

Bahn.Comfort-Service, 26414 Schortens

Neulich (6.9.2007) im ICE 615 (Essen-München): Servicewüste Bahn par excellence

Sehr geehrte Damen und Herren,

neuerdings werden immer wieder Umfragen im Zug veranstaltet bezüglich der Service Qualität in *diesem* Zug. Natürlich ist dann in *diesem* Zug alles wie in den Werbeversprechen.

Leider ist es immer nur so, wenn Umfragen durchgeführt werden.

Im ICE 615 war es dann mal wieder so weit: Die Bahn zeigte sich von ihrer Standardseite: Die Servicewüste.

In Essen hatte der Zug nur 4 Minuten Verspätung. Das musste der Herr Kirchner natürlich großartig verkünden- zweisprachig: auf Deutsch- extrem laut und auf Englisch- extrem schlecht und extrem laut.

In Düsseldorf waren es schon 5 Minuten. Dummerweise spielten dann Kinder im Gleis, so daß der Zug 20 Minuten bekam. Was sich dann für ein Durchsagefeuerwerk über die Reisenden ergoß spottet jeder Beschreibung! In einem Zeitintervall von 4-5 Minuten gab es immer wieder das Selbe zu berichten. Lustigerweise waren nur die Standarddurchsagen auf Englisch. Wichtige Anschlüsse aber nur auf Deutsch. - Für mich als Deutschen- Gott sein Dank; für Englischsprechende- dumm gelaufen.

Ganz erbauend waren auch die Hinweise auf die Gastronomie- und man würde in der 1 Klasse auch am Platz bedient werden. Zwischen Essen und München huschte genau einmal ein Zugbegleiter durch den Wagen und frage nach Bestellungen. Zum Vergleich: Werden Umfragen durchgeführt, geschieht dies nach jedem Halt. Naja, Bewegung tut auch den Reisenden gut. Doch leider musste ich feststellen, daß das Bistro halb ausverkauft war. Z.B. gab es kein Vollkornbuffet mehr. Aber das ist wohl normal in der Servicewüste Bahn- auch wenn der Zug nur 1/4 voll ist.

Können Sie mir bitte mitteilen, wann auf der Strecke Essen-München-Essen Umfragen durchgeführt werden? Ich würde dann ggf. meine Reisezeiten danach ausrichten.

Wann wollen Sie eigentlich Ihre Mitarbeiter in Kundenservice schulen? Wenn alle nur noch Autofahren oder Fliegen? Wie lange wollen Sie noch so weitermachen?

Fahren Sie eigentlich gelegentlich mit Ihrer Bahn? Wohl nicht, sonst wären Ihnen wohl diese alltäglichen Mißstände aufgefallen.

Bitte übersenden Sie mir für Ihre mangelhaften Serviceleistungen - nicht nur in diesem Fall - mindestens 3 Verzehr Gutscheine.

Vielen Dank und viele Grüße