

STELLUNGNAHME DES VERBANDES DER PREMIUM-AGENTUREN - DIE BAHNPROFIS - ZUM RÜCKTRITT VON HARTMUT MEHDORN

DIE BAHNPROFIS, der Verband der Premium-Bahnagenturen, ist ein bundesweiter Zusammenschluss von Reisebüros, die ihren Schwerpunkt auf qualitativ hochwertigen Verkauf von Bahnfahrscheinen setzen.

Bahnchef Mehdorn hinterlässt insbesondere im Vertrieb einen Scherbenhaufen, ähnlich dem der zahlreichen in den letzten Jahren vernagelten und verfallenen Bahnhofsanlagen. Die Mitarbeiter an den Schaltern sowie in den privatisierten Agenturen und Reisebüros befinden sich auf dem Abstellgleis.

Nach einem missratenen „neuen“ Preissystem wurden verstärkt der Automat und dann das Internet als neue Vertriebswege auserkoren.

Eisenbahner wurden in die Selbstständigkeit gelockt, um ihnen unmittelbar danach die Provisionen auf Fahrkartenverkäufe - ihrer einzigen Einnahmequelle - massiv zu kürzen und zugleich ihnen einen Automaten vor die Tür zu setzen, der manches Angebot mit zwei Euro Nachlass anbietet.

Das Zauberwort „Online“ hat auch hier gewirkt. Es führte dazu, dass Inlandsfahrten mit bis zu 14 Euro im Internet subventioniert werden.

Nach mehreren Provisionskürzungen und immer noch zu niedrigen Onlineanteilen sollten durch den „Bedienzuschlag“ die hartnäckigen Kunden endlich von den Schaltern vertrieben werden.

Diese klare Strategie hat zu tiefem Misstrauen der Verkaufskräfte gegenüber ihrem Arbeitgeber bzw. Handelsherrn DB geführt. Es geht momentan gar nicht mehr um eine auskömmliche Provision, sondern um einen Rest an Motivation, das Produkt Bahn aktiv anzubieten.

Insofern kann durch den Rücktritt Mehdorns seine Strategie, die Kunden erziehen zu wollen, in letzter Minute noch gestoppt werden.

Unrealistische Ziele wie 50 % Onlineanteil am Fahrscheinverkauf gehören nun ebenfalls entsorgt. Nur der Mensch als aktiver Verkäufer ist in der Lage, dem potenziellen Kunden die Bahn schmackhaft zu machen. Die Maschine als passiver Verkäufer erreicht nur die Kunden, die nach Eingabe ihrer Reisewünsche zufällig ein Sonderangebot gefunden haben. Dieser Teufelskreis der Fragmentierung in „teure“ und manchmal „billige“ Bahn ist keine Grundlage für eine dauerhafte Kundenbindung.

Jetzt kann der Eigentümer endlich zeigen, wie sehr er an einer gut funktionierenden und an den Bedürfnissen der Kunden und des ganzen Landes orientierten Eisenbahn interessiert ist. Die Art, wie die Bahn die letzten Jahre ihren Vertrieb „pflegte“, war schädlich und desaströs. Es besteht die letzte Chance, das entstandene Misstrauen abzubauen. Unabdingbar dafür sind die Regeln des Fairplay. Dazu gehören gleiche Preise in allen Vertriebswegen sowie auskömmliche Verkaufsprovisionen.

Wir als die Bahn-Verkaufsprofis in Deutschland bieten uns von neuem als idealer Partner an. Wir sind bereit, einen Stil des würdigen Umganges miteinander herzustellen und bieten den neuen Verantwortlichen im Bahnkonzern an, kollegial, partnerschaftlich und konstruktiv zusammenzuarbeiten, was von der alten Führung so enttäuschend oft ausgeschlagen wurde.

Die Sprecher des Verbands der Premium-Bahnagenturen - DIE BAHNPROFIS

Frank Tyzak
bahnfuechse@web.de

Helmut Lutz
info@kopfbahnhof.info