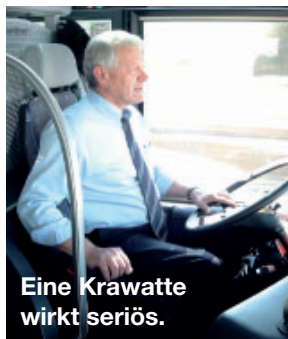




Kleiden Sie sich als Fahrer zurückhaltend in „gedeckten“ Farben.

TIPP: Auch Ihre Haare sollten Sie den allgemeinen Gepflogenheiten anpassen. Ihre Frisur muss Souveränität, Gepflegtheit und Sauberkeit ausstrahlen. Tabu sind Frisuren, die Sie in Ihrer Sicht behindern.



Eine Krawatte wirkt seriös.

Kleiden Sie sich so, wie es Ihre Fahrgäste von Ihnen erwarten. Geschäftsleute, die Sie vom Flughafen zur Messe fahren, wissen es zu würdigen, wenn Sie eine Krawatte tragen. Die Gruppe von Kegelbrüdern, die Sie am Wochenende chauffieren, wird nichts dagegen haben, wenn Sie das Hemd leger tragen. Bei einer streng islamischen Reisegruppe aus Dubai

Ältere Mitbürger haben viel Zeit und brauchen auch etwas länger, um alles zu erledigen. Sie suchen beim Bezahlen häufiger als Jüngere nach den passenden Geldstücken. Sie brauchen mehr Zeit, um vor dem Einsteigen den Schirm zu schließen. Sie vergessen mitunter, wo sie ihren Fahrschein hingesteckt haben ... Sicher machen auch Sie tagtäglich solche und ähnliche Erfahrungen.

Beim Umgang mit der Zielgruppe der Senioren müssen Sie eine Kardinaltugend beherrschen: die **Geduld**.

Beispiel: *Eine alte Dame möchte in bar zahlen und findet im Geldbeutel kein Kleingeld mehr ... Ein Herr mit Gehstock steigt nur ganz langsam und vorsichtig aus dem Bus aus ... Oft hilft nichts anderes, als geduldig zu warten, auch wenn Ihre Fahrgäste schimpfen und Ihre innere Uhr tickt: Bewahren Sie im Umgang mit Senioren die Ruhe und helfen Sie stets zuvorkommend.*

TIPP: Denken Sie immer daran: Ein ÖPNV-Unternehmen ist nur so gut wie jeder einzelne Busfahrer. Sie tragen mit Ihrem souveränen Stil entscheidend zum Erfolg bei!

Das **Unsicherheitsgefühl** bei Senioren ist oft ein subjektives Gefühl. Denn die meisten älteren Menschen werden von einem wachsenden Unsicherheitsgefühl heimgesucht. Sogar sehr erfahrene Weltreisende, die im mittleren Lebensabschnitt noch sehr selbstsicher wirken, verlieren beim Älterwerden einen Teil ihres Selbstbewusstseins, wenn sie sich nicht (mehr) in ihrer vertrauten Umgebung befinden bzw. mit unbekannten Situationen konfrontiert werden. Als versierter Bus-Chauffeur haben Sie solche Erkenntnisse bitte immer im Hinterkopf – z.B. für den Fall, dass



Es gibt nichts, was
Sie Ihren Fahrgästen
ohne Mikrofon
durchsagen sollten!

gestattet. Geübte Bus-Chauffeure benutzen das Mikrofon, um damit alle wichtigen Informationen an ihre Gäste weiterzugeben. Geben Sie Ihren Namen bekannt, fordern Sie zum Anlegen der Sitzgurte auf, erläutern Sie, wie die Sitze verstellt werden und die Klimaanlage funktioniert, sagen Sie den nächsten Rastort durch, teilen Sie mit, wie das Hotel am Übernachtungsziel heißt. Es gibt nichts, was Sie Ihren Fahrgästen ohne Mikrofon durchsagen sollten! Wird Ihre Busreise von einer Reiseleiterin begleitet, erklären Sie Ihrer Kollegin bitte den richtigen Gebrauch des Mikrofons – am besten bevor die Fahrgäste einsteigen.

Eine große Rolle bei betreuten Reisen spielt das Thema **Gepäck**. Wer auf Reisen geht, hat schließlich auch Koffer und Taschen dabei! Beim Einladen des Gepäcks in den Bus gehört es sich, dass Sie die Regie übernehmen und die Koffer einladen. Sie wissen am besten, wo sich welcher Stauraum im Bus befindet und wo wie-

Außergewöhnliche Situationen



**Auseinander-
setzungen
zwischen
Halbwüchsi-
gen stellen
Busfahrer
auf eine
harte Probe.**

Hilfreich kann in diesem Zusammenhang auch die Teilnahme an einem **Deeskalationstraining** sein. Dieses wird von verschiedenen Bildungsträgern bzw. von einigen Volkshochschulen angeboten.

Lässt sich der Konflikt nicht lösen und auch nicht deeskalieren, und war ein und dieselbe Person wiederholt der Verursacher von Auseinandersetzungen an Bord, so ist ein Beförderungsausschluss dieser Person zu erwägen. Ein **Beförderungsausschluss** kann insbesondere dann gerechtfertigt sein, wenn der Fahrgast trotz Ermahnung die ihm obliegenden Pflichten weiterhin verletzt und/oder die Sicherheit und Ordnung des Busbetriebs bzw. anderer Fahrgäste gefährdet.

Kinder bis sechs Jahre und Schulpflichtige bis 14 Jahre unterliegen aber einer speziellen, vom Staat geschützten Fürsorgepflicht. Sie dürfen daher nur unter ganz bestimmten Bedingungen von der Beförderung ausgeschlossen werden.

Bild: binagel Fotolia

Das spricht für den Bus

Das Statistische Bundesamt hat zuletzt für das Jahr 2003 einen inoffiziellen **Verkehrsunfallrisikovergleich** angestellt. In diesem Vergleich ermittelt das Statistische Bundesamt für den Omnibus – in Bezug auf die Anzahl der Todesfälle pro Personenkilometer – den niedrigsten Wert. Ergebnis: Der Bus ist das sicherste Verkehrsmittel auf unseren Straßen, noch vor der Bahn auf der Schiene!

Setzt man die gefahrenen Personenkilometer mit den getöteten Insassen in Beziehung, wird deutlich, dass im Jahr 2003 das Tötungsrisiko bei einer Fahrt mit dem Bus mehr als 295mal geringer war als beim motorisierten Zweirad, 100mal geringer als beim Fahrrad, 22mal geringer als beim Pkw und 1,5mal geringer als bei der Bahn.

Es genügt nicht, dass Sie wissen, dass der Omnibus das sicherste, sauberste, effizienteste und klimafreundlichste Verkehrsmittel ist – auch die Kunden müssen darüber informiert werden!



Quelle: bdo