



Tipps und Tricks für persönliche Durchsagen

Tipps und Tricks - Allgemeine Hinweise

Mit einer persönlichen Durchsage treten Fahrer*innen aus der bisherigen Anonymität ihrer Fahrerkabine heraus. Am Anfang unsicher zu sein, ist ganz normal. Diese Tipps helfen dabei, mögliche Untiefen gut zu umschiffen.

- Trau dich und bleib entspannt!
 - Lächle, denn dein Lächeln beim Reden wird „gehört“!
- Persönlichkeit geht vor Perfektion. Verstell dich nicht und bleib authentisch!
 - Klar wird in Leipzig meist sächsisch gesprochen - manchmal aber auch bayerisch, hessisch oder sogar schwäbisch.
- Bewahre Etikette und Neutralität! Dann steht auch die Geschäftsführung uneingeschränkt hinter jeder deiner Ansagen.
 - Kein Hass, kein Rassismus, kein Sexismus, keine Politik!
- Lass dich nicht durch negative Bemerkungen und Kommentare von Fahrgästen verrückt machen und provozieren!
 - Aber: Meist drückt Kritik ein Bedürfnis aus: Daher lohnt es sich, sich einmal in den Fahrgast/Kritiker hineinzusetzen und zu schauen, ob und wie es besser gehen könnte.



MADAM

IN | INITIATIVE
QA | NEUE QUALITÄT
DER ARBEIT

Tipps & Tricks vom Profi - Roman Knoblauch (Radiomoderator Radio Leipzig)

Die Erfahrungen mit persönlichen Durchsagen sind für Fahrer*innen im ÖPNV in der Regel eher begrenzt. Daher hat das Projektteam einen Profi zum Auftaktworkshop eingeladen – den Radiomoderator Roman Knoblauch von Radio Leipzig.

- Taste dich langsam an das Mikro heran. Es ist nicht ratsam, bei den ersten Versuchen ganze Romane zu erzählen. Für den Anfang reicht es, einen guten Morgen oder schönen Abend zu wünschen.
- Weniger ist mehr – nicht zu viele Informationen auf einmal – lieber dosiert und dafür öfter mal zum Mikro greifen.
- Bitte am Morgen die Fahrgäste nicht mit übertriebener Fröhlichkeit nerven – zu früher Uhrzeit reicht ein einfaches „Guten Morgen!“
- Seid freundlich und witzig, aber übertreibt nicht – es muss authentisch rüberkommen.
- Gern auch die Fahrgäste über die Kommunikation mit der Leitstelle informieren, damit die Fahrgäste bemerken, dass ihr euch kümmert.
- Tausch dich mit anderen Kollegen aus: Welche Ansagen kommen gut an, welche nicht?

Gefördert durch:



Im Rahmen der Initiative:

