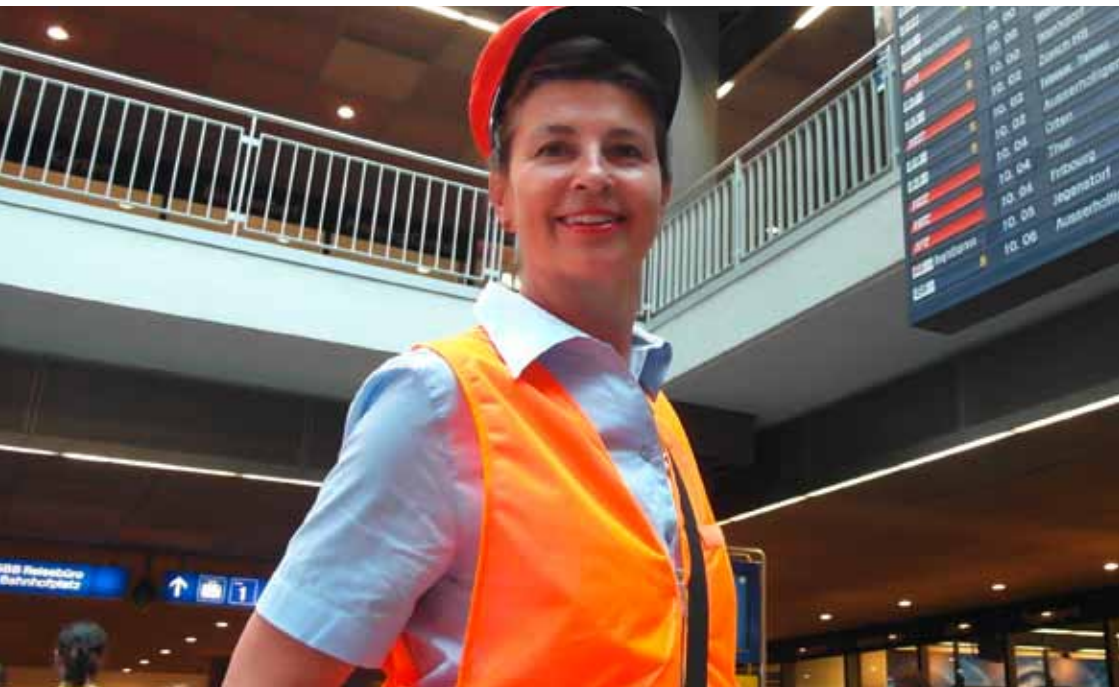


Wie Sie Kundinnen und Kunden begeistern.



Bella Storia – Ihre Erfolgsgeschichten.

Editorial

Liebe Leserinnen
Liebe Leser

3

Eine nette aufgestellte Dame in Uniform, die mit SBB Mitarbeitenden posiert: So präsentierte sich die Aktion «Bella Storia» hauptsächlich im Intranet. Unter <http://news.sbb.ch/serviceoffensive/> war von August 2010 bis Juni 2011 jede Woche eine neue Geschichte zu lesen. Mitarbeitende von Verkehrsmanagement, Vertrieb und Services und elvetino haben ihre Erfolgsgeschichten über aussergewöhnlichen Kundenservice erzählt.

Die kurzen Geschichten sind rührend, wenn mit vereinten Kräften der Ehemann einer betagten Dame wieder gefunden wird. Sie zeigen, dass es oft mit Hilfsbereitschaft und gesundem Menschenverstand möglich ist, Kunden zu begeistern. Dafür sollte die Aktion sensibilisieren. Mit all diesen Geschichten wurde die Aktion «Bella Storia» bereichert und andere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ermutigt, Kunden zu begeistern.

Wir wünsche Ihnen viel Freude beim Lesen und schöne Erlebnisse und Geschichten im Arbeitsalltag.

Bella Storia

Bella Storia

mamma della Bella Storia

amica della Bella Storia

Galoppierender Kunde.

Kürzlich bediente ich einen DB-Kunden. Er war sichtlich nervös. Er habe über Internet ein Billett gebucht, aber vergessen, es auszu-
drucken. Ich überlegte kurz und machte ihm folgendes Angebot:

«Wenn Sie mir Ihre Daten geben, kann ich Sie über meinen Computer einloggen und Ihr Billett ausdrucken. Dieser Service kostet CHF 20.–. Sind Sie einverstanden?»

«Tolles Angebot! Natürlich bin ich einverstanden!»

Als er sein Billett in Händen hielt, verliess er das Reisezentrum wie ein junges Pferd, fröhlich galoppierend.

«Top Service!» rief er mir noch zu.

Eigentlich braucht es wenig, um einen Kunden zu beglücken und gleichzeitig einen Gewinn für unser Unternehmen zu erzielen.



*René Weisskopf
SBB Reisezentrum, Bern*

*«Tolles Angebot!
Natürlich bin ich
einverstanden!»*



*Raphael Wicky
SBB Reisebüro, Basel Stadtcasino*

Mein Picknick mit 100 Kunden.

Ich bin Geschäftsführer im SBB Reisebüro in Basel. Eine Firma wollte 100 Personen vom Flughafen Zürich in 1.-Klass-Wagen nach Basel transportiert haben. Die Reisenden sollten während der Fahrt verpflegt werden, damit sie nach ihrer Ankunft sofort mit der Konferenz starten konnten.

«Kein Problem für uns, das machen wir gerne für Sie», sagte ich gegenüber der Firma.

Beim Organisieren merkte ich, dass die elvetino Minibar mit der gewünschten Verpflegung logistische Probleme hatte, darum organisierte ich kurzerhand mit Migros ein Catering.

Ich fuhr persönlich nach Zürich, obwohl es mein freier Tag war. Ich empfing die Gruppe und begleitete sie in unseren Extrawagen nach Basel. Die Anlieferung der Verpflegung klappte ebenfalls. Ich verteilte das Picknick persönlich. Die Reisenden kamen pünktlich in Basel an, unser Auftraggeber war sehr zufrieden und die SBB hatte gut verdient.

Meine Quintessenz: Es geht alles, wenn «Mann» will. Und es macht sogar Spass.

Alles im Griff.

Stephan Leu arbeitet seit 35 Jahren als Reisezugbegleiter. Er kennt eigentlich nur zufriedene Kunden. Reklamationen kriegt er selten bis nie.

Als ehemaliger Mechaniker stören ihn ein Griff der wackelt oder eine fehlende Abdeckung. Er macht während den Fahrten – nach den Billettkontrollen und Verkauf – noch kleine Reparaturen in den Wagen.

Darum trägt er immer sein eigenes Werkzeug, einen Leatherman am Gurt, mit dem er alles flickt, was ihm begegnet. Damit hält er dem Visiteur den Rücken frei für anderes und spart mit seinen Reparaturen Geld für die SBB.

Mit dieser Geschichte möchte Stephan Leu zeigen, dass ein Engagement über den eigenen Arbeitsbereich hinweg der SBB wie auch den Kunden zu Gute kommt.



Stephan Leu
Reisezugbegleiter



Sylvie Niklaus
Reiseverkäuferin, Basel

«Das dankbare Lachen war ein Aufsteller und gab mir den Schwung für meine weitere Arbeit.»

Aufstehen lohnt sich!

Sylvie Niklaus arbeitet am Informationsschalter in der Passerelle über den Geleisen im Bahnhof Basel.

Vor ein paar Tagen stand eine verzweifelte Frau an ihrem Schalter und klagte: «Ich verstehe diesen Automaten unten in der Schalterhalle nicht. Ich kann kein Billett lösen.»

Weil keine anderen Kunden am Schalter standen, verliess sie ihren Arbeitsplatz und begleitete die Frau nach unten in die Bahnhofshalle. Dort half sie ihr am Automaten, eine Fahrkarte zu lösen.

Die Frau strahlte und bedankte sich herzlich für die spontane Hilfe.

Sylvies Botschaft: «Das dankbare Lachen war ein Aufsteller und gab mir den Schwung für meine weitere Arbeit.»

Hilfsbereit nach Feierabend.

8 **J**ean-Christophe Thieke arbeitet im Büro im Wylerpark in Bern. Am Freitagabend fuhr er mit dem Zug Richtung Ostschweiz ins Wochenende.

Da kam eine aufgeregte Frau ins Abteil und suchte nach einem Zugbegleiter. Sie hatte ihre Tasche im Intercity liegen lassen, mit allen Ausweisen und dem Pass.

Regionalzüge Richtung Konstanz haben keine Zugbegleiter. Darum bot ich der Frau spontan meine Dienste an.

Ich konnte über Laptop und Handy rasch das OCP erreichen. Der Mitarbeiter dort telefonierte mit dem Zugbegleiter im Intercity, wo die Tasche liegen geblieben war.

Leider konnte sie nicht gefunden werden.

Ich erfuhr zwei Tage später von der Frau, dass die Post ihre Tasche in Amriswil in einem Briefkasten gefunden hatte. Die Ausweise waren alle noch drin, das Bargeld fehlte.

Wenn ich kann, helfe ich gerne, auch in meiner Freizeit.



Jean-Christophe Thieke
SBB Mitarbeiter, Wylerpark Bern



Pierre-Alain Wäfler
Kundenbetreuer SBB,
Flughafen Zürich

«Wenn dem so ist,
müssen wir zur
Polizei.»

Immer mit der Ruhe.

Ich arbeite seit 3 Jahren am Flughafen in Zürich. Dort erkläre ich Reisenden das Bedienen der Automaten, wechsele Geld und helfe, wo ich kann.

Eines Tages kam eine Frau ganz aufgereggt auf mich zugerannt: «Man hat meinen Koffer gestohlen. Er ist nicht mehr im Schliessfach!»

Ich begleitete die Frau zu den Schliessfächern und bat sie um ihren Schlüssel. Zusammen öffneten wir das Schliessfach, der Koffer war da. Erleichtert öffnete die Frau die Aussentasche und erschrak wieder: «Mein Geldbeutel ist weg!»

«Wenn dem so ist, müssen wir zur Polizei», riet ich und begleitete sie, weil sie den Weg nicht kannte.

Unterwegs spürte die Frau plötzlich etwas in ihrer Jackentasche. Es war ihr Geldbeutel. Alles war da: Geld, Ausweise, Tickets.

Ich versuche aufgeregte Menschen mit meiner besonnenen Art zu beruhigen und ihnen nach Möglichkeit auch zu helfen.

Gelingt mir dies, bin ich glücklich.

Ein letzter Kuss.

10 **S**andra Zumsteg arbeitet in der SBB Lounge im Bahnhof Zürich. Ein schwarzes Portemonnaie blieb auf einem der bequemen, schwarzen Sessel in der Lounge liegen. Ein Besucher brachte den Fund zum Empfang, wo wir zu zweit arbeiten.

Wir erinnerten uns an den Besitzer dieses Portemonnaies, er fährt jeweils mit dem 13.02 Uhr Zug Richtung Paris. Es war kurz vor 13 Uhr. Wir fanden seine Handynummer und riefen an. Er stand bereits auf dem Perron.

Da schnappte sich meine Kollegin das Portemonnaie und rannte los. Sie traf den Reisenden in letzter Minute vor dem Zug. Sie übergab den Fund, wurde freudig verküsst und winkte einem glücklichen Reisenden zum Abschied.

Für mich ist es einfach super, Kunden mit einer extra Leistung zu überraschen. Das Feedback ist meist erfreulich und motivierend für neue spezielle Taten.



Sandra Zumsteg
SBB Lounge, Zürich



Regula Knecht
Reiseverkäuferin, Zürich

Problem nicht gelöst.

Regula Knecht arbeitet seit ihrer Lehre 1995 bei der SBB. Kürzlich kam eine ältere Frau zu ihr in den Kundendienst am Bahnhof in Zürich.

Diese Frau hatte in Aarau den Zug verpasst. Jetzt war sie eine halbe Stunde zu spät in Zürich. Darum war auch der Car bereits weg, den sie zum Seniorenausflug hätte erreichen müssen. Sie hatte keine Unterlagen bei sich. Sie wusste bloss den Namen der Firma in Winterthur, die den Seniorenausflug organisiert hatte.

Ich telefonierte mit dieser Firma. Nach drei Anrufen konnte ich die Reiseleiterin ausfindig machen, und bekam sogar deren Handynummer. Jetzt konnten wir mit der Reiseleiterin im Car telefonieren. Der Seniorenausflug war eine Überraschungsfahrt an einen abgelegenen Ort. Leider gab es keinen Zug und keinen Bus, der die Kundin zum Mittagessen hätte fahren können. Die Frau war trotzdem erleichtert, dass sie mit der Reiseleiterin in Kontakt treten konnte und freut sich jetzt einfach auf einen nächsten Ausflug.

Ich persönlich war ebenfalls zufrieden, auch wenn ich das eigentliche Problem nicht lösen konnte. Die Kundin bedankte sich für die Zeit, die ich mir genommen hatte und verliess erleichtert den Kundendienst.

Prosecco und Nüssli.

12

Rainer Panse arbeitet für Geschäftskunden in Zürich. Er konnte Travelmanager von zwei grossen Firmen überzeugen, den TGV zu benutzen, statt mit dem Flugzeug zur Konferenz nach Paris zu fliegen.

Am Tag der Abreise schlüpfte Rainer Panse zusätzlich in die Rolle des Gastgebers.

Er überraschte die beiden Kunden auf dem Perron, begleitete sie zu den reservierten Plätzen im TGV, offerierte Prosecco mit Nüssli, legte noch den ausgedruckten Wetterbericht von Paris dazu, wünschte gute Reise und verabschiedete sich.

Die beiden Manager waren erstaunt, liessen sich aber schmunzelnd verwöhnen.

Nach der Reise bekam Rainer Panse von beiden eine erfreuliche Rückmeldung für seinen besonderen Service und für die angenehme Reise im TGV. Zusätzlich buchten beide Firmen weitere Reisen im TGV.

Ein guter Gastgeber sein, den Kunden überraschen, lohnt sich für Rainer Panse immer.



Rainer Panse
Account Manager, Zürich



Susan Kämg
Zugchefin

«Später erfuhr ich,
dass sie ihren Mann
wieder fand.»

13

Mann verloren.

Im Zug von Basel nach Interlaken hörte ich eine brüchige Stimme über Lautsprecher. Es war eine alte Frau aus Deutschland. Sie suchte ihren Mann. Sie hatte ihn beim Umsteigen in Basel verloren.

Ich traf sie im Speisewagen. Sofort informierte ich den Zug nach uns und liess den Mann auch in Basel ausrufen. Er blieb verschwunden. Wir offerierten der Frau einen Tee, den sie dankbar entgegen nahm. Sie hatte weder Geld noch Billett.

In Interlaken begleitete ich sie auf die Zentralbahn Richtung Brienz. Dort wollte sie mit ihrem Mann Ferien machen. Ich informierte meine Kollegen, dass diese Frau ohne Papiere reise.

Später erfuhr ich, dass sie ihren Mann wieder fand. Er hatte von Basel aus ein Taxi direkt nach Brienz genommen.

Für mich ist es schön, Reisenden auch in schweren Momenten beizustehen, sie zu beruhigen, zu trösten und zu unterstützen.

Dies macht meine Arbeit wertvoll.

Ein Schatz aus meiner Schublade.

14

Im Sommer kam eine Reisegruppe mit ihrem Gepäck nach Locarno. Sie machten einen Tagesausflug zu den Brissago Inseln und liessen ihre Koffer bei mir. Es waren etwa 45 Gepäckstücke.

Weil ich wusste, welchen Zug die Gruppe abends zur Weiterfahrt benutzte, trug ich mit zwei Kollegen die 45 Koffer in den Zug.

Nach zwei Tagen bekam ich einen Dankesbrief des Reiseleiters mit einem Trinkgeld.

Ich arbeite gerne mit Kunden zusammen und biete ihnen einen guten Service.

Dieser Dankesbrief macht mich glücklich. Ich bewahre ihn in meiner persönlichen Schublade auf.



Christian Paroni
Mitarbeiter Services, Locarno

«Dieser Dankesbrief
macht mich glücklich.»



Ruedi Gmünder
Kundenlenker

15

Ein Sechser im Lotto.

Um 14.10 Uhr fährt der Cisalpino in Arth-Goldau ein. Eine Frau steigt aus, kurzärmlig, im Minijupe. Und das bei minus 7 Grad Celsius.

Der Zug fährt ab. Die hübsche Frau bleibt verdutzt auf dem Perron stehen. Als Kundenlenker gehe ich ihr entgegen. Sie ist verzweifelt und erklärt mir in gebrochenem Englisch, der Mann im Zug habe gesagt, sie hätte Zeit für ein paar Schritte. Jetzt sei alles im Zug: Billett, Ausweis, Gepäck – einfach alles!

Die Frau kam aus der Mongolei.

Ich bat sie in mein Büro an die Wärme, telefonierte mit dem Bahnhof in Zug, liess ihr Gepäck dort ausladen und begleitete sie zur S-Bahn, die 14.32 Uhr Richtung Zug abfuhr.

Es passte alles: der Frau war geholfen, die Kollegen in Zug halfen ebenfalls, kaum Zeit verloren – für mich wie ein Sechser im Lotto.

Mein Mailand.

16

Ich war mit einer Kollegin in Mailand. Ein gutes Frauenwochenende, es stimmte einfach alles. Kurze Zeit später kamen zwei Frauen an meinen Schalter. Sie wollten ebenfalls ein Wochenende in Mailand verbringen.

Ich kam so richtig in Fahrt. Ich konnte ihnen «mein» Mailand empfehlen: ein gutes Hotel, Tipps zum Einkaufen und ein Restaurant, wo nur Einheimische essen.

Die beiden besuchten mich nach dem Wochenende am Schalter und schwärmten. Sie hatten meine Tipps alle befolgt. Sogar im Restaurant Maruzzella hatten sie gegessen und waren genau so begeistert wie ich.

So macht meine Arbeit Spass. Ich kann auch selbst Erlebtes in die Beratung einfließen lassen. Persönliche Rückmeldungen dazu sind ein Aufsteller.



Corinne Büsschi
Reiseberaterin Thun

«So macht meine Arbeit Spass.»



Marc Böttschi
Reiseverkäufer, Zug

«Er war sehr erfreut, und ich habe eine bella Storia zum erzählen.»

17

Trotz Systemausfall glücklich.

Ein Kunde wollte sein Abonnement bei mir am Schalter verlängern. Wir hatten aber gerade einen Systemausfall. Mein Kunde konnte nicht länger warten.

Da hatte ich eine Idee.

«Ich verlängere Ihr Abonnement. Sie bezahlen dafür und ich lege Ihnen alles, inklusive Quittung, auf meinem Heimweg in Ihren Briefkasten.»

Er war sehr erfreut, und ich habe eine bella Storia zum erzählen.

Die SBB profitiert, wenn Kunden unseren persönlichen Einsatz spüren. Mich macht es ebenfalls glücklich, wenn ich einen Kunden mit einer speziellen Leistung zufrieden stellen kann.

Abbruch meiner Ferien.

18

Ich hatte Ferien. Da klingelte das Telefon. Mein neuer Chef war am Apparat. Er hatte einen Personalengpass, Probleme mit dem Organisieren. Die Leute standen am falschen Platz.

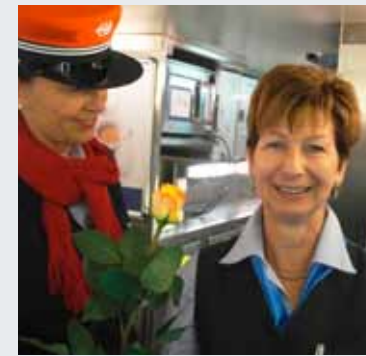
Das heisst konkret: der Bahnhof kann nicht sauber gehalten werden. Dies führt zu Kundenreklamationen.

Schlecht für die SBB.

Für mich war selbstverständlich, dass ich – trotz Ferien – einsprang. Nur so funktioniert unser Team. Es ist ein Geben und ein Nehmen.



Markus Stampfli
Gruppenleiter RailClean, Zürich



Doris Breu
Stewardess SBB

«Die Frau war erleichtert und sehr dankbar.»

19

Knopflos.

Bei mir im Bistro an der Bar stand eine Frau. Ich sah sofort, dass ihr etwas fehlte. Nervös machte sie sich an ihrer Hose zu schaffen. Ihr Hosenknopf war abgerissen.

Zum Glück hatte ich mein Nähzeug dabei. Mit Nadel und Faden nähte ich ihr den Knopf an. Die Frau war erleichtert und sehr dankbar.

Für mich war dieser Einsatz eher ungewöhnlich. Ich habe noch nie einer fremden Frau an einer Bar einen Knopf angenäht.

Aber um mein Nähzeug war ich schon oft froh.

Zwei spontane Entscheidungen.

Wir hatten einen Stromunterbruch. Viele Reisende mussten am Bahnhof in Bellinzona warten. Als Kundenbetreuer hatte ich alle Hände voll zu tun.

Als wir endlich wieder Strom hatten, blieben zwei Frauen am Bahnhof stehen und beschlossen, nicht zurück in den Norden zu fahren. Sie wollten ihre Ferien um eine Nacht im Tessin verlängern. Sie buchten ein Hotel in Ascona.

Leider fuhr an diesem Abend kein Zug mehr dahin. Weil mein Dienst gerade zu Ende war, offerierte ich den Beiden spontan eine Fahrt mit meinem Auto nach Ascona.

Sie nahmen mein Angebot gerne an. Ich fuhr sie direkt vors Hotel.

Durch diese Mehrleistung konnte ich zeigen, dass SBB Angestellte mehr können, als in unserem Pflichtenheft steht. Und das macht mir Spass.



Fausto Sforza
Chef Zugpersonal, Bellinzona

«Durch diese Mehrleistung konnte ich zeigen, dass SBB Angestellte mehr können, als in unserem Pflichtenheft steht.»



Michel Paquis
SBB Reisezentrum, Lausanne

Ein schönes Foto.

Eine alte, behinderte Frau kam an meinen Schalter. Sie wollte ein Halbtax-Abo kaufen, hatte aber keine Passfoto dabei. Sie wusste nicht, wo der Fotoautomat war. Sie hatte auch noch nie einen solchen Automaten bedient.

Ich verliess meinen Platz am Schalter, begleitet sie zum Automaten, erklärte ihr, wie sie sich hinsetzen musste, und half ihr bei der Bedienung.

Die Passfotos gefielen der Frau. Sie bedankte sich sehr herzlich für meine Hilfe.

Ich engagiere mich gerne für Kunden. Es macht mich zufrieden, wenn ich auch mal einen Service leiste, der nicht in meinem Pflichtenheft steht.

Schokolade.

22

Es gibt Reisende, die kenne ich seit Jahren. Einer von ihnen ist leicht behindert. Wir grüssen uns, ich frage ihn: «Wie geht es heute?» Sein 1.-Klass-GA muss er mir nicht mehr zeigen. Wir sind vertraut.

Vor drei Monaten drückte er mir plötzlich 50 Franken in die Hand. Ich war erstaunt und wollte das Geld zurückgeben. Er wehrte ab und dankte mir für meine Freundlichkeit. Ich mache einen super Job, lobte er weiter, ich solle doch dieses Geld annehmen, er möge mich einfach. Ich nahm das Geld und überlegte mir, wie ich mich bedanken könnte. Ich entschied mich für Schokolade und hatte nun immer welche dabei. Am Abend ass ich sie jeweils selber, weil ich dem behinderten Reisenden über einen Monat nicht mehr begegnete.

Ich machte meine Arbeit wieder ohne Schokolade.

Eines Tages kaufte ich mir welche, weil ich Lust auf etwas Süsses hatte. Zwischen Chur und Landquart habe ich meistens etwas Zeit. Es kam anders. Da sass nämlich plötzlich der behinderte Reisende wieder im Zug, und ich schenkte ihm spontan meine Schokolade. Beim Aussteigen kam er auf mich zu und hatte Tränen in den Augen. «Ich habe heute Geburtstag», erklärte er.

Solche Zufälle berühren mich sehr.



Viktor Vetter
Zugchef, Chur



Kaïss Gacem
Reisezugsbegleiter

«Für mich war es eine
schöne Weihnacht
im Zug.»

23

Weihnachtsgeschichte; namenlos.

Es geschah letzte Weihnachten. Ein Reisender fragte mich im Zug von Zürich Richtung Bern nach der Minibar. Leider gab es keine. Ich entschuldigte mich und spürte seine Enttäuschung.

Während dem kurzen Aufenthalt in Olten besorgte ich im Bahnhofbuffet eine kleine Flasche Wein, Käse, Brot und Salami.

Zurück im Zug überraschte ich den Reisenden mit meinen Geschenken. Er freute sich sehr darüber.

Später erfuhr ich, dass er der SBB einen Dankesbrief geschrieben und sich auch nach meinem Namen erkundigt hatte.

Weil die SBB unsere Namen schützt, bleiben wir füreinander wohl einfach Weihnachtsmänner.

Für mich war es eine schöne Weihnacht im Zug.

Blockiert in Barcelona.

24 **V**or drei Wochen kam ein Mann in unser Reisebüro. Er gab mir sein Handy und sagte: «Mein Bruder hat ein Problem. Er ist im Augenblick in Barcelona und sein Rückfahrtbillett wurde gestohlen.»

Dieser Bruder war ein guter Kunde von mir. Also nahm ich das Handy und versuchte ihn zu beruhigen. Ich schlug ihm vor, mich mit dem zuständigen Zugbegleiter sprechen zu lassen.

Der spanische Zugbegleiter sprach wie aus dem Gewehr geschossen. Ich konnte ihn kaum verstehen. Ich bat ihn, meinen Kunden reisen zu lassen. Ich könne bezeugen, dass er ein Billett gekauft habe. Leider konnte ich ihn nicht gewinnen.

Trotzdem kam mein Kunde nach seiner Spanienreise zu mir an den Schalter und dankte mir für meine Bemühungen.

Ich versuche meine Kunden immer zu unterstützen. Ich beruhige sie sogar im Ausland, auch wenn ich kein Spanisch spreche.



Massimo Camponovo
Verantwortlicher Verkauf, Lugano



Gian Lutta
Fundbüro Zürich

«Sie war unendlich dankbar und erleichtert.»

25

Verloren in Zürich.

Kurz vor Dienstschluss um 11 Uhr nachts kam eine Frau zu mir ins Fundbüro. Sie hatte soeben den Nachtzug nach Wien verpasst und war völlig hilflos und ausser sich.

Ich versuchte sie zu beruhigen. Über das OCP konnte ich ihr ein Hotel in der Nähe vom Bahnhof reservieren. Aber sie kannte Zürich nicht und hatte Angst allein zu gehen.

Also begleitete ich sie auf meinem Heimweg vor das Hotel. Sie war unendlich dankbar und erleichtert.

Mir gab dieser Einsatz ein gutes Gefühl – «e gfreuti Sach!»

Pausenlos.

26

Eine Kundin wollte bei uns ihren Kinderwagen und einen Koffer abholen. Sie hatte beides in Samedan aufgegeben und zu uns nach Winterthur-Seen schicken lassen. Jetzt stand sie am Schalter mit ihren Kindern, aber weder Kinderwagen noch Koffer waren da.

Es passiert ab und zu, dass Gepäckstücke in Winterthur landen und nicht bei uns in Winterthur-Seen. Normalerweise dauert das Nachsenden einen Tag. Aber ich wollte die Kundin nicht wieder wegschicken.

Ich telefonierte sofort mit Winterthur, die Gepäckstücke waren dort. Meine Kollegin informierte Robert Wyniger vom Serviceteam. Er war bereit, in seiner Pause, Kinderwagen und Koffer mit dem nächsten Zug zu uns nach Winterthur-Seen zu bringen.

Meine Kundin strahlte.

Ich möchte Robert diese Rose weitergeben und ihm für seinen Extraservice, den er immer wieder leistet, herzlich danken.



Josephine Storm
Geschäftsführerin, Winterthur-Seen



Markus Moser
Zugchef

27

Mein Assistent.

Ich stand auf dem Perron im Bahnhof Bern. Da kam eine Frau mit Kindern die Rampe hoch, eines davon im Kinderwagen. Ich begrüßte die kleine Gruppe, begleitete sie Richtung 1. Klasse. Ich half der Frau beim Einladen des Kinderwagens und übergab dem Jungen mein ZPG.

Im Zug gab ich den vier Kindern Kinderbillette und liess sie selber Löcher knipsen. Kaspar, so hiess der Siebenjährige, hielt die ganze Zeit stolz mein ZPG in der Hand und strahlte.

Solche Begegnungen sind für mich perfekt. Ich bringe gerne Menschen zum strahlen.

Taxidienst.

28

Ein Kunde wollte seinen Koffer bei uns am Bahnhof Cham abholen. Leider war er noch nicht eingetroffen. Der Kunde war gehbehindert und hatte sich mit einem Taxi zu uns fahren lassen.

Ich sagte ihm, dass ich ihn anrufe, wenn sein Koffer bei uns eintrifft.

Am nächsten Morgen traf der Koffer ein. Statt anzurufen, packte ich den Koffer in meiner Pause kurzentschlossen in mein Auto und brachte ihn persönlich. Der Kunde war sehr überrascht.

Ein paar Tage später kam er mit einer Packung Schokolade an meinen Schalter und bedankte sich herzlich für meine Tat.

Ich bin gerne unkompliziert.



*Maja Schnüriger
Bahnhof Cham*



*Dominique Petoud
SBB Bahnreisezentrum, Luzern*

29

Happyend.

Ich verkaufte einer Familie vier Billette nach Paris und zurück. Es war ein günstiges Spezialangebot. Zu Hause bemerkte sie, dass das Rückreisdatum nicht stimmte. Wir mussten neue Rückreisen ausstellen und die verkauften Billette zurücknehmen.

Sofort informierte ich das Team, schilderte meinen Fall und bat um Mithilfe beim Verkauf dieser Billette. Am letzten Tag vor dem Verfall – ich hatte die Billette längst abgeschrieben – meldete sich eine Frau bei mir am Schalter. Sie brauchte unbedingt Rückfahrkarten von Paris nach Luzern. Ihre Familie war in London und konnte keinen Flug in die Schweiz bekommen. Also buchten sie einen Flug nach Paris, wo sie jetzt waren, aber leider war der TGV bereits ausverkauft.

Ich hatte genau das, was sie brauchte! Die Kundin war überglücklich.

Bloss waren die Billette in Luzern und nicht in Paris bei den Reisenden. Dank einer optimalen Zusammenarbeit mit dem Zugchef und den französischen Kollegen, die ich per Fax und Telefon verständigte, klappte auch dies.

Ein Happyend für uns alle!

Entspannt im Schwimmbad.

Es war Sonntag. Ich hatte frei und genoss den Tag im Schwimmbad. Da klingelte mein Handy. Ein Kollege aus unserem SBB Reisebüro meldete sich: «Deine Kundin sitzt in Kloten fest und kann nicht wegfliegen.»

Fertig Sonne. Ich wollte meiner Kundin helfen und telefonierte sofort nach Kloten.

Meine Hilfsaktion dauerte ganze 5 Stunden. Es war nicht mein Fehler, den es zu beheben galt. Meine Kundin hatte für erhebliche Verwirrung bei der Fluggesellschaft gesorgt. Ich musste zum Schluss sogar ein neues Flugticket ausstellen. Aber ich schaffte, dass meine Kundin doch noch einchecken und wegfliegen konnte.

Sie schrieb mir nach ihrer Reise einen Dankesbrief, der freute mich sehr.

Ich bin glücklich, wenn ich Lösungen finde, auch wenn es an meinem freien Tag passiert.



Anacl Cavadini
SBB Reisebüro, Lugano

*«Deine Kundin sitzt
in Kloten fest
und kann nicht
wegfliegen.»*



Daniel Wiedmer
Geschäftsführer Kundendienst,
Säntis-Bodensee

Schoggibrötli für alle.

Ich kriegte Post von einer Schulklasse aus Steckborn. Es war eine höfliche Reklamation, weil das reservierte Zugsabteil während der Klassenfahrt nach Thun viel zu wenig Sitzplätze hatte und auch schmutzig war.

Ich entschuldigte mich am Telefon beim Lehrer. Wir schenken Kunden, bei berechtigten Reklamationen, meistens Reisegutscheine. In diesem Fall entschloss ich mich spontan für ein Znüni für die ganze Klasse, damit die Schüler sofort spüren, dass sie der SBB wichtig sind.

Ich bat den Lehrer, dieses zu besorgen und mir die Rechnung zu schicken.

Drei Wochen später erhielt ich einen fröhlichen Dankesbrief der Klasse. Ich bin sicher, diese Aktion freute alle.

Reise abgebrochen.

32

Eine alte Frau wollte von Romanshorn nach Hamburg reisen. In Zürich Flughafen hielt der Zug wegen defekter Lokomotive. Die Frau bestieg einen Ersatzzug. In der allgemeinen Hektik vergass sie ihr Gepäck im Zug mit all ihren Reisedokumenten.

Völlig aufgelöst landete sie bei mir am Schalter im Hauptbahnhof Zürich. Ich telefonierte überall hin, wo es nur ging, aber die Tasche der alten Frau war unaufindbar. Sie wartete geduldig am Schalter und wurde dabei immer ruhiger.

Ich hätte ihr gerne geholfen, aber es gelang mir nicht.

Jetzt war die alte Frau ganz ruhig. Sie beschloss, ihre Reise abzubrechen und dankte mir für meinen Einsatz.

Zwei Wochen später kam ein Brief aus Romanshorn. Schalter 20, Zürichhauptbahnhof. Witzige Adresse, dachte ich und öffnete ihn. Ein Parfum-Gutschein und ein liebevolles Dankeskärtchen kamen zum Vorschein.

Eine riesige Wertschätzung für mich.



Katharina Iten
SBB Reisezentrum, Zürich



Hanspeter Kropf
Reisezugsbegleiter

«Meine Geige, meine Geige, ich muss sie finden!»

33

Keine Musik nach Mitternacht.

Ich sass gegen Mitternacht im Personalzimmer in Bern, als plötzlich ein Kollege mit einer Frau auftauchte, die völlig aufgelöst war. Sie wiederholte ständig: «Meine Geige, meine Geige, ich muss sie finden! Wo bewahrt ihr die Fundgegenstände auf?» Zum Beispiel in dieser Kiste, meinte mein Kollege. Aber da war keine Geige.

Ich versuchte, die Frau zu beruhigen: Heute können wir nichts mehr unternehmen, die Züge sind parkiert und geschlossen. Morgen früh öffnet das Fundbüro. Sicher hat jemand ihre Geige abgegeben.

Die Frau seufzte: «Ich kann auch nicht in meine Wohnung, mein Schlüsselbund ist im Geigenkasten.» Da kann ich helfen. Im Internet finden wir die Nummer eines 24 Stunden Schlüsseldienstes. Diese Hilfe nahm die Frau gerne an.

Zwei Monate später begegnete mir diese Frau wieder im Zug. Sie dankte mir für meine Hilfe. Die Geige sei wieder da. Jemand habe sie im Fundbüro abgegeben.

Mich freut's, wenn Geschichten ein gutes Ende nehmen und ich auch noch davon erfahre.

Detektiv am Werk.

34

Eine Tochter begleitete am Morgen ihre betagte Mutter an den Bahnhof. Sie sollte allein von Zug nach Locarno fahren und dort vom Schwieger-
sohn abgeholt werden.

Am frühen Nachmittag erhielt ich von der besorgten Tochter einen Anruf. Ihre Mutter sei verloren gegangen und nicht in Locarno angekommen. Die Detektivarbeit ging los. Da war ein alter Mensch unterwegs, vielleicht verwirrt oder plötzlich krank und nicht am Zielort angekommen. Ich versuchte mir die Reise vorzustellen, telefonierte mit den Bahnhöfen auf der Strecke. Niemand wusste etwas. Ich nahm auch mit dem Zugpersonal Kontakt auf, fragte nach und informierte.

Dazwischen beruhigte ich die Tochter und den Schwiegersohn am Telefon. Die Suche dauerte mehr als drei Stunden. Dann tauchte die alte Frau plötzlich wieder auf. Ein Zugführer hatte sie aufgegriffen und sie auf die Rückreise geschickt.

Abends telefonierte ich zum letzten Mal mit der Tochter. Sie war überglücklich, ihre Mutter wieder zu haben.

Kunden schätzen sehr, wenn wir sie liebevoll betreuen und alles möglich machen. Für mich war dieser Einsatz sehr befriedigend.



*Klaus Burgcner
SBB Railservice, Brig*



*Andreas Steffen
Service Team RIDA, St. Gallen*

35

Engadiner Nusstorte.

Während meiner Arbeit am Automaten kam eine Frau zu mir und gab mir eine liegengebliebene Fahrkarte. Ich sah, dass diese Fahrkarte soeben gelöst worden war: St. Gallen–Lavin. Ich guckte auf die Uhr, der Zug nach Chur war noch nicht abgefahren.

Statt die Fahrkarte abzugeben, rannte ich zum betreffenden Zugpersonal auf das Perron und gab sie ihnen. Vermutlich sass ja ein Reisender ohne Billett in diesem Zug.

Für mich war der Fall abgeschlossen.

Eine Stunde später meldete sich ein Kollege vom Reisebüro. Ein Reisender hätte direkt aus dem Zug nach Lavin angerufen und sich für das gefundene Billett bedankt.

Schön, dachte ich, und freute mich.

Eine Woche später lag eine Engadiner Nusstorte auf meinem Pult mit einem Dankeschreiben von diesem Reisenden. Das war der Aufsteller des Tages. Zusammen mit meiner Familie genoss ich diese Torte.

Prost!

36

Weil der Zug von Berlin Verspätung hatte, übernahm der Zug von Zürich die Strecke Basel–Interlaken. Wir fuhren pünktlich in Basel ab.

Im Speisewagen sassen Reisende an leeren Tischen. Wegen dem Umdisponieren in Basel hatte die Speisewagen Crew den Zug verpasst. Getränke waren vorhanden, aber kein Personal.

Improvisation war gefragt.

Eine Reisende entpuppte sich als Bierbrauerin und bot mir ihre Hilfe an. Wunderbar, der Ausschank im Speisewagen funktionierte! Die Leute zeigten Humor. Der Durst konnte bis Olten gelöscht werden, denn dort stieg die Bierbrauerin aus.

Ich machte eine Durchsage im Zug und suchte einen Barkeeper oder eine Serviertochter von Olten bis Interlaken. Ein Mann meldete sich bis Bern und eine Frau übernahm die Bar bis Thun. Sie spülte und versorgte sogar noch alle Gläser. Wir nahmen über 130 Franken ein, nur mit Bier und Mineralwasser.

Mir war es ein Vergnügen, diese ganze Sache zu starten. Die Reisenden hatten auch ihren Spass, fotografierten und lachten. Ich bin fast sicher, dass ein Regionalblatt über diese besondere Speisewagen Aktion berichtete.



Bruno Rinderknecht
Zugchef



Florin Bircher
Reiseverkäufer, Zürich

«Es macht mich stolz,
älteren Menschen zu
helfen.»

37

Helpdesk SBB Lounge.

Ich arbeite auch ab und zu in der SBB Lounge Zürich. Viele ältere Menschen verstehen ihr iPhone nicht ganz. Gerne zeige ich ihnen neue Funktionen oder helfe ihnen weiter, wenn sie ein Problem haben.

Da war auch ein Mann, der beklagte sich über seine hohe iPhone Rechnung. Ich zeigte ihm, wie man im Ausland das Internet ausschalten kann und so Geld spart.

Er war sehr dankbar, denn es funktionierte. Er spricht mich immer wieder darauf an.

Ich bin jung. Es macht mich stolz, älteren Menschen zu helfen.

Goldige Nacht.

38

Während einer Arbeitspause sah ich Sarah Meier im Fernseher des Personalzimmers im Berner Bahnhof. Sie gewann gerade eine Goldmedaille im Eiskunstlauf. Ich freute mich für sie, musste aber zurück an die Arbeit.

Im letzten Zug nach Zürich fiel mir ein müdes Paar auf. Sie zeigten mir ihre Fahrkarten Bern–Bülach. Ich wies sie darauf hin, dass sie in Zürich 50 Minuten auf den Anschluss nach Bülach warten mussten. Sie wussten es und meinten, sie nähmen vermutlich ein Taxi.

Ich wohne in der Nähe von Bülach und wurde in dieser Nacht von meinem Mann in Zürich abgeholt. Spontan bot ich den beiden an, doch mit uns zu fahren. Sie nahmen das Angebot überrascht und erleichtert an.

Im Auto erfuhr ich, dass wir die Eltern von Sarah Meier nach Hause brachten.

Ein Kreis schloss sich und ich freute mich riesig über diesen Zufall.

Wir haben auch schwierige Momente in unserem Beruf, aber so ein Erlebnis tut gut.



Eva Kutny
Reisezugsbegleiterin

«Spontan bot ich den beiden an, doch mit uns zu fahren.»



Roland Bögli
Fundzentrale

39

Kein Schimmel im Rucksack.

Ich arbeite in der Fundzentrale. Kürzlich bekam ich einen Rucksack und öffnete ihn. Die nassen Badehosen und das Frottiertuch hängte ich zum Trocknen auf. Das angebissene Sandwich entsorgte ich.

Als die Badesachen trocken waren, legte ich sie ordentlich zusammen und packte sie in den Rucksack. Danach schickte ich den Rucksack nach Thun. Dort wohnt der Besitzer, der ihn im Zug vergessen hatte.

Eine Woche später kriegte ich ein Mail. Der Kunde bedankte sich für meine Arbeit. Er war begeistert, dass sein Badezeug trocken und gefaltet war und kein verschimmeltes Sandwich zum Vorschein gekommen war.

Solche Reaktionen freuen mich und geben mir Ansporn für meine tägliche Arbeit.

Einsatz für ein Glas Weisswein.

40

Ich begleitete den Zug nach Chur. Da sass eine Gruppe im vorderen Zugabteil, in dem keine Minibar durchfahren kann. Sie hatten Durst und Lust auf einen Apéro.

Also nahm ich ihre Bestellung entgegen und wechselte beim nächsten Halt in die hinteren Wagen zur Minibar.

Ich besorgte den gewünschten Weisswein und brachte ihn beim nächsten Halt nach vorne zu der Gruppe. Sie freuten sich sehr über meinen Einsatz.

Ich mache alles möglich, was für mich Sinn macht und habe dabei immer ein gutes Gefühl.



Urs Schenk
Reisezugsbegleiter



Daniel van Ede
Reisezugsbegleiter in Ausbildung

«Da ergriff er meine Hand, lachte und küsste sie.»

41

Handkuss.

Bei der Billettkontrolle mache ich oft einen kleinen Spass. Ich erinnere mich an eine Familie mit Kindern. Ein Jugendlicher hatte ein Down-Syndrom. Er mochte meine witzige Bemerkung und erwiderte sie.

Als ich auf dem Rückweg wieder bei der Familie vorbeikam, verspernte mir der Junge den Weg mit der Hand. Ich spielte mit und erkundigte mich, wie lange hier gesperrt sei.

Da ergriff er meine Hand, lachte und küsste sie. Frei!

Alle lachten. Diese Freude steckte die Reisenden im Abteil an. Wir waren einfach einen Moment lang glücklich.

Bezahlung auf Raten.

42

Ich machte Billettkontrolle im Zug zwischen Bern und Biel und bemerkte, dass eine Toilettür geschlossen war. Von drinnen kam eine Stimme: «Ich konnte leider keine Fahrkarte mehr lösen.»

Dann öffnete sich die Türe einen Spalt breit und eine Hand streckte mir eine 10er Note entgegen. Sofort schloss sich die Türe wieder.

Nach Münchenbuchsee war die Toilettüre noch immer verschlossen. Ich klopfte wieder. Eine Nachzahlung war nötig. Der gleiche Reisende öffnete die Türe einen Spalt breit, reichte mir 20 Franken und schloss gleich wieder.

«Ich kann nicht aussteigen, ich habe furchtbaren Durchfall, ich muss leider sitzen bleiben.»

Ich konnte mir ein Lachen nicht verkneifen und wünschte gute Besserung.



Hanspeter Kropf
Reisezugsbegleiter



Andreas Berger
Chef Zugpersonal, Zürich

43

Chefsache.

Während einer Personal-Begleitung im Zug wurde ich von einem Reisenden angesprochen. Er erkundigte sich, welche Züge über einen Niederflur-Einstieg verfügen. Seine Frau war im Rollstuhl.

Spontan konnte ich ihm ein paar Züge nennen, aber der Kunde wollte mehr. Ich verwies ihn auf unsere Webseite, aber ich merkte, der Kunde war noch nicht zufrieden. Also fragte ich ihn nach seiner E-Mail-Adresse.

Am Abend schickte ich ihm vom Büro aus den gewünschten Link.

Umgehend bedankte sich der Kunde für meinen Dienst. Er entdeckte noch andere wichtige Informationen auf der Webseite und war sehr zufrieden.

Solche Dienste leiste ich gerne. Sie kosten nichts und helfen weiter.

Ein Fahrrad allein unterwegs.

44

Ein Kunde kam an meinen Schalter in Locarno und vermisste sein Fahrrad. Er hatte es von seinem Wohnort aus per Zug nach Tenero geschickt. Aber dort war es nicht angekommen.

Es passiert oft, dass einzelne Fahrräder das Sportzentrum in Tenero nicht erreichen. Das Sportzentrum nimmt nur Gruppen auf, keine Einzelpersonen.

Ich suchte das vermisste Fahrrad per Telefon und fand es in Bellinzona. Meine Kollegen schickten es per Zug zu mir nach Locarno. Ich brachte es danach mit meinem Privatauto direkt ins Sportzentrum nach Tenero.

Ich mache gerne solche speziellen Fahrten für Kunden. Helfen macht mich zufrieden.



*Claudio Gamma
Verkauf, Locarno*

*«Ich suchte das ver-
misste Fahrrad per
Telefon und fand es
in Bellinzona.»*



*Beat Engel
Sachbearbeiter, Operating
Wylerpark Bern*

45

Schnäppchen.

Im Februar buchte ich eine Fahrt für meine Kollegen im Schneeszug ab Bern ins Wallis. Die «Snow'n'Rail» Tickets, ein spezielles Angebot an diesem Samstag, es gab 1. Klass-Tickets zum Preis der 2. Klasse im Salonwagen des Intercity.

Beim Reservieren sah ich, dass die Männerriege von Müntschemier ebenfalls an diesem Datum reserviert hatte.

Kurz entschlossen rief ich den Reiseleiter an und informierte ihn über dieses spezielle Angebot.

Die Freude der Männer war gross. Wir reisten zusammen in der 1. Klasse, stiessen auf dieses spezielle Angebot an und genossen das Skiweekend im Wallis.

Für mich war es super: begeisterte Kunden und wolkenloser Himmel.

Intercity gestoppt.

46

Nach einem Kompositionswechsel in Zürich war ein Fahrgast im Zug bei der Kontrolle ziemlich aufgelöst. Er wollte nach Winterthur. Aber unser Zug fuhr ohne Halt nach Bern.

Er sagte mir, dass er um 8 Uhr in Winterthur im Spital einen Vortrag halten müsse. Wir waren kurz nach Aarau.

Ich überlegte, schaute im ZPG nach, telefonierte ins OCP und fragte, ob ein Extrahalt in Olten möglich wäre. Viel Hoffnung hatte ich nicht. Es war Morgenverkehr.

2 Minuten vor Olten kam das Okay vom OCP. Wir konnten den Zug kurz anhalten. Der Kunde war überglücklich. Fast wäre er mir um den Hals gefallen.

Später schrieb er mir persönlich, dass er sein Referat fast pünktlich hatte beginnen können. Er bedankte sich mit einem Geschenkkorb bei mir.



Samuel Schmid
Chef Zugpersonal Fernverkehr,
Zürich

*«Fast wäre er mir um
den Hals gefallen.»*

SBB
Personenverkehr
Fernverkehr
Service Offensive
Wylerpark
Wylenstrasse 123/125
3000 Bern 65