



traffiQ
Frankfurter

Gesucht Frankfurts freundlichster Fahrer

Wählen Sie die freundlichste Fahrerin oder den freundlichsten Fahrer in Frankfurts Bussen und Bahnen.

Mit Ihrer Stimme und etwas Glück wartet ein attraktiver Preis auf Sie.

Gefunden: Die drei „freundlichsten Fahrer - Juni 2009“



Beatrix Schäfer (45) ist Frankfurts freundlichste Fahrerin des Monats Juni. Verkehrsdezernent Lutz Sikorski gratulierte der Straßenbahnfahrerin am Montag, 13. Juli 2009, zu ihrer Wahl. Frau Schäfer selbst winkt ab: „Das ist doch mein Job!“. Genau deswegen, meint der Verkehrsdezernent, habe sie die Auszeichnung verdient. „Sie haben Kundendienst in seiner besten Form praktiziert und damit zu einem positiven Bild des Frankfurter Nahverkehrs beigetragen. Und es ist gut, dass dieses Verhalten für Sie selbstverständlich ist!“, sagte er bei der Übergabe des Preises, einem Einkaufsgutschein über 200 Euro, im Straßenbahn-Depot im Gutleutviertel.

Fahrgäste umfassend und persönlich informiert

Stefan Born, Leiter der *traffiQ*-Verkehrsinsel und Jury-Mitglied, erklärte, warum Beatrix Schäfer als freundlichste Fahrerin ausgewählt wurde: „Während des Schweizer Straßenfestes mussten mehrere Tramlinien umgeleitet werden. An der Haltestelle „Stresemannallee/Gartenstraße“ hat Frau Schäfer sich nicht auf das Minimum an Kundeninformation beschränkt, sondern ausführlich informiert. Wartende Fahrgäste, die offenbar über die Umleitungen nicht auf dem Laufenden waren, sprach sie gezielt an und hat ihnen so weitergeholfen.“

Auf den zweiten Platz wählte die Jury Üzeyir Yesilay (45), der sich durch seine große und offenbar bei den Fahrgästen schon bekannte Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft auf der U-Bahn-Linie U3 auszeichnete. Udo Mack (44) erhielt den dritten Preis für seine kompetente Beratung einer Kundin auf der Linie 34 im Rahmen des Turnfestes. Sie macht deutlich, dass er sich im Interesse der Fahrgäste ausführlich mit dem Turnfest-Programm auseinander gesetzt hat.

Alle drei Gewinner im Monat Juni sind Mitarbeiter der Verkehrsgesellschaft Frankfurt am Main (VGF). Sie stellt zusammen mit ihrer Bustochter In-der-City-Bus (ICB) mit etwa 1 000 Fahrerinnen und Fahrern das Gros des Frankfurter Nahverkehrspersonals (rund 1 300 Beschäftigte). VGF-Geschäftsführer Michael Budig sieht mit dem Ergebnis nicht nur die gute Ausbildung des VGF- und ICB-Personals bestätigt, sondern blickt auch in die Zukunft: "Wir freuen uns - gerade für unsere Fahrerinnen und Fahrer -, dass ihre Leistung, Ausbildung und Kundenorientierung von den Fahrgästen im Alltag auch wahrgenommen und honoriert werden. Das ist ein gutes Zeichen und wird sie sicher weiter motivieren."

Fahrgäste erkennen Freundlichkeit an

Rund 130 Fahrgäste haben im vergangenen Monat übers Internet oder per Postkarte ihre Erlebnisse mit freundlichen Fahrerinnen und Fahrern gemeldet. Eine gute Bilanz, wie der Geschäftsführer von *traffiQ*, Dr. Hans-Jörg v. Berlepsch, feststellt. „Für *traffiQ* sind die Fahrerinnen und Fahrer die Visitenkarten des Frankfurter Nahverkehrs. Wir wollen mit unserer Aktion deutlich machen, dass sie ihren Job gut und zuverlässig machen und wir ihre Arbeit schätzen. Die zahlreichen Reaktionen zeigen, dass die Fahrgäste unsere Einschätzung teilen.“ Es sind häufig kleine, scheinbar wenig spektakuläre Vorkommnisse, durch die das Fahrpersonal einen positiven Eindruck hinterlässt – manchmal einfach nur ein freundliches Lächeln am Morgen, das Abwarten eines Anschlusses oder die sympathische, wortlose Hilfsbereitschaft, wie sie eine Kundin der Buslinie 25 in Harheim erlebte, die ihren Lieblingsschirm im Bus vergessen hatte (Text siehe unten).

Die drei „freundlichsten Fahrer“ im Juni



Beatrix Schäfer, 20. Juni 2009, Straßenbahnlinie 15/16 (Niederrad Haardtwaldplatz - Ginnheim):

„Bekanntlich war gestern Schweizer Straßenfest. Die Linie 15 wurde an der Stresemannallee/Gartenstraße zur Linie 16 und fuhr weiter nach Ginnheim. Die Fahrerin des Wagens 037 machte dort nicht nur eine klare Durchsage, dass die Fahrt heute nicht zum Südbahnhof ging, sondern nach Ginnheim, sondern öffnete die Führerstandskabine, stand auf, und erklärte den am gleichen Bahnsteig auf die Linie 15 wartenden Fahrgäste, dass die Strecke nicht befahrbar sei, und man dann am besten zu Fuß zur Schweizer Straße komme. Sie rief sogar einen Fahrgast an der üblichen Haltestelle der Linie 16 (Richtung Ginnheim) zu sich, und wartete mit der Abfahrt, bis er eingestiegen war. Nach Abfahrt hielt sie kurz gegenüber der Haltestelle der Linie 16 (Richtung Offenbach) nochmals an, um auch dort wartenden Fahrgästen mitzuteilen, dass keine Abfahrt nach Offenbach möglich ist. Dies finde ich ein tolles Verhalten gegenüber den (in diesem Fall ausländischen) Fahrgästen, die sicher die gelben Hinweisschilder an den Haltestellen gesehen, aber nicht verstanden haben.“

Helmut H., Eddersheim



Üzeyir Yesilay, 18. Juni 2009, U-Bahn-Linie U3 (Südbahnhof – Oberursel - Hohemark):

„Dieser Fahrer fiel mir schon einmal vor einigen Wochen durch seine Hilfsbereitschaft gegenüber einem älteren Herrn auf. Gestern hatte ich wieder das Vergnügen mit ihm Bahn fahren zu dürfen. Er half einer jungen Mutter mit Kinderwagen in die Bahn, einer älteren Dame mit Rollator ebenso. Dieser konnte man förmlich am Gesicht ablesen, wie glücklich sie über diese Hilfe war. Eine Mitfahrerin sagte "der ist immer so nett". Ich wollte schon eine Email an den RMV schreiben, weil ich so überrascht über diese Freundlichkeit und gute Laune des Fahrers war. So sollte Kundenservice sein! Dann macht Bahn fahren auch Spaß und die Kunden kommen wieder.“

Kristina Z., Oberursel

Udo Mack, 2. Juni 2009, Buslinie 34 (Bornheim Mitte – Gallus Mönchhofstraße):

„Der Fahrer war sehr sehr freundlich, hat mir kompetent Hinweise zum Turnfest gegeben (wusste genau, was wo

stattfindet) und war total hilfsbereit (ich wusste nicht, wo ich hin muss, war etwas verzweifelt und er hat mir geholfen!). Toller Typ!“

Heike B., Heusenstamm

...und die kleine Geschichte mit dem verlorenen Regenschirm:

11. Juni 2009, Buslinie 25 (S-Bahn-Station Berkersheim - Nieder-Erlenbach):

„Ich hatte an diesem verregneten Tag meinen allerschönsten Lieblingsschirm neben mir auf dem Sitz liegen gelassen und bin ausgestiegen. Als ich es bemerkte, war der Bus zwar schon weg, aber da ich wusste dass dieser eigentlich in der nächsten Runde wieder dort vorbeikommen musste wartete ich. Als er kam warf ich einen enttäuschten Blick auf den leeren Sitz neben dem ich gesessen hatte und wollte wieder aussteigen, da hielt mir der Fahrer mit einem Lächeln meinen Schirm entgegen. Ich war sehr begeistert von der Freundlichkeit die keine Worte brauchte und der Aufmerksamkeit des Fahrers, er hatte sich an mich erinnert und den Schirm zur Seite gelegt. Etwas womit ich in Frankfurt sonst leider nicht gerechnet hätte.. Sehr erfreulich!!!“

Lisa A., Frankfurt am Main

Mehr Informationen zu Bussen und Bahnen in Frankfurt >>

 **Verkehrinsel an der Hauptwache**

 **01805 069 960**

(0,14 Euro/Min. aus dem deutschen Festnetz, Mobilfunkpreise netzwerkabhängig)

 **www.traffiQ.de**

