz dabei war, war ich in einer Schicht manchmal der einzige Mann. Aber inzwischen hat die Zahl sich so erhöht, das ist schon eine andere Dimension.



„Kein Mensch in der Funkzentrale sitzt am Mikro und tut nichts. Die Fahrer hören ihn zwar nicht, aber er kann ja trotzdem telefonieren oder noch andere Sachen bearbeiten.“
Marcel K.

Wenn auf dem Sprachkanal weitgehend Funkstille herrscht und ein Fahrer mal kurz eine Frage hat, dann kann er es oft nicht nachvollziehen, warum er dennoch aufgefordert wird, auf Sprachwunsch zu drücken, obwohl der Mensch am Mikro doch scheinbar gerade Zeit hat, zu antworten.

Heike J.: Nein, das kommt einem nur so vor. Die Fahrer hören ihn zwar nicht, aber in den meisten Fällen wird er mit Kunden sprechen oder zum Beispiel noch einen vorangegangenen Sprachwunsch bearbeiten.

Wenn ein Fahrer den Fahrgast nicht findet, weil mit der Hausnummer etwas unklar ist, und mal schnell die Zentrale fragen will, hat er es aber eilig und möchte nicht warten, bis er mit dem Sprachwunsch endlich dran ist, weil dann vielleicht die Fahrgäste längst weg sind.

Marcel K.: Natürlich wäre es auch für uns schöner, Fragen weiterhin über Funk abwi-

hatte auch schon den Fall, dass ich gemerkt habe, das könnte 'ne Fehlfahrt werden, und tatsächlich, es ist eine geworden. Das ärgert einen dann natürlich, aber es ist manchmal nicht zu verhindern.

Ein weiterer Kritikpunkt: Manche Kunden würden zu sehr mit Samthandschuh angefasst. Bei einem Restaurant am Hackeschen Markt, das eine Taxe bestellt, kann man natürlich mit einer gewissen Wahrscheinlichkeit damit rechnen, dass die Fahrgäste rausgehen und die nächste freie Taxe heranwinken. Und wenn das Restaurant dann auch noch Schwierigkeiten macht, wenn es die Anfahrt bezahlen soll, ist der Fahrer zurecht verärgert.

Hier wünschen Fahrer sich, dass Ihr die Spreu vom Weizen trennt und zu selbstgefälligen Kunden etwa sagt: Liebes Hotel, Du kannst nicht drei Taxen bestellen, wenn Du keine Fahrgäste hast.

Sabine F.: Meistens ist es aber so, dass die Fahrgäste nicht einfach so im Nebel entschwinden, sondern sie werden von unsolidarischen Kollegen mitgenommen, nach dem Motto ‚Hauptsache meins und nach mir die Sintflut‘. Für so ein Verhalten dürfen wir weder das bestellende Hotel bzw. Lokal noch den nichtsahnenden Fahrgast bestrafen oder beschimpfen.

Wir müssen den Kollegen die fatalen Folgen dieses Handelns klarmachen: Das ‚Klaunen‘ von Fahrgästen ist höchst unkollegial, führt zu einer höheren Zahl von Fehlfahrten und somit zu berechtigtem Ärger bei den fairen Kollegen, die sich Mühe geben. Außerdem wollen wir gerade auch Fahrgäste dafür sensibilisieren, dass es nicht egal ist, in welches Taxi sie steigen, sondern dass sie sich bitte von demjenigen Fahrer fahren lassen sollen, der für sie seine Position im Sektor aufgegeben hat und zu ihnen hergefahren ist. Wenn ein freier Fahrer bei Fahrgästen vorbeikommt, die auf eine bestellte Taxe warten, und die mitnimmt, hat er zwar kurzfristig einen persönlichen Vorteil, aber wenn er ein bisschen nachdenkt, muss ihm klar sein, dass der Nachteil für alle Fahrer immens ist und auch auf ihn selbst zurückfällt. Denn letztendlich muss es doch der Wunsch aller Fahrer sein, dass die Fahrgäste, zu denen man hinfährt, auch wirklich da auf einen warten und nicht in die nächste freie Taxe gestiegen sind.

Bernd F.: Manche Bestellkunden können wir dazu bekommen, dass sie die Fahrgäste bitten, drinnen zu warten. Allerdings muss der Taxifahrer dann dafür aussteigen – was manche Kollegen ja schon als Zumutung empfinden. Manche Fahrgäste lassen sich auch nicht davon abhalten, schon mal rauszugehen. Die Fahrgäste müssen motiviert werden, sich die Taxinummer des bestellten Taxis geben zu lassen und darauf zu achten, dann nur in dieses bestellte Taxi einzusteigen. Wenn all das nichts nützt, kann man den Kunden als unverbindlich einstufen. Allerdings bleiben solche Kunden oft auf der Strecke, sobald gutes Taxigeschäft einsetzt.

Michael W.: Auch ein Hotel ist in einer Zwangslage. Je edler das Hotel, desto weniger kann der Concierge zum Gast sagen: Nee, ich bestell Dir kein Taxi, geh doch raus und such Dir eins. Wenn der Gast es wünscht, dann muss der ihm ein Taxi bestellen. Und wir müssen das bestellte Taxi dort hinschicken, ob das nun in der Budapester Straße ist oder in Schmöckwitz. Das sind ja oft Hotelketten. Das spricht sich dann schnell rum, und das Hotel landet ruckzuck beim Mitbewerber, was wir natürlich am wenigsten wollen. Die Hotels können die Kunden auch nicht festhalten, wenn sie nach draußen rennen und eine freie Taxe ranwinken, obwohl bestellt wurde. Man könnte den Hotelmitarbeitern also theoretisch eine Ansage machen, das ist aber nicht unsere Aufgabe. Dafür gibt es einen Außendienst, der informiert wird, wenn so was öfter vorkommt.

Bernd F.: Unser Außendienst geht dann zu den Kunden und versucht, mit diesen gemeinsam eine Lösung zu finden, z.B. dass Gäste im Hotel gebeten werden, hier oder dort Platz zu nehmen, bis das Taxi eintrifft.

Marlen H.: Die Rezeptionisten und der Concierge wissen oft gar nicht, für welchen Ihrer Gäste sie ein Taxi bestellen, was auch wir schade finden. Es würde sicher einige Doppelbestellungen und Fehlfahrten verhindern. Dass Fahrer manchmal auf ihre Anfahrtskosten verzichten müssen, finde ich persönlich auch ärgerlich. Da wäre eine noch bessere Zusammenarbeit zwischen Hotel und Zentrale wirklich von Vorteil. Wir sehen uns häufig gezwungen, klein beizugeben, wenn das Hotel sich über einen Fahrer beschwert, der seinem Ärger dann mal Luft gemacht hat.

Bei Handykunden schätze ich, dass die Hälfte wegrennt, bevor die richtige Taxe da ist. Kann man die nicht sperren, wenn es eine Fehlfahrt geworden ist und denen das auch noch gleichgültig ist?

Michael W.: Man kann einzelne Telefonnummern sperren. Andererseits kann jeder, der halbwegs bei Verstand ist, seine Rufnummer unterdrücken. Und heutzutage haben viele kein Festnetz mehr, so dass über die Hälfte aller Bestellungen von Handys aus erfolgt. Man kann also schlecht sagen: Ich nehme keine Handykunden mehr. Das Taxigewerbe ist sehr schnell. Es hat Unzuverlässigkeiten und Unwägbarkeiten. Auch wir ärgern uns über Fehlfahrten, auch wenn wir nicht in dem Maße betroffen sind wie die Fahrer. Aber Handys gehören zum normalen Alltag.

O.k., das ist die eine Sache. Aber das Bewusstsein der Leute ist ja eine andere: Viele betrachten es als Kavaliersdelikt, eine Taxe zu bestellen und dann mutwillig eine Fehlfahrt zu verursachen, indem man die nächstbeste freie Taxe heranwinkt oder den Gästen sagt, steigt ruhig ein, wo ihr wollt, ist ja egal, Taxi ist Taxi. Sagt ihr solchen Kunden, dass ihr Verhalten nicht o.k. ist?

Michael W.: Das kriegen die Kunden schon zu hören. Wenn ein Kollege uns eine Fehlfahrt

meldet und der Kunde sagt, dass er schon im Taxi sitzt, dann sagen wir ihm, dass das nicht in Ordnung ist. Aber auch diese Medaille hat zwei Seiten. Die SMS an den Kunden wird ausgelöst, sobald ein Fahrer den Auftrag annimmt. Gibt er ihn nachträglich zurück, wird keine Änderungs-SMS erzeugt. Das heißt, wenn in der SMS steht, Kollege 123 kommt in fünf Minuten, und es kommt Kollege 456, weil 123 den Auftrag zurückgegeben hat, dann kann der Kunde noch so sehr auf die Nummer achten.

„Auch ich habe mal einen schlechten Tag, das darf nur der Kunde nicht zu spüren bekommen, der ein Taxi bestellt, und auch nicht der Fahrer. Wenn mich fünf Kunden anpöbeln, muss ich trotzdem beim sechsten freundlich sein, weil der nichts dafür kann. Das ist in jeder Dienstleistungsbranche so.“
Michael W.

Dass der Name, den der Fahrer auf dem Display hat, oft nicht an der Klingel steht, liegt doch sicherlich daran, dass Ihr einfach den Namen eintippt, unter dem er anruft. Wäre es nicht sinnvoller, den Anrufer zu fragen, welcher Name an der Klingel steht?

Marcel K.: Das wäre sicherlich sinnvoller, allerdings ist das Problem, sobald man explizit nachfragt, fangen die Leute an zu buchstabieren. Es dauert dann extrem lange, bis man den Namen wirklich versteht. Wenn es eine Vorbestellung ist – klar, da soll der Fahrer genau wissen, was dransteht. Aber wenn der Kunde am Telefon auf Schulz bestellt, dann frage ich nicht nochmal nach, das dauert dann wirklich zu lange.

Aber wenn der bei Freunden zu Besuch ist und sagt, mein Name ist Schulz, dann kann man ihn doch fragen, steht der Name dran oder was steht an der Klingel? Das könnte doch Fehlfahrten vermeiden.

Marcel K.: Das müsste ich dann aber bei allen 500 Gesprächen machen, die ich an einem Tag annehme, und das geht zeitlich einfach nicht, das würde die Gesprächsdauer vielleicht von 30 auf 60 Sekunden verdoppeln, und ich würde nur noch 250 Gespräche am Tag schaffen. Dieser riesige Aufwand würde sich bei Weitem nicht lohnen, um ein paar Fehlfahrten zu vermeiden.

Im Interview fragte ein Fahrer, warum Ihr den Kunden nach dem Fahrziel fragt, es dem Fahrer aber nicht mitteilt.

Michael W.: Ich denke, damit kurze Strecken nicht abgelehnt werden. Viele Fahrer nehmen es leider nicht allzu genau mit der Beförderungspflicht. Ich muss sagen, ich bin es leid, Kunden zu erklären, dass der Fahrer sich weigert oder rumpöbelt, wenn er eine kurze Strecke fahren soll. Natürlich ist es ärgerlich, aber ob ich eine Stunde rumstehe oder in der Stunde drei Aufträge nur um die Ecke fahre – da würde ich lieber drei kurze Touren fahren. Wenn man sich dann wieder neu einbuchen

muss, ist das natürlich unerfreulich, aber es trifft jeden mal und gehört nun mal zum Job. Es gibt nicht nur 50-Euro-Touren.

Was waren denn besonders angenehme Erlebnisse in letzter Zeit?

Marlen H.: Ich finde es schön, wenn Kunden anrufen, um sich für die nette Aufnahme und den Fahrer zu bedanken. Da weiß man, dass man es richtig gemacht hat. Meistens teile ich dem Fahrer das auch noch mit, Lob führt schließlich auch zu mehr Motivation – nicht nur beim Fahrer.

Wahre Erlebnisse der Callcenter-Mitarbeiter mit Fahrern und Kunden

Fahrer meldet sich: Zentrale, hier kommt keiner! Mitarbeiterin ruft Kunden an. Der antwortet: Ich komm nur runter, wenn jemand klingelt. – Bei welchem Namen denn? – Mein Name steht sowieso nicht dran.

Aber schicken sie mir diesmal bitte kein Multicar!

Ich hätte gerne einen Wagen für Heiligabend bestellt, also für den 21.12.

Guten Tag, ihr Taxi steht vor der Tür. Sie hatten ja zu 7.30 Uhr bestellt. – Och, das war bloß die Weckzeit. Danke fürs Wecken!

Michael W.: Das Schönste ist immer, wenn ich merke, da ist ein Kollege draußen, der seinen Job macht, der eine berechnete Frage stellt, ich rufe seinen Kunden an und der Kunde spielt auch mit, und man bekommt einen schwierigen Fall schließlich vermittelt. Als im Dezember das Schneechaos war und viele Flüge ausfielen, wollte eine Dame ihre zwei Katzen in Tegel abholen lassen. Die sind dann aber viele Stunden später in Schönefeld gelandet. Ein Kollege hat sich sehr viel Mühe gegeben, fast eine halbe Stunde gesucht, um diese Katzen zu finden, weil nicht klar war, wo genau am Flughafen die sind. Er musste zwar aufgeben, aber er hat es probiert. Mehr konnte er nicht tun. Als die Kundin noch mal anrief, stand er leider woanders und konnte nicht mehr weg. Ich habe aber einen anderen Kollegen gefunden. Bei alledem gab es kein böses Wort, und das war ein angenehmes Erlebnis. Ich hab mich auch bei dem Kollegen nochmal bedankt, dass er es versucht hatte. Da hatte jemand verstanden: Das gehört dazu. Ist nicht angenehm, das ist klar, aber das hat weder die Kundin gewollt noch wir, das ist einfach dumm gelaufen.

Marcel K.: Über die Einführung des neuen Vermittlungsprogramms FMS haben zwar erst mal alle Fahrer rumgemeckert und im Callcenter waren auch erst mal viele skeptisch, aber ich fand es schön, weil es langfristig ein gut funktionierendes Programm ist, das schneller und effektiver arbeitet und zu mehr vermittelten Aufträgen führt. Und das zu se-



„Schade finde ich, wenn das Ganze auf ein Gegeneinander hinausläuft. Mir ist wichtig, dass man von beiden Seiten – Callcenter und Fahrer – davon wegkommen sollte, dem anderen Böses zu unterstellen. Wir sprechen uns nicht nur mit Kollege an, wir sehen uns und die Fahrer auch als solche.“

Michael W.

hen und mit den Fahrern damit zu arbeiten, war ganz gut. Ich hab auch das alte System noch miterlebt, und es ist schön, die Entwicklung zu sehen, wie wir besser werden. Es gibt gewisse Fahrer, die braucht man sich nicht anzuhören, weil sie nur Mist erzählen, aber es gibt eben auch Fahrer, die erkennen, was wichtig ist, und uns weiterhelfen, und das wird auch weitergegeben. Man muss nur merken, wen man dran hat.

Was wünschst Du Dir von den Fahrern? Welchen Appell möchtest Du aussprechen, damit die Zusammenarbeit zwischen Fahrern und Callcenter besser funktioniert und man sich besser versteht?

„Bei vielen Fahrern vermisse ich das Bewusstsein, was Kundenservice eigentlich bedeutet. Schon traurig, dass wir bei älteren Kunden im Auftragstext vermerken müssen: Bitte behilflich sein! Ich denke, jeder Fahrer sollte sehen, ob der Kunde Mühe hat beim Einsteigen – und von alleine darauf kommen, vielleicht mal den Kunden zur Tür zu begleiten, wenn er Hilfe benötigt.“

Marlen H.

Marcel K.: Was ich den Fahrern gerne klar machen würde: dass wir im Callcenter wirklich alles versuchen, um Fehlfahrten zu vermeiden. Ich merke bei der Arbeit das Interesse: Keiner will Fehler machen, nicht nur weil er vielleicht Angst hat, dass der Fahrer anruft und sich beschwert, sondern weil uns klar ist, dass der Fahrer damit seine Brötchen verdient. Im Callcenter ist es ja genau so. Man sieht ja am Ende des Tages, wie viele Fehlfahrten man produziert hat, und es ist nicht schön, wenn da fünf stehen, und ein anderer hat es vielleicht mit einer einzigen geschafft. Und da machen sich die Leute schon Gedanken, auch neue Kollegen, und die werden dann auch schon mal ins Büro gerufen, hör mal zu, bei Dir passieren viele Fehler, da musst Du was dran ändern. Also so gleichgültig ist es nicht.

Viele Fehler sind alleine dadurch vermeidbar, dass man die Aufträge richtig liest!



„Wenn einer anruft, ich steh hier und die Hausnummer oder die Kneipe oder die Firma gibt's nicht, dann kann ich natürlich helfen, ist ja gar keine Frage. Der Fahrgast soll seine Taxe kriegen und der Fahrer soll keine Fehlfahrt haben, manchmal ist es ja bloß ein Zahlendreher. Aber bei Fahrern, die weder Augen noch Ohren benutzen, sind wir natürlich machtlos. Wie oft haben wir schon Aufträge für Großraumwagen ausgerufen und Kollegen mit Limousine sind hingefahren und haben sich dann gewundert.“

Letztes habe ich einen Auftrag für einen Großraum in der Warschauer Straße in Schöneiche mehrmals geduldig ausgerufen. Endlich meldete sich ein Fahrer, der Möllendorff stand, in 12 Minuten. Ich dachte, o.k., ganz schön ehrgeizig, aber wenn er gut durchkommt... Na ja, du ahnst schon, was kam: Der hatte es tatsächlich geschafft, weder zuzuhören noch den Auftrag zu lesen und fragte irgendwann, wo der Fahrgast bliebe, weil er natürlich in Friedrichshain stand, und der Fahrgast in Schöneiche rief auch an und fragte nach. Zum Glück hatte gerade ein Großraumfahrer in Woltersdorf sich freigemeldet, den wir dann in acht Minuten hinschicken konnten. Aber trotzdem: Solche Fehler sind nun wirklich leicht vermeidbar.“

Martina I.

Marlen H.: Ich wünsche mir von einigen Fahrern mehr Eigeninitiative, manche Nachfragen sind einfach nicht nötig. Man muss nicht alles wissen, man muss nur wissen, wo es steht.

Die Gespräche führte Axel Rühle

Fotos: © Ben Waldner