

## Christian Schober über Bahnfahren als Logistikberater

Zunächst: Grundsätzlich lasse ich nichts auf das Bahnfahren kommen: es ist auch - so finde ich - eine Herkulesaufgabe, so ein fragiles und zeitlich enges Netz mit so vielen Abhängigkeiten zu managen.

Und man muss meiner Meinung nach auch sehen, wie häufig die Ursachen für Verspätungen ja gar nicht bei der Bahn selbst liegen.

Aber heute wieder zwei "Erlebnisse", die die Bahn mit sehr einfachen Mitteln deutlich hätte besser machen können. Besonders auffällig ist das, wenn man als prozessorientierter Berater (mit einem grundsätzlich pragmatischen Ansatz) grad von einem Kunden kommt, dem diese prozessualen und organisatorischen Kleinigkeiten außerordentlich wichtig sind - weil diesem die negativen Konsequenzen bewusst sind. Nicht so der Bahn:

Beispiel 1: Abfahrt in München in der Früh:

Anzeige auf dem Bahnsteig: alles normal, App der Bahn: wie geplant, Zugbegleiter auf dem Bahnsteig konkret nach Wagenreihung gefragt: ok! Also auf, an das Ende des Bahnsteigs zum Bereich A. Trotzdem: Zug fährt ein, Wagenreihung grundfalsch - wieder ein Sprint bei 30 Grad mit Gepäck über den halben Bahnsteig. Wie immer ist auch hier Kommunikation alles.

Beispiel 2: Wegen Verspätung Aufenthalt in der Lounge in Frankfurt

Diese ist ja - wohlgemerkt - nur für Nutzer der 1. Klasse. Also die Kunden, von denen die Bahn meint, man müsse etwas "Besonderes" bieten. Das Normale würde aber schon reichen! Denn: die Toilette befand sich in einem Zustand schlechter als im Zug und vor Allem unansehnlicher als in der Bahnhofshalle. Wozu also das Ganze? Ein bisschen reinigen, ein neues Plastiksieb hier und eine reparierte Türklinke dort: im Gegenwert von 100 € hätte man diese Toilette schon deutlich aufbessern können. Tja, hätte...

In diesem Sinne: Pünktlichkeit ist nicht Alles, sondern eben auch Kommunikation und das "Erleben" der Reise! Weiterhin viel Erfolg bei der Unternehmensentwicklung. Christian Schober