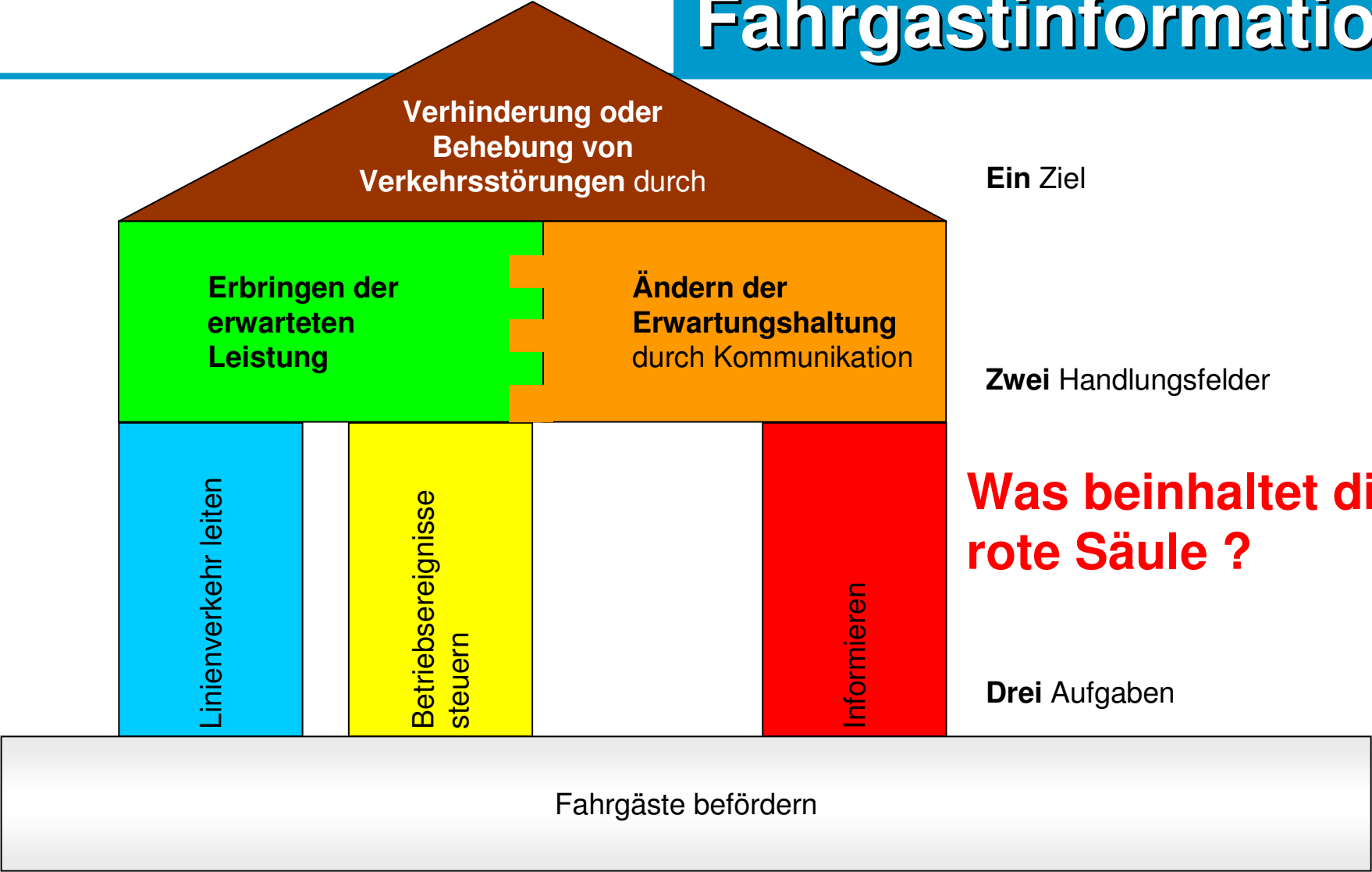


Fahrgastinformation



Fahrgastinformation: Qualitätsanspruch des Fahrgastes

Der Fahrgast erwartet:

- Zeitnahe Information (Erstinfo)
- Info über Art Umfang und Dauer
- Info über Alternativmöglichkeiten
- regelmäßige Info
- Aktualisierungen
- Ende der Störung



Die **7 wichtigen W** der Fahrgastinformation

„7-W“	Leitfaden / Leitgedanken
wann	Zeitnahe Information
wo	Gebiet, in dem sich Betroffene befinden können
wen	Fahrpersonal, Fahrgäste, Medien, interne Stellen (Infopoints)
was	Art und Umfang der Störung
wie	Akustisch, optisch oder beides
wie oft	Wiederholung alle 5 bis 10 Minuten
wie lange	Bis Störungsende bzw. Wiederherstellung des Regelbetriebes



Informationsinhalte der Erstinfo im Störfall

Zweck / Ziel der Information	Inhalt der Information
Erstinfo	
Zeit überbrücken, bis Hauptinfo steht (Fahrgäste können sich selbst schon anders verhalten, Erwartungshaltung wird gemindert)	
Aufmerksamkeit erregen, bis alle Ohren zuhören Einleitung	Ggf. Aufmerksamkeitston (Gong oder kurze melodische Erkennungstonfolge) <i>Sanft: „Hier spricht die Leitstelle ...“ oder abrupt: „Achtung Fahrgäste ...“</i>
Allgemeine Info, dass eine Störung vorhanden ggf. schon: was ist passiert ?	Grund d. Störung (sofern dies bekannt ist und wenig Zeit benötigt): <i>„Wegen ...“</i> <i>Betriebsstörung (auf Linie(n) ...) (im Bereich ... / von ... / bis ...)</i> <i>z.B. „mit Unregelmässigkeiten und Ausfällen muss gerechnet werden“</i>
um Verständnis werben, Erwartung mindern	Bitte um Verständnis
mit Hinweis auf „Folgeinfo“ > Fg. weiss: es kommt noch näheres	<i>„Bitte achten Sie auf weitere Informationen.“ oder „Genauere Informationen folgen in Kürze.“</i>



Informationsinhalte der Hauptinfo im Störfall

Zweck / Ziel der Information	Inhalt der Information
Hauptinfo	
Einleitung	Gong o. ä. (Aufmerksamkeiten) Hier spricht..... Durchsage der.....
was ist los ?	Grund zwecks emotionaler Trennung <u>externer</u> / <u>interner</u> Verursacher aber: nicht zu konkret (um Schaulustige abzuhalten)
wer ist betroffen ?	Linien, Richtung, Bereich der gestört ist
wie geht es weiter ? Eingeleitete Ersatzmassnahmen	- Umleitung die Linie xx wird umgeleitet über xx - wenden die Linie xx wird vorzeitig in [Ort] gewendet - SEV
Umfahrungsempfehlung Persönliche Alternativen aus Fahrgastsicht (Fahrtempfehlungen)	Wann geht es weiter bei SEV Alternativ können Sie zum Ziel xx mit der Linie xx fahren
wann geht es weiter ?	Voraussichtliche Dauer der Störung ca. xx Min.
Schlussbemerkung	- Bedauern ausdrücken für Wartezeit Bedauern bei fremd - Bitte um Verständnis Entschuldigen bei selbst



Informationsinhalte der Schlussinfo im Störfall

Zweck / Ziel der Information	Inhalt der Information
Schlussinfo	
Einleitung	Hinweis auf Verspätung aufgrund der vorangegangenen Störung
Abschluss der Störung	Störung am (...), auf (L. xx) ist behoben. Strecke x bis y ist wieder frei Betr. Linien wieder auf normaler Strecke
Rückkehr Regelbetrieb	Auswirkungen (evtl. unregelmässiger Betrieb auf Linie xx)
Abschluss	Dank für Verständnis Schönen Tag o.ä. wünschen



Bedeutung fehlerfreier Texte

Ein fehlerfreier Text ist das Zeichen einer hochwertigen Sache und die Visitenkarte eines Unternehmens



So machen Sie gute Durchsagen:

- Fassen Sie sich kurz !
(auch wg. Ortung und evtl. Zeitlimits im Leitsystem)
- Vermeiden Sie Wiederholungen,
reden Sie lieber 1x deutlich
und mit angemessener Geschwindigkeit !

Bedenken Sie:

Die Aufnahmefähigkeit des Empfängers ist begrenzt und seine Aufmerksamkeit eventuell zusätzlich durch andere Ereignisse eingeschränkt.



Empfehlungen

von Prof. Ungerer

Arbeitswissenschaftliches Institut der Universität Bremen

1. Wortmenge: 6-8 Wörter pro Satz
2. Sprechtempo: 2-3 Wörter pro Sekunde
3. Sprechpause zwischen den Sätzen: 2 Sek.
4. Gemeinsames Wortinventar beachten
5. Entwicklung einer Phraseologie



beim Bauen von Informationstexten

Gedankliche Auseinandersetzung mit den Schwierigkeiten der Texte.

Bewusstsein, dass nur einfache und allgemeingültige Texte gut sind.

Ein Text muss dem Fahrgast die Information bieten, die er braucht, um entscheidungsfähig zu sein.

Der Fahrgast wird nicht angewiesen, etwas zu tun.



Tipps und Kniffe (1)

Verwenden Sie Wörter, die der Kunde versteht:

Nicht: Es kommt zu **Kursausfällen**

Sondern: **Einzelne Fahrten fallen leider aus.**



Tipps und Kniffe (2)

Wie Sie es besser sagen können:

Statt **Durchsagen** beachten
besser **Hinweise** beachten ,
dann ist die DFI auch mit eingeschlossen.

