Die Bahnhof-Auskunft

Autor(en): **E.Gr.**

Objekttyp: **Article**

Zeitschrift: **Die Schweiz = Suisse = Svizzera = Switzerland : offizielle Reisezeitschrift der Schweiz. Verkehrszentrale, der Schweizerischen Bundesbahnen, Privatbahnen ... [et al.]**

Band (Jahr): **- (1935)**

Heft 12

PDF erstellt am: **31.05.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-779010

Nutzungsbedingungen

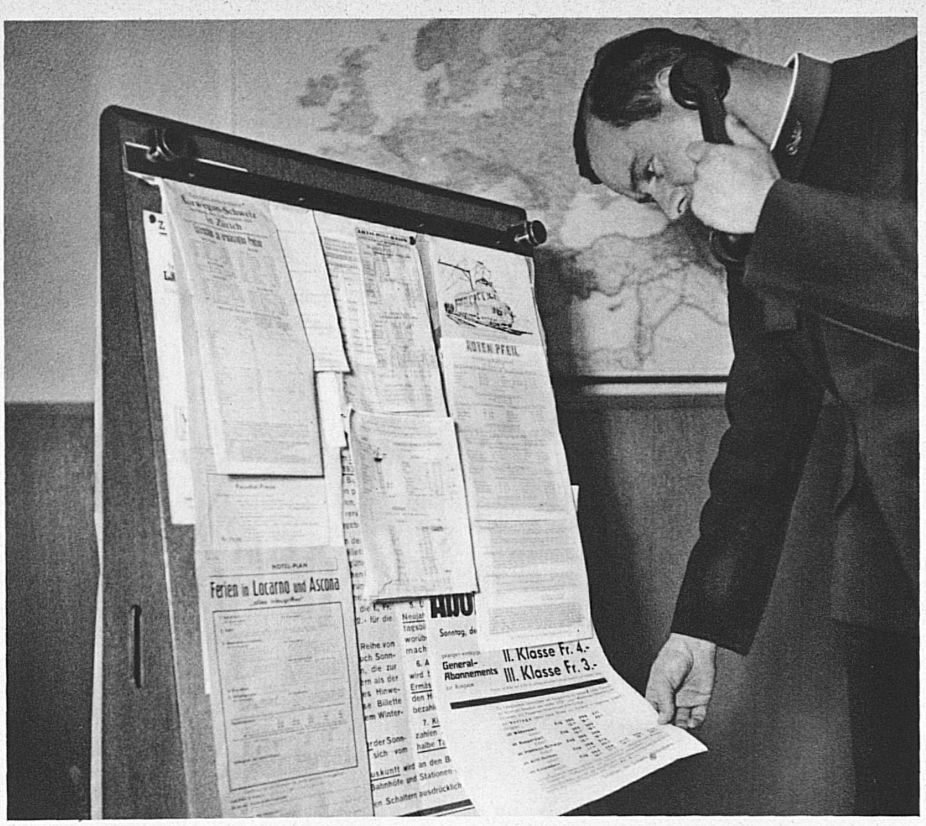
Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch



Ein fahrbarer Fahrplan-Servierboy
– Le servir-boy aux horaires

Die Bahnhof-Auskunft

Vieles mag sich im Leben erlernen lassen: das Auskunfterteilen niemals. Wer dazu ausersehen ist, seine Mitmenschen zu beraten (nicht mechanisch eingelernte Bescheide herunterzuplärren), muss Gewandtheit mit Verständnis, Bereitwilligkeit mit Geduld, Beherrschung der Materie mit Ueberzeugungskraft vereinen. Nicht Servilität, wohl aber Service wird von ihm verlangt . . .

Neun grosse und mittlere Bahnhöfe der Schweiz beherbergen amtliche Auskunftsstellen, die eigens dazu geschaffen sind, den Kunden der Bahn die besten Zugsverbindungen und die angenehmsten Reiserouten zusammenzustellen, ihnen die letzten Wetterberichte anzugeben und sie über alles Wissenswerte zu belehren, was sie für eine Fahrt innerhalb und ausserhalb der Schweiz zu erfahren wünschen. Und dessen gibt es zur Genüge: Bis zu 700 Fragen — mündliche und telephonische — stürmen beispielsweise an Tagen des Hochbetriebes auf die vier Beamten in der Auskunft des Zürcher Hauptbahnhofes ein, und jede will individuell beantwortet werden. Was sich auf die schweizerischen Hauptstrecken bezieht, macht freilich die geringste Mühe: man wecke einen Auskunftsbeamten nachts aus dem Schlaf, und er wird dir sämtliche in seinem Bezirk ankommenden Züge in jeder verlangten Reihenfolge aus dem Gedächtnis aufsagen können.

Was nun? Mein Schnellzug ist mir weggefahren – Que faire? je viens de rater mon direct

Ein wenig knifflicher ist es schon, wenn fremde Fahrpläne herbeigezogen werden müssen, aber auch das ist schliesslich eine Sache der Uebung, die den Auskunftsbeamten dadurch erleichtert wird, dass sie vor ihrer Bestellung zu Ratgebern des Publikums eine Zeitlang in ausländische S B B-Agenturen gesteckt werden, wo sie gleichzeitig Gelegenheit haben, ihre Sprachkenntnisse zu erweitern und zu festigen.

Kompliziert wird es erst, wenn Auskünfte verlangt werden, die in keinem Zusammenhang mit dem konkreten Arbeitsgebiet stehen und selbst eine zur Allwissenheit verpflichtete Auskunftei zuweilen in Verlegenheit bringen würden. Ob Niederuster katholisch sei, ob es ein Kontingent für Streichhölzer gäbe, wann Karneval in Nizza sei, wo man sich über die Militärgesetzgebung des Landes unterrichten und bei welchen Genossenschaften man Häute absetzen könne, weshalb eine Kapitalanlage in Bundesbahn-Obligationen empfehlenswert sei und wie lang die Friedhöfe geöffnet seien, sind noch verhältnismässig harmlose Fragen. Aber auch private und sehr persönliche Anliegen werden vorgebracht: da gerät hin und wieder ein Reisender in unvorhergesehene Geldklemme und bittet gegen Hinterlegung eines Pfandes um das Billett zur Heimfahrt, da erscheint ein abenteuerlustiger kleiner Racker, der sich vorsorglich vergewissern will, ob die Eltern im Falle des Durchbrennens die Grenze sperren lassen können, und dass gelegentlich bei einem verunglückten Rendez-vous auf dem Bahnsteig die Auskunft als rettender Engel, ja als Postillon d'amour einspringen soll, kommt nicht einmal selten vor.

Es ist gewiss nicht die amtliche Uniform allein, die Vertrauen einflösst — wenn es auch Reisende gibt, die sich nach Einholung aller benötigten Informationen der Bahnhofauskunft noch einmal gleichsam als letzter, unfehlbarer Kontrollinstanz bedienen — sondern die im täglichen Umgang mit Menschen erworbene Fähigkeit, gleichermassen den Wünschen der Bahn wie denen ihrer Kunden zu dienen. So ist die Auskunft zu derjenigen Stelle geworden, bei der Missverständnisse und kleine Differenzen am ehesten bereinigt und geglättet werden, wo man Aufgeregte beschwichtigt und unparteiisch die — allerdings verhältnismässig seltenen — Klagen entgegennimmt. Es liegt auch wie in jedem für die Anregungen des Publikums dankbaren Betrieb ein richtiges Beschwerdebuch auf, in dem sich der Reisende, falls er Grund zur Unzufriedenheit zu haben glaubt, eintragen kann.

Und da die Bahnhofauskunft solchermassen allmählich in den Ruf (und Beruf) eines Mädchens für Alles hineingewachsen ist, hat es sich von selbst gefügt, dass sie über ihren eigentlichen Aufgabenkreis hinaus alle jene Obliegenheiten zu erfüllen hat, die einen Appell an die Hilfsbereitschaft voraussetzen. Wenn jemand sich auf dem Bahnhof den Finger gequetscht hat, leisten ihm die Beamten der Auskunft, die als Samariter ausgebildet sind, im Sanitätszimmer die erste Hilfe; wenn ein Zug mit Verspätung eingelaufen ist, fertigt die Auskunft auf Wunsch eine schriftliche Bestätigung aus, die ein amtliches Alibi gegen den Verdacht selbstverschuldeter Unpünktlichkeit darstellt; wenn das Fundbureau seine Pforten geschlossen hat, nimmt die bis Mitternacht geöffnete Auskunft das Strandgut der Eisenbahn entgegen ...

So ist die Auskunft heute zum wohl sichtbarsten Instrument eines Kundendienstes geworden, mit dem die Bahnen dokumentieren wollen, dass nicht das Publikum für sie, sondern sie für das Publikum da sind

E. Gr.

Bitte bedienen Sie sich! – Prière de se servir!

Ein umstrittener Fahrausweis – Un titre de transport contesté

Phot.: Baumgartner

Mit dem Kursbuch nach Barcelona – Madame se rend à Barcelone