



Erfolg mit Ansage

Wie Sie informative Durchsagen **persönlich, kompetent und originell** gestalten



Liebe Fahrerinnen und Fahrer!

Unser Unternehmen hat vor einigen Jahren die „automatisierten Ansagen“ eingeführt, stetig optimiert und erweitert. Einerseits, um Ihnen die Arbeit zu erleichtern. Und andererseits, um unseren Fahrgästen einen besseren Service zu bieten.

Dieses Instrument hat einen Nachteil: Der Kontakt zu den Fahrgästen wurde immer unpersönlicher, denn die Fahrerinnen und Fahrer traten kaum noch in Erscheinung.

Heute berichten viele Kolleginnen und Kollegen, dass sie das Gefühl haben, kaum noch wahrgenommen bzw. als selbstverständlich hingenommen zu werden – wenig wertgeschätzt und respektiert. Dabei besteht eine ankommende Bahn eben nicht nur aus Stahl und Elektronik, sondern sie wird von einem verantwortungsvollen Menschen gesteuert: von Ihnen!

Persönliche Durchsagen sind ein guter Weg, um mit wenigen Worten die Anonymität des Großraumabteils aufzubrechen. Das können Begrüßungen und Verabschiedungen sein, aber auch Anmerkungen zum Wetter, zu Sehenswürdigkeiten oder bevorstehenden Großereignissen wie Konzerte oder Fußballspiele.

Durch persönliche Durchsagen können Sie Beziehungen zu den Fahrgästen schaffen – wertschätzend, respektvoll und menschlich.

Mit einer rechtzeitigen, informativen und gern auch originellen Durchsage können Sie zudem auch eventuellem Unmut der Fahrgäste bei Störungen den Wind aus den Segeln nehmen.

Frei nach dem Motto: „Wie es in den Wald hineinruft ...“ ist ein gut informierter Fahrgast meist auch ein freundlicher Fahrgast.

Schon eine Verzögerung von einer oder zwei Minuten erscheint den Fahrgästen oft wie eine Ewigkeit. Eine kurze Durchsage kann hier schon viel bewirken. Sie kostet wenig Zeit, gibt unseren Fahrgästen aber gleich mehrere Informationen:

- 1 Grund der Verzögerung/ Fahrpersonal ist nicht schuld.
- 2 An der Behebung wird gearbeitet.
- 3 vielleicht auch die Dauer der Störung und Hinweise zu Alternativen

Liebe Kolleginnen und Kollegen, jede und jeder von Ihnen, der mitmacht, verbessert das Image – das eigene und unser LVB-Image.



Katrin Lukas
Geschäftsführerin,
Arbeitsdirektorin

Peter Müller-Marschhausen
Bereichsleiter Fahrservice

Raus aus der Anonymität:
Mit einer persönlichen
Durchsage zeigen Sie Ihren
Fahrgästen, dass ein
Mensch und kein Roboter
hinterm Steuer sitzt –
und schaffen so mehr
Akzeptanz für Ihre Arbeit.



Persönliche Durchsagen kommen gut an!

Warum ist eigentlich mein Lieblingsrestaurant so beliebt? Natürlich schmeckt das Essen hervorragend, aber das können viele andere Restaurants in der Nähe auch bieten. Die Antwort ist simpel und doch erkenntnisreich: Die Atmosphäre ist stimmig, angenehm, und man fühlt sich als Gast wohl. Die Chefin, der Kellner, der Koch – allesamt sind in dem Restaurant mal mehr und mal weniger sichtbar, aber immer freundliche und authentische Gastgeber. Das wohlschmeckende Essen ist also nicht der entscheidende Faktor, sondern eher eine Selbstverständlichkeit, und die Menschen machen es zu etwas Besonderem.

Das lässt sich auch auf uns übertragen, wenn wir uns überlegen, wie wir unsere Fahrgäste zu Fans machen können. Sie, die jeden Tag – rund um die Uhr – im Einsatz sind, damit die

Menschen ihre Ziele erreichen, sind das Gesicht der LVB. Sie können die Fahrt zu etwas Besonderem gestalten. Sei es durch transparente Information oder das freundliche Verabschieden der Fahrgäste beim Fahrerwechsel.

Die Kundinnen und Kunden sind dankbar und fühlen sich besonders wertgeschätzt. Die optimale Voraussetzung, dass sie wiederkommen, uns weiterempfehlen und eine auf gegenseitigem Respekt fundierte Beziehung zu uns aufbauen.

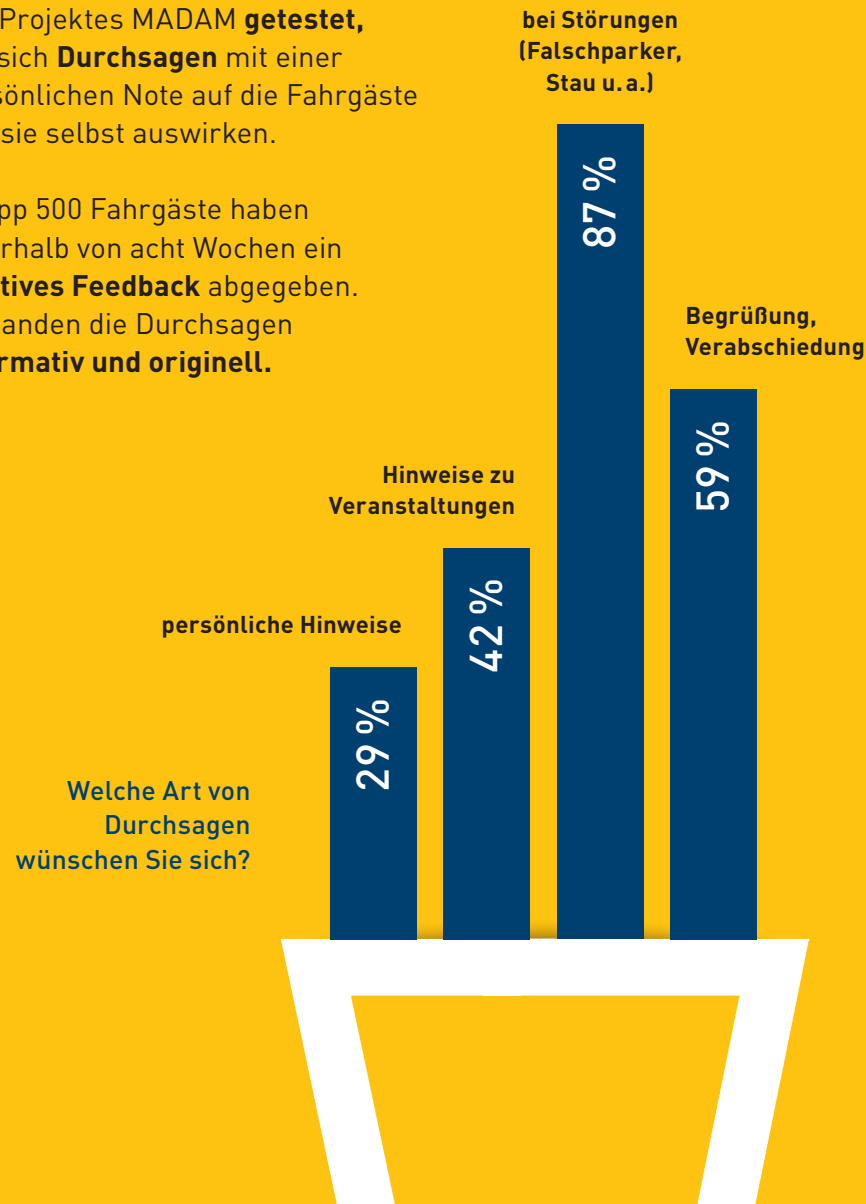
Vielen Dank für Ihren unermüdlichen Einsatz.

Steffen Palm
Leiter Marktkommunikation

Das sagen unsere Fahrgäste.

Eine Gruppe von **20 Fahrerinnen und Fahrern** hat 2021 im Rahmen des Projektes MADAM **getestet**, wie sich **Durchsagen** mit einer persönlichen Note auf die Fahrgäste und sie selbst auswirken.

Knapp 500 Fahrgäste haben innerhalb von acht Wochen ein **positives Feedback** abgegeben. Sie fanden die Durchsagen **informativ und originell**.





Und das sagten die Kolleginnen und Kollegen nach der Testphase zum Fahrgastfeedback:

- „Man fühlt sich gut, es ist eine Bestätigung für die Arbeit, die man verrichtet.“
- „Hat ermutigt, mehr zu machen.“
- „Die meisten Fahrgäste hatten ein Lächeln im Gesicht und das steckt an. Es hat die eigene Stimmung auch aufgeheitert.“
- „Ich habe mich bestätigt gefühlt und mit einem Schmunzeln im Gesicht darüber gefreut.“
- „Ich habe gute Laune gehabt/bekommen.“
- „Man fühlt sich glücklich, in seiner Arbeit bestätigt und als Mensch wahrgenommen.“
- „Zusätzliche Informationen bei Fahrzeugschäden wurden positiv und verständnisvoll aufgenommen.“
- „Nach persönlichem Danke hatte ich gleich gute Laune.“
- „Lächle – und das Leben lacht zurück.“

Tipps und Tricks für Ihre Durchsagen



Trauen Sie sich und bleiben Sie entspannt!

Lächeln Sie, denn Ihr Lächeln beim Reden kann man hören!



Persönlichkeit geht vor Perfektion. Verstellen Sie sich nicht und bleiben Sie authentisch!

Klar wird in Leipzig meist sächsisch gesprochen – manchmal aber eben auch bayerisch, hessisch oder schwäbisch.



Bewahren Sie Etikette und Neutralität! Dann steht auch die Geschäftsführung uneingeschränkt hinter Ihnen. Kein Hass, kein Rassismus, kein Sexismus, keine Politik!



Bewahren Sie bei negativen Bemerkungen und Kommentaren von Fahrgästen die Ruhe. Lassen Sie sich nicht verrückt machen oder provozieren!

Aber meist drückt Kritik ein Bedürfnis aus. Daher lohnt es, sich einmal in den Fahrgast/Kritiker hineinzusetzen und zu überlegen, ob und wie es besser gehen könnte.

Nachgefragt beim Radio-Profi

Roman Knoblauch ist Moderator bei Radio Leipzig.

Wir haben den erfahrenen Mikrofon-Sprecher um Tipps und Tricks aus seiner Berufspraxis gebeten:

Tasten Sie sich langsam an das Mikro heran. Es ist nicht ratsam, bei den ersten Versuchen ganze Romane zu erzählen. Für den Anfang reicht es, „Guten Morgen“ oder „Schönen Abend“ zu wünschen.

Bitte am Morgen die Fahrgäste **nicht mit übertriebener Fröhlichkeit nerven** – zu früher Uhrzeit reicht ein einfaches „Guten Morgen!“.

Weniger ist mehr. Nicht zu viele Informationen auf einmal – lieber dosiert und dafür öfter mal zum Mikro greifen.

Seien Sie freundlich und witzig, aber übertreiben Sie nicht. Es muss authentisch rüberkommen.

Gern auch über die Kommunikation mit der Leitstelle **informieren.** So merken Fahrgäste, dass Sie sich kümmern.


Tauschen Sie sich mit anderen Kolleginnen und Kollegen aus: Welche Ansagen kommen gut an, welche nicht?





Wir haben da was vorbereitet.

Sie sind nicht so der Redetyp? Kein Problem! Hier finden Sie Durchsagenbeispiele zu typischen Themen. Lassen Sie sich gern davon inspirieren und probieren Sie es bei Ihrer nächsten Fahrt einfach mal selbst aus.


Störung auf der Strecke

 „Liebe Fahrgäste, ich bitte einen Augenblick um Ihre Aufmerksamkeit. Leider müssen wir eine kurze Pause einlegen. Im Moment blockiert ein Müllauto unsere Gleise.“

 „Liebe Fahrgäste, auf Grund einer Gleis-sperrung endet die Fahrt mit der Straßenbahn hier außer-planmäßig. Ab hier bringen wir Sie mit dem Bus ans Ziel. Ich wünsche Ihnen trotz der Umstände eine gute Weiter-fahrt. Kommen Sie gut an!“

 „Die Fahrt kann auf-grund von [...] momentan nicht weitergehen. Ich schaue mal, was ich tun [in Erfahrung bringen] kann und halte Sie auf dem Laufenden.“

Fahrerwechsel

 „Liebe Fahrgäste, ich werde Sie an der nächs-ten Haltestelle verlassen. Aber keine Angst: Meine Kollegin [mein Kollege] fährt Sie genauso gut weiter. Ich wünsche Ihnen einen wunderbaren Tag.“



Hinweise/Wetter

„Liebe Schulkinder, bitte denkt daran, eure Mützen und Schals mitzunehmen, und achtet beim Aussteigen auf Radfahrer.“

„Liebe Fahrgäste, bitte achten Sie beim Aussteigen auf Fahrradfahrer.“

„Liebe Fahrgäste, ich wünsche Ihnen trotz des bescheidenen Wetters noch einen schönen Tag!“

„Liebe Fahrgäste, Shitwetter – denken Sie daran, vor dem Aussteigen Ihre Schwimmweste anzulegen.“

Störung am Fahrzeug

„Liebe Fahrgäste, die Straßenbahn [der Bus] wird wegen eines Defekts ausgetauscht. Ich bitte Sie umzusteigen. Sollte Ihr Sitznachbar Kopfhörer aufhaben, wäre es lieb, wenn Sie ihn mitnehmen.“

„Liebe Fahrgäste, die Weiterfahrt verzögert sich um einen Moment. Vor uns zickt eine andere Bahn ein bisschen rum. Aber mein Kollege bekommt sie sicher jeden Moment in den Griff.“



Durch Fahrgäste blockierte Türen bzw. Türbereiche

„Liebe Fahrgäste, bitte rücken Sie im Fahrzeug nach hinten durch. Auch die hinteren Plätze fahren bis zur Endhaltestelle.“

„Liebe Fahrgäste, bitte rücken Sie nach hinten durch. Die Fahrscheine gelten im gesamten Bus – nicht nur im Türbereich.“

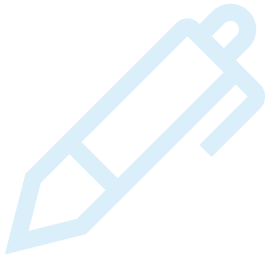
„Hallo, hier spricht Ihr Chauffeur. Die letzten drei Meter im Bus, unsere VIP-Plätze, die sind nur für Sie! Rücken Sie gern nach hinten durch und genießen Sie die Fahrt!“

„Liebe Fahrgäste, mein Bus ist länger als sechs Meter. Bitte rücken Sie nach hinten durch. Es wäre doch schade, den ganzen Platz ungenutzt zu lassen.“

„Liebe Fahrgäste, Sie müssen sich enger zusammenkuscheln, damit die Türen zugehen.“



Meine Notizen, Gedanken und Ideen



Dotted writing lines for notes on the left side of the page.



Dotted writing lines for notes on the right side of the page.

**Vielen Dank für Ihren Einsatz
und gute Fahrt!**



Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Im Rahmen der Initiative:

