

Kurzfassung

Die Aufgabenträger des Schienenpersonennahverkehrs in Nordrhein-Westfalen legen zunehmend Wert auf Zugbegleitpersonale (auch als Kundenbetreuer*innen bezeichnet), um das Service- und Sicherheitsbedürfnis der Fahrgäste zu befriedigen. Dabei nehmen Kundenbetreuer*innen neben der benannten Service- und Sicherheitsbedeutung noch weitere Funktionen an Bord der Züge wahr.

In diesem Zusammenhang betrachtet die Ausarbeitung die Qualität der Zugbegleitung auf den nordrhein-westfälischen Nahverkehrslinien. Exemplarisch wird dabei insbesondere auf die Sicherung der Dienstleistungsqualität bei den Kundenbetreuer*innen der von National Express betriebenen RRX-Linien eingegangen. Hierzu werden bereits angewendete Qualitätssicherungsmaßnahmen von National Express benannt. Anhand von drei Experteninterviews mit Mitarbeitenden weiterer Eisenbahnverkehrsunternehmen im Bereich Kundenbetreuer*innen werden verschiedene Qualitätssicherungsmaßnahmen und -methoden der Bahnunternehmen herausgestellt. Dabei erfolgt eine Differenzierung zwischen Maßnahmen, die vorrangig für unternehmenseigene Kundenbetreuer*innen bzw. Fremdpersonale Verwendung finden. Die behandelten Maßnahmen werden mit Hilfe der SWOT-Analyse evaluiert und auch auf ihre Wirtschaftlichkeit geprüft. Wesentliche Erkenntnisse der Arbeit sind:

In den angewendeten Qualitätssicherungsmaßnahmen zeigen sich zwischen den Eisenbahnverkehrsunternehmen deutliche Unterschiede. Nach bisherigem Stand bestehen lediglich grundlegende Erkenntnisse zur Wirksamkeit von behandelten Qualitätssicherungsmaßnahmen. Aus diesem Grund wird im Bereich der Sicherung der Dienstleistungsqualität von Kundenbetreuungspersonalen weiterer Forschungsbedarf gesehen. Zusätzlich wird den Eisenbahnverkehrsunternehmen empfohlen, eine Vernetzungsinitiative zur Sicherung der Dienstleistungsqualität bei Kundenbetreuungspersonalen zu initiieren.

Grundsätzlich lässt sich jedoch zur Anwendung von Qualitätssicherungsmaßnahmen empfehlen, einen Maßnahmen-Mix anzuwenden. Dieser sollte sowohl Elemente der Leistungskontrolle als auch Personalmotivation umfassen. Das Verhältnis von Kontroll- und Motivationsmaßnahmen sollte dabei in Abhängigkeit davon getroffen werden, ob es sich um unternehmenseigene Kundenbetreuungspersonale oder Fremdpersonale handelt: Während bei Kundenbetreuer*innen externer Unternehmen die Kontrolle der Dienstleistungsqualität einen hohen Stellenwert einnimmt, ist bei eigenen Personalen der Motivation der Mitarbeitenden ein höherer Stellenwert einzuräumen.

Abstract

The authorities responsible for local rail passenger transport in North Rhine-Westphalia are placing increasing importance on train escorts (also known as customer advisors) in order to satisfy the service and safety needs of passengers. In addition to the aforementioned service and safety significance, customer advisors also perform other functions on board the trains.

In this context, the elaboration considers the quality of the train escort on the North Rhine-Westphalian local transport lines. As an example, the safeguarding of the quality of service for the customer advisors on board the RRX trains operated by National Express will be discussed. For this purpose, the quality assurance measures already applied by National Express are named. On the basis of three expert interviews with employees of other railway companies in the area of customer advisors, various quality assurance measures and methods of the railway companies are highlighted. A distinction is made between measures that are primarily used for in-house customer advisors and external staff. The treated measures are evaluated with the help of the SWOT analysis and also checked for their profitability. The main findings of the work are:

There are clear differences between the railway companies in the quality assurance measures applied. According to the current status, there is only basic knowledge about the effectiveness of the quality assurance measures covered. For this reason, there is a need for further research in the area of ensuring the service quality of customer care personnel. In addition, it is recommended that the railway companies initiate a networking initiative to ensure the service quality of customer care staff.

In principle, however, it can be recommended to use a mix of measures for the application of quality assurance measures. This should include elements of performance monitoring as well as personnel motivation. The relationship between control and motivational measures should be made depending on whether they are in-house customer care staff or external staff: While the control of service quality is very important to customer advisors from external companies, employee motivation is more important to in-house staff.