

Auch dann, wenn Ihr Kunde verzichtet, selbst fährt und so pünktlich ans Ziel kommt. Oder ganz banal, einem Fahrgast, dem man mitgeteilt hat, dass Sie wegen eines platten Reifens zwanzig Minuten zu spät kommen werden, brauchen Sie nicht mehr erklären, warum Sie 1. zu spät sind und 2. möglicherweise kein perfektes Erscheinungsbild mehr bieten. Er wird sich vermutlich (hoffentlich) freuen, dass Sie die Fahrt dennoch möglich gemacht haben.

Ab und zu wird es vorkommen, dass ein Kunde die Abholzeit vorverlegt. Je kurzfristiger das geschieht, desto weniger wird das mit Ihnen als Fahrer zu tun haben, das Handling ist dann meist ein Problem für die Disposition. Eventuell müssen dann Aufträge getauscht werden. Selbstverständlich bleibt die gewünschte Abholzeit stets die von Ihnen geforderte Bereitstellungszeit abzüglich der schon genannten Viertelstunde. Verschiebt sich

die gewünschte Abholzeit deutlich nach vorne, zu einem Zeitpunkt, an dem Sie schon auf dem Weg sind, dann können Sie auch als guter Chauffeur nur noch machen, was möglich ist. Das ist nicht zu ändern und sollte allen Beteiligten klar sein. In diesen Fällen ist es ratsam, dem Gast die Situation zu erklären. Pünktliches

PRAXIS Abfahrtszeit
8 Uhr, Pick-up
11 Uhr, gewünschter neuer Pick-up
9:30 Uhr, Änderungswunsch telefonisch um 9 Uhr mitgeteilt, das kann nun mal nicht funktionieren. Mit ein bisschen Glück können Sie vielleicht um 10 Uhr schon da sein, auch dann ohne gewaschen zu haben.

Erscheinen macht Ihre Dienstleistung zuverlässig. Absolute und regelmäßige Pünktlichkeit grenzt die Limousine von den meisten anderen Verkehrsmitteln ab, ist also durchaus ein Kriterium, das für die Kundenentscheidung maßgeblich sein kann. Und ganz nebenbei, Pünktlichkeit hat viel mit Respekt und Höflichkeit zu tun.

Diskretion

Diskretion ist geboten und unbedingt erforderlich. Sie werden mehrfach Verschwiegenheitserklärungen unterschreiben und darauf hingewiesen, dass Sie absolutes Stillschweigen zu bewahren haben. Mir ist kein Fall bekannt, indem eine Plaudertasche von Kollege belangt worden wäre, aber viele, bei denen gegen dieses Gebot verstoßen worden ist. Das ist nicht gut. Sie werden Zeuge von

erstaunlich interessanten Gesprächen, sind zugegen, wenn Prominenz feiert, und erleben viele Dinge, die Sie nicht mal in den Klatschspalten der Presse lesen können. Behalten Sie es für sich. Es geht niemanden etwas an und es entspricht der Erwartungshaltung der Kundschaft, dass sie sich diesbezüglich auf Sie verlassen kann. Sollte jemals Gegenteiliges publik werden, sind Sie erledigt. Sie werden nicht mehr gebucht und Ihr Chef kann Sie im Grunde nicht mehr bedenkenlos einsetzen.

Alle lieben den Verrat, aber jeder hasst den Verräter.

Bleiben Sie stets diskret. Sie sind dazu verpflichtet. Natürlich wollen Sie auch mal mit Kollegen die eine oder andere Sache besprechen, Erlebtes mitteilen, das ist ja ganz normal. Dafür ist es allerdings nicht notwendig, Namen und Daten zu kommunizieren, die Geschichte an sich reicht völlig aus. Wenn Sie glauben, sich durch Indiskretionen interessant machen zu müssen, werden Sie schnell uninteressant. Bei keiner einzigen Praxis-Geschichte in diesem Buch werden Sie einen zeitlichen, örtlichen oder persönlichen Bezug zu den handelnden Personen herstellen können und genauso soll es sein. Alle Gedanken in diesem Kapitel haben sich mit Ihren persönlichen Eigenschaften befasst, mit

dem, was Sie mitbringen können, einfach so, aufgrund Ihrer Arbeitshaltung, Ihrer Auffassung und Ihrem Verständnis von Professionalität. Oder anders: Das kostet nichts. Ganz im Gegenteil, ich bin davon überzeugt, dass diese Eigenschaften für Ihren Erfolg wichtig sind und maßgeblich zu diesem beitragen werden. Der drückt sich dann in einem sicheren Arbeitsplatz aus oder ist beim Trinkgeld behilflich. Anders: Das bringt sogar was. Ganz sicher werden Sie wenige oder gar keine Probleme mit Ihren Kunden haben, wenn Sie die Ratschläge beherzigen. Es gibt immer jemanden, dem man es einfach nicht recht machen kann, der nie zufrieden ist. Denken Sie daran, zur Grundausrüstung des Fahrgastes gehört, dass er auch wieder aussteigt.

Ein anderer wichtiger Gesichtspunkt ist Ihre persönliche Zufriedenheit, die ist unbezahlbar. Wenn Sie Stress vermeiden (als Fahrer !!!), mit Ihrer Dienstleistung zufrieden sein können und Ihre Kunden es sind, dann leben Sie wesentlich gelassener und fröhlicher, vor allem am Arbeitsplatz. Manche Menschen tun sich schwer mit Dienstleistungen, die sind hier vielleicht fehl am Platz. Andere hingegen tun sich ein bisschen schwer mit Dienstleistungen und wollen oder müssen in und von dieser Branche leben ... möglicherweise hilft es, wenn sie Ihr Denken ändern. Begreifen Sie

Marker benötigen. Diesen sollten Sie immer dabei haben – eventuell bekommen Sie kurz vor der Abholung, Sie stehen schon am Ort des Geschehens, einen Anruf mit einer Namenskorrektur oder Ähnlichem, dann nützt Ihnen der Stift im Fahrzeug nichts.

Manche Chauffeure haben jetzt noch Bonbons oder Kaugummis für die Gäste dabei, das können Sie halten, wie Sie wollen. Die wichtigsten Gegenstände, die Sie für Ihre Arbeit brauchen, sind jetzt genannt worden. Diese sollten Sie immer zur Hand haben.

Dabei sein muss, aus anderen Gründen, aber noch mehr. Selbstredend Ihr Personalausweis, Ihr Führerschein, Ihr Personenbeförderungsschein und ggf. noch andere Papiere, die Sie zur ordnungsgemäßen Ausführung der Tätigkeit brauchen (Zugangsgenehmigungen, Passierscheine etc.). Sollte in Ihrem Führerschein eine Brille vermerkt sein, dann müssen Sie diese dabei haben. Unter gar keinen Umständen darf es zu Verzögerungen kommen, weil Sie sich nicht adäquat ausweisen oder andere erforderliche Genehmigungen nicht vorweisen können. Derer gibt es noch mehr, diese sollten dann aber im Fahrzeug sein, dazu an anderer Stelle mehr.

Nichts ist peinlicher für Sie, als die behördliche Stilllegung wegen nicht mitgeführter Papiere. Ok, es ist noch peinlicher, wenn Ihnen der Sprit ausgeht.

Kontrollen durch Behörden gehören für den Chauffeur nicht zum Arbeitsalltag, aber natürlich können sie vorkommen. Ich bin noch nie wegen arbeitsrechtlicher oder versicherungstechnischer Fragen angehalten worden, Verkehrskontrollen kommen hingegen vor, darauf sollten Sie gefasst sein. Sie bewegen sich ganz normal im öffentlichen Verkehrsraum, insofern können Sie jederzeit dazu aufgefordert werden sich auszuweisen. Insbesondere an den noch vorhandenen Grenzen und generell bei Fahrten ins Ausland könnte Interesse seitens der Behörden an Ihnen oder dem Fahrzeug bestehen.

Wenn Sie alle erforderlichen Papiere vorweisen können, gehen die Kontrollen in der Regel sehr schnell und man wird Sie nicht länger als nötig aufhalten. Selbstverständlich gelten auch hier die genannten Umgangsformen. Für Ihre Fahrgäste sind Sie diesbezüglich nicht verantwortlich, unsere Arbeitswelt ist ein Spiel für Erwachsene und Ihre Kontrollmöglichkeiten sind gleich null. Einfacher wird das Ganze für Sie, wenn

Sie sich stets klar abgrenzen können. Wenn der Kofferraum ausschließlich mit Kundengepäck belegt ist, dann ist das ein Sachverhalt, der sich schnell klären, direkt und einfach kommunizieren lässt.

PRAXIS Nachts um zwei an der Schweizer Grenze. Die Limousine mit drei Männern erregt das Aufsehen der Zöllner. Kurz und knapp war der Sachverhalt dargestellt, ich Chauffeur, die anderen Fahrgäste und im Fahrzeug überhaupt nur Kundengepäck. Man bat mich zur Seite zu treten und hat sich dann intensiver mit den beiden anderen beschäftigt. Meine Person stand zu keiner Zeit im Mittelpunkt, weder Ausweispapiere noch Sonstiges waren von Interesse. Ganz klar, natürlich hatte das Fahrzeug eine Vignette und selbstverständlich hatte ich alle infrage kommenden Dokumente dabei. Stichwort Gelassenheit. Die zum Teil recht heftig geführte Diskussion der Kundschaft mit den anwesenden Beamten konnte ich aus der Distanz betrachten und hatte mit meiner Person rein gar nichts zu tun. Gefunden wurde nichts, auch das ist der Normalfall.

Vielleicht wird man Sie gar nicht entsprechend wertschätzen, aber als Chauffeur sind Sie derjenige, der in direktem Kundenkontakt steht, dessen tägliche Arbeit den Erfolg des Unternehmens maßgeblich mitbestimmt. Ohne Sie ist alles nichts, ohne Ihren Willen zur guten Leistung werden sich Qualität und Erfolg nicht einstellen. In allen genannten und auch in allen folgenden Punkten sind Genauigkeit, Zuverlässigkeit und sauberes Arbeiten stets zwingend erforderlich. Der Kunde wird in den meisten Fällen nur Sie kennenlernen, ansonsten mit dem ausführenden Unternehmen nichts zu tun haben, vielleicht noch nicht einmal den Namen kennen. Das müssen Sie durchaus als Verantwortung begreifen und die eigene Arbeitsauffassung danach ausrichten. Bedenken Sie, dass Ihre Arbeitsleistung nur schwer prüfbar ist, Sie nicht, wie beispielsweise in einem Büro, beaufsichtigt werden. Rückmeldungen seitens der Kundschaft werden auch deshalb sehr ernst genommen, positive wie negative.

Dennoch sind Sie Bestandteil eines Teams. Im besten Fall gibt jedes „Rädchen“ sein Bestes, um das Uhrwerk am Laufen zu halten. So wie Sie im direkten Kontakt zum Kunden Ihren Teil leisten, sind es die Kollegen in der Auftragsannahme und der Disposition, die durch ihre gute Arbeit die Grundlage für Ihre guten Ergebnisse legen.



Es ist ratsam zuerst den Auftrag ganz durchzulesen, zu prüfen, ob alle Informationen schlüssig sind, ob das Ganze sinnvoll ist. Fehler sind menschlich und Disponenten in der Regel auch. Die Zeiten passen, es gibt einen solchen Flug und die Zieladresse stimmt.

Diese Dinge lassen sich recht schnell via Internet prüfen, die Zieladresse selbst lässt sich auch über das Navigationsgerät schnell bestätigen. Manchmal kommt es vor, dass die genannte Hausnummer im Navi nicht angeboten wird, dies ist noch kein Grund am Ankunftsort zu zweifeln. Sollte es aber die Straße unter der angegebenen Postleitzahl nicht geben, ist das Ziel auf jeden Fall genauer zu betrachten.

Viele Orte gibt es mehrfach in Deutschland und Sie wären nicht der Erste, der mal eben einen verhängnisvollen Fehler begeht. Mitdenken ist immer gefragt, wenn Sie von Frankfurt aus in Richtung Norden fahren wollen, Ihr Zielflughafen aber im Süden liegt, dann ist Ihnen niemand böse, wenn Sie das kurz mit der Dispo abklären. Alle diese Merkwürdigkeiten kommen vor, können aber durchaus ein Hinweis auf einen Fehler sein. Betrachten Sie den Auftrag also gewissenhaft, mit etwas Routine ist das in wenigen Augenblicken geschehen.

Nun sollten Sie sich zumindest grob einen Überblick über die Entfernungen und die möglichen Routen verschaffen. Ihr Fahrgast wird Sie sicherlich fragen, wie lange die Fahrt dauert, dies sollten Sie immer beantworten können. Für Sie selbst sind die möglichen Routen immer wichtig, selbst wenn Sie sich bei der Auswahl auf das Navi verlassen. Im Falle eines unvorhergesehenen Zwischenfalls müssen Sie wissen, welche Ausweichstrecken infrage kommen. Das lässt sich nicht immer bis zum kleinsten Feldweg austüfteln, was die Autobahnen angeht, müssen Sie aber Bescheid wissen. In unserer Zielfahrt gilt das für die Route Richtung Stuttgart und für die anschließende Fahrt zum Flughafen Nürnberg. Gerade bei Anschlussflügen müssen Sie immer mit Fragen nach der Fahrtdauer rechnen. Achten Sie hierbei zusätzlich auf die Uhrzeiten, Berufsverkehr gibt es in nahezu allen größeren Städten und auf fast allen Autobahnen. Planen Sie gewissenhaft und großzügig. Ein verpasster Flug wegen zu optimistischer Planung ist immer ein vermeidbares Problem, auch wenn sich der Verkehr abends in Nürnberg von Frankfurt aus nicht absolut sicher einschätzen lässt. Die Witterung ist ein zusätzliches Thema, weisen Sie Ihren Fahrgast ggf. darauf hin. Mit Planung ist gemeint, dass Sie auf Nachfragen Ihres Kunden sichere und verlässliche Angaben machen können, Sie

haben natürlich keinerlei Einfluss darauf, was Ihr Fahrgast dann letztlich daraus macht.

Das Zwischenziel ist ein großes Unternehmen, dort hat Ihr Gast seinen Termin. Wenn im Auftrag keine spezielle Zufahrt genannt ist, dann möchte Ihr Kunde zum Haupteingang, zur Rezeption für Besucher. Die Anfahrt ist in den allermeisten Fällen gut ausgeschildert und lässt sich vor Ort problemlos finden. Wenn Sie sich arg unsicher sind, dann können Sie genauere Informationen natürlich im Internet finden, über die einschlägigen Seiten sogar mit Bildern. Schön ist es, wenn es Ihnen gelingt, den Eindruck zu vermitteln, als würden Sie sich auch dort bestens auskennen. Vielerorts wird allerdings fleißig gebaut, geändert und modernisiert, wenn Sie merken, dass die Zufahrt nicht beschildert ist, das Gelände ganz anders aussieht als im Netz und Sie auf einer Großbaustelle stehen, dann zögern Sie nicht lange, suchen Sie nicht wild herum, fragen Sie jemanden mit Kompetenz. Das kann z.B. der Sicherheitsdienst an der Pforte sein.

Das Endziel, GAT Flughafen Nürnberg, ist ebenfalls im Vorfeld zu klären. General Aviation Terminal bezeichnet den Teil des Flughafens, an dem Gäste für private Flugzeuge einchecken. Meist befinden

sich diese irgendwo auf dem Gelände des Airports und sind über die normalen Zufahrten gut zu erreichen. In aller Regel sind diese gut ausgeschildert. Dies gilt aber nicht immer, z.B. in Frankfurt müssen Sie von vorneherein eine ganz andere Anfahrt wählen, kommen über den Weg zu den Terminals nicht ans GAT. Deshalb lohnt es sich vorher zu schauen, wo das betreffende Ziel liegt. Auch hier finden Sie im Internet ausreichend Informationen oder eine Telefonnummer unter der Sie das GAT-Personal erreichen können, um dort nachzufragen.

Sie wissen jetzt:

- wann und wo Ihr Fahrgast ankommt
- wo er hin will und wie lange es vermutlich dauert
- welche Routen Ihnen zur Verfügung stehen
- wie Sie das GAT in Nürnberg erreichen können

Abfahrt

Bevor Sie vom Betriebsgelände aus losfahren, prüfen Sie per Sichtkontrolle den Zustand des Fahrzeugs. Achten Sie insbesondere auf bis dato unbekannte Beschädigungen. Sind die Reifen ok, ist die Limousine innen und außen sauber, macht das Fahrzeug einen guten Eindruck, ist der Tank voll, haben Sie ausreichend Wasser

Wichtige Formulare

Auftrag-Eingangs-Buch

Nach § 49, Absatz 4 PBefG, ist die Führung des Auftrag-Eingangs-Buches und dessen Aufbewahrung für mindestens ein Jahr Pflicht. Übersichtliche Einteilung auf jeweils 2 Doppelseiten. DIN A5 quer, 64 S.



► Best.-Nr. 19006
einzeln € **2,90**

ab 10 Stück à € 2,56

ab 25 Stück à € 2,45

ab 50 Stück à € 2,15



Fahrtenbuch Pkw

wie steuerlich vorgeschrieben,
DIN A5 quer, 64 Seiten

► Best.-Nr. 10160 € **2,80**

ab 10 Stück à € 2,60

ab 25 Stück à € 2,40

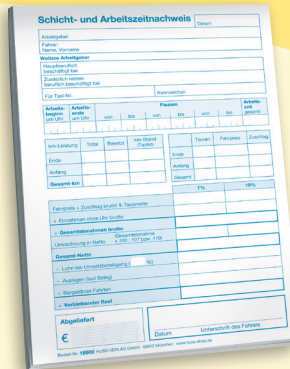
ab 50 Stück à € 2,30

Lösung für die Aufzeichnungspflicht nach Mindestlohngesetz

Schicht- und Arbeitszeitnachweis

Das neue Formular als Kombination von Schichtzettel und Arbeitszeitnachweis enthält alle Angaben, die gesetzlich vorgeschrieben sind (zwei-jährige Aufbewahrungsfrist).

- Format DIN A5: übersichtlich und gut lesbar
 - Tägliche Dokumentation der Arbeitszeiten mit Pausen
 - Tages-Umsätze aus dem Taxameter mit 7 % und 19 % Umsatzsteuer
 - Netto-Umsatz berechnen und eintragen
 - Auslagen und bargeldlose Fahrten
 - Umsätze aus Einzelfahrten mit unterschiedlichen Mehrwertsteuersätzen auf der Rückseite eintragen
- DIN A5 hoch, je Block 50 Blatt, ohne Durchschlag, mit Unterkarton

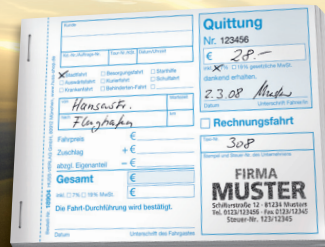


► Best.-Nr. 18900
einzeln € **2,20**
ab 10 Block à € **1,95**
ab 20 Block à € **1,80**

Standard-Quittungsblock mit Durchschlag

Bestseller

50 Blatt und 50 Durchschläge, selbstdurchschreibend, mit eingedruckter Rechnungsnummer und Einlegekarton



Format DIN A6 quer,
Mindestabnahme
10 Blocks

► Best.-Nr. 18904
10 Blocks à € **2,70**
ab 20 Bl. à € 2,40
ab 50 Bl. à € 1,90
ab 100 Bl. à € 1,60



Es gelten die Preise und Lieferbedingungen der HUSS-VERLAG GmbH unter www.huss-shop.de

eingesetzt werden. Hier sind oft handwerkliche Kenntnisse oder hochwertige Butler-Fähigkeiten gefragt, da Sie ganz verschiedene Arbeiten zu erledigen haben, allerdings ist dann auch das Gehalt entsprechend attraktiv. Oftmals ist das eine Vertrauenspositionen, die langfristig von Ihnen besetzt wird.

Ihr Hauptaugenmerk in Sachen Jobsuche liegt vermutlich auf den beiden anderen Gruppen. Und am leichtesten sollte Ihnen der Einstieg bei einem Limousinen-Service gelingen. Vielfach ist die erfolgreiche Tätigkeit hier die Qualifikation, die

Berufserfahrung, die von Unternehmen oder Behörden ihrerseits für eine Einstellung verlangt wird. Sozusagen der Anfang Ihrer Karriere.

Die gängigen Berufsbezeichnungen, die Stichworte für Ihre Suche nach einem Arbeitsplatz lauten meist:

Chauffeur, Dienstwagenfahrer, Mietwagenfahrer, Vorstandsfahrer, Cheffahrer oder auch Privatchauffeur. Die Suche nach einem Fahrer betrifft in der Regel ein anderes Tätigkeitsfeld. Allerdings ist auch dies das echte Leben, die Wege können ganz anders verlaufen, natürlich kann Ihnen der Quereinstieg als Vorstandsfahrer gelingen, vieles hängt von Ihnen persönlich, Ihrer Erfahrung oder ganz einfach vom Glück ab.

Relativ schnell gelingt meist der nebenberufliche Einstieg in die Limousinen-Branche, vorausgesetzt Sie verfügen über die erforderlichen Papiere und hinterlassen einen entsprechenden Eindruck. Viele Limousinen-Dienste suchen ständig Aushilfsfahrer um Auftragsspitzen bewältigen zu können, hier bietet sich für Sie die Möglichkeit, sich das Gewerbe und den Arbeitsplatz anzuschauen und erste Erfahrungen zu machen. Oder natürlich die Chance, einfach zusätzlich benötigtes Einkommen zu generieren.

Besorgungen

Es kann sein, dass Sie für Ihre Kunden einkaufen gehen müssen oder andere kostenverursachende Aufgaben zu erledigen haben. Grundsätzlich gilt, dass Gelder, die im Zusammenhang mit dem Fahrzeug anfallen, Park- und Mautgebühren o.ä., über die Rechnung erstattet werden, der Kunde vor Ort nicht mit derlei Nebensächlichkeiten behelligt wird. Oft sind Besorgungen, Sandwiches für eine Gruppe Geschäftsleute, beim Besteller ebenfalls schon eingeplant und werden dann über Ihren Arbeitgeber abgewickelt.

Rein private Anliegen Ihrer Kundschaft können den Austausch von Geld durchaus erforderlich machen. Kleinigkeiten sollten Sie bezahlen können, ohne vorher

deshalb, weil Kosten entstehen. Wenn Sie damit nichts zu tun haben, den Auftrag nach Vorgabe richtig bearbeitet haben, dann sollten Sie sich entspannen. Sie haben bestimmt viel zu hören bekommen und können das jetzt erst mal sacken lassen. Sind Sie verantwortlich, dann bekommen Sie noch mehr zu hören und Entspannung wäre verfrüht. Sogar in dieser Branche hat jeder Arbeitstag ein Ende, denken Sie daran, wenn es mal ganz dicke kommt.

Falsche Angaben in Ihrem Fahrauftrag sind nicht die Regel, wenn es denn vorkommt, handelt es sich dabei um eher seltene Ausnahmen. Gelegentlich kommt es vor, dass das genannte Hotel zwar das Endziel ist, aber vorher noch ein Zwischenziel gewünscht wird, welches im Auftrag nicht vermerkt ist. Eine einfache

und sichere Methode derartigen

Schwierigkeiten vorzubeu-

gen, ist die Nennung

des Fahrtziels unter

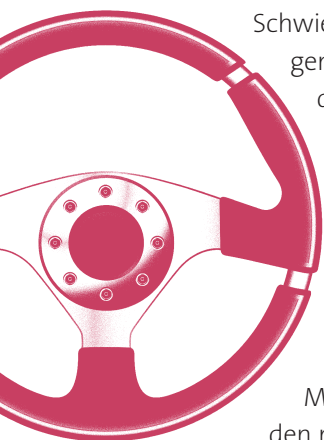
Angabe der zu erwartenden Fahrzeit.

Wenn sich auf dem Weg zum Fahrzeug oder zwischen

dem Einsteigen und Losfahren die

Möglichkeit ergibt, in

den meisten Fällen ist



das so, können Sie innerhalb weniger Sekunden für Klarheit sorgen. Die meisten Kunden freuen sich zudem über die zusätzliche Information.

Das richtige Vorgehen in dieser Situation: Sie fahren zum Zwischenziel und melden der Disposition, dass der Auftrag sich verändert hat, wenn die Veränderung Einfluss auf den weiteren Tagesverlauf nimmt.

Begreifen Sie sich als Dienstleister und erkennen Sie den Unterschied zwischen dem einfachen Nachfragen (Sie möchten in das Hotel Sonne?) und dem Nutzen der Zeitangabe (Ich bringe Sie zum Hotel Sonne, wir werden in ca. 20 Minuten dort sein). Dass Sie damit das Ziel gegenchecken, muss nicht unbedingt auffallen und wird von dem Informationswert durchaus überdeckt.

Dieses Vorgehen ist für mich reine Routine, ein Standard, der mich bisher von den meisten ärgerlichen Zwischenfällen bewahrt hat. Bestehen Sie aber nicht darauf, ergibt sich die Möglichkeit zum kurzen Gespräch nicht, dann gilt der Auftrag.

Es gibt die seltenen Fälle, in denen man alles richtig macht und trotzdem falsch liegt. Solche oder ähnliche Erfahrungen werden Sie bestimmt machen, das ist

PRAXIS Eine Fahrt nach Düsseldorf, ca. zweihundert Kilometer mit einem mir bis dato unbekanntem Kunden. Zwei Männer erscheinen und sind derart in ihr Gespräch vertieft, dass sich auf den ersten hundertfünfzig Kilometern keinerlei Gesprächsmöglichkeit ergibt. Weder das Ziel noch die gewünschte Geschwindigkeit konnte angesprochen werden. Also das übliche Vorgehen, in etwa Richtgeschwindigkeit, kaum Verkehr, eine wirklich gelungene Chauffeurs-Fahrt. Leider nur auf den ersten Blick. Rund fünfzig Kilometer vor dem Ziel eröffnet man mir, dass der Termin in zehn Minuten beginnt. Das war nicht mehr zu schaffen, wir kamen zu spät. Ein gutes schlechtes Beispiel. In meinen Auftrag war der Terminbeginn nicht vermerkt. Sie merken, alle Informationen des Fahrauftrages können wichtig sein

und jedes Detail verdient Beachtung. Damit nahm das Ganze seinen Lauf, die dargebotene Fahrt war nahe an der Grenze zur Perfektion, wenn ich die Ideen aus diesem Ratgeber zugrunde lege. Der Kunde war trotzdem unzufrieden.

Der Fahrgast kannte das Buch nicht. Er hatte auch keine Vorstellung von den Gepflogenheiten einer Chauffeurs-Fahrt. Erfahrungswerte hatte er mit seinem eigenen Fahrer und den daraus resultierenden „Selbstverständlichkeiten“.

Auf der Rückfahrt hatte ich dann kurz Gelegenheit die Situation zu erklären, man schenkte mir Gehör und hat das Problem erkannt. Innerhalb weniger Minuten wurde ich in die Wünsche und Erwartungen eingewiesen und bin seitdem immer wieder gerne mit dem Kunden unterwegs gewesen. Und zu spät waren wir auch nie wieder.

auch gar nicht schlimm und war in der gegebenen Situation nicht zu vermeiden. Letztlich zeigt sich, dass Kommunikation immer weiterhilft. Irrtümer sind nach meiner Definition Abweichungen vom Fahrauftrag, für die weder Sie noch Ihre Disposition etwas können. Der Besteller hat falsche Angaben gemacht oder die ehemals richtigen Angaben nicht aktua-

lisiert. Eine Road Show ist in sich plausibel, die genannten Ziele sind klassische RS-Adressen, aber trotzdem nicht die Orte, an denen der Kunde seine Termine hat. In einem solchen Fall könnten Sie mit Ihrem Kunden die Liste sogar noch vor Fahrtantritt durchgehen und trotzdem den Fehler nicht finden, oft genug hat er einfach die gleiche Liste wie Sie.