



Verkehrs-Unterrichtsblatt

4. Stück

Wien, am 1. April 1964

Jahrgang 1964

- Inhalt: 18. Außergewöhnliche Ereignisse im Verkehr — mit oder ohne Folgen
19. Vorbildliches Verhalten eines Zugführers
20. Trunkenheitsanstand
21. Fernschriften, wie sie **nicht** sein sollen
22. Beförderungsdauer: 25 Tage und 20 Stunden!
23. Kundendienst so oder so



Kollegen!

Mit Schrift und Bild wird in Presse, Rundfunk, Fernsehen sowie in Ausstellungen immer intensiver um Kunden für die Bahn geworben. Dies ist um so notwendiger, da die Eisenbahn ihr früheres Monopol eingebüßt hat und ihr mächtige Konkurrenten entstanden sind.

Wohl tragen viele technische Verbesserungen sehr dazu bei, die Bahnreise noch sicherer, dazu kürzer und bequemer zu gestalten. Sie allein aber genügen nicht, um den Reiselustigen zu bewegen, mit uns zu fahren.

Damit die Werbung um den Kunden vollen Erfolg hat, müssen wir uneingeschränkte Behaglichkeit und damit das Gefühl, richtig betreut zu sein, vermitteln. Hiezu bedarf es unbedingt Eurer Hilfe!

Seid zu jedem Reisenden, gleich wer und wie er sein mag, stets

**höflich
hilfsbereit!**

Bedenkt, daß **wir** für die Reisenden und nicht sie für **uns** da sind.

Es kommt nicht so sehr darauf an, daß eine Fahrkarte verkauft, sondern **wie** und **mit welchem Ton** und **welcher Miene** sie ausgegeben wird.

Natürlich leistet auch **der** Schaffner rein sachlich seinen Dienst, der mürrisch und ohne Gruß die Fahrkarten zur Revision heischt.

Seine **ganze Pflicht** hat aber nur jener erfüllt, der schon im ersten Augenblick durch **freundlichen Gruß menschlichen Kontakt** herstellt, **bereitwillig Auskunft** gibt und, ohne erst darum gebeten zu sein, **hilfreich an die Hand** geht.

Die Periode des berüchtigten „Amtskappels“, in der sich der Untertan vom Wohl- oder Übelwollen selbst der untersten Behördenorgane abhängig fühlte, ist endgültig vorüber.

Heute will jeder von uns als vollwertiger Staatsbürger und Mensch bewertet werden.

In einer Zeit härtester Konkurrenz, in der der geschäftliche Erfolg am Spiel steht, ist es dazu ein Gebot wirtschaftlicher Klugheit, den Kunden sehr pfleglich zu behandeln.

Warum soll das, was heute jedem Kaufmannslehrling als Voraussetzung für erfolgreiche Berufsausbildung beigebracht wird, für uns Eisenbahner, Angehörige des bedeutendsten Wirtschaftsunternehmens unserer Republik, nicht gelten?



