

**STRUCTOGRAM® in heikler Mission**

# Grün, rot, blau für gelbe Engel



«Gelber Engel» Sämu: Hammer für das Getriebe, Fingerspitzengefühl für die Kunden

**Der Touring Club der Schweiz hat rund 1450000 Mitglieder. 1200 TCS-Mitarbeiter sorgen dafür, dass kein Kunde stehen bleibt. Für diese heikle Aufgabe werden sie gut vorbereitet. Technisches Wissen allein reicht dafür nicht aus. Es geht immer um Menschen in unerfreulichen Situationen. Ein Bericht aus der TCS-Zentrale Schön bühl bei Bern.**

Wer die Vertrauen erweckende Wuchtigkeit von Sämus Erscheinung durch die zugefrorene Windschutzscheibe erspäht, weiss, dass er gerettet ist. Bei seinem Anblick lösen sich die angespannten Nerven und die Hoffnung flackert wieder auf in dieser eisigen Nacht. Denn wenn die Welt gefriert und in der einsamen Dunkelheit der Motor nicht mehr will, die letzte Wärme aus dem Auto flüchtet, dann wird aus dem draufgängerischen Jaguarfahrer ein HISU. Und ein «Hilfesuchender» wählt in den meisten Fällen zuerst die Nummer 140 und zählt danach die langsam verstreichenden Minuten, bis Sämu oder ein anderer «Gelber Engel» erscheint.

## Erster Kontakt

In der Telefonzentrale des Touring Clubs der Schweiz in Schön bühl bei Bern nimmt Nadja Khemiri einen Anruf entgegen. Sie ist oft die erste Person, mit der ein HISU nach der Panne spricht. Viele bleiben dabei freundlich, andere wirken hilflos und verängstigt und für ein paar wenige ist sogar der TCS schuld an der Misere. Nadja weiss sich abzugrenzen und bleibt gelassen, freundlich und korrekt. Sie nimmt Name, Mitgliedsnummer und Art des Schadens auf und sucht auf der Strassenkarte im Computer den Standort des Anrufers. Einige wissen nicht einmal wo genau sie sich befinden und müssen zu Fuss die nächste Ortschaft aufsuchen, was zur Aufheiterung der Laune nicht viel beiträgt. «Natürlich ist jeder HISU der Meinung, er hätte als Einziger auf der Welt eine Panne, und kann darum nicht verstehen, dass er trotz pünktlich einbezahltem Mitgliederbeitrag eine halbe Stunde warten müsse.» Um jemandem mit einem solchen Verständnis begreiflich zu machen, dass man Mechaniker nur auf Raumschiff Enterprise durch die Gegend «beamern»

kann, dafür braucht es schon starke Nerven und gute Menschenkenntnisse. Bis zu 1500 Anrufe täglich nehmen Nadja Khemiri und ihre Kolleginnen und Kollegen entgegen. Die Telefonisten sind in Sprachgruppen aufgeteilt und über ihren Köpfen hängen Fotokopien mit Bildern von Inseln und darunter steht Ischia, Korsika oder Sylt. Wer täglich ein paar Dutzend Pannorte auf der Strassenkarte eines Binnenlandes einzeichnet, braucht wahrscheinlich die Gewissheit, dass es irgendwo im autofreien Meer ein paar Inseln gibt.

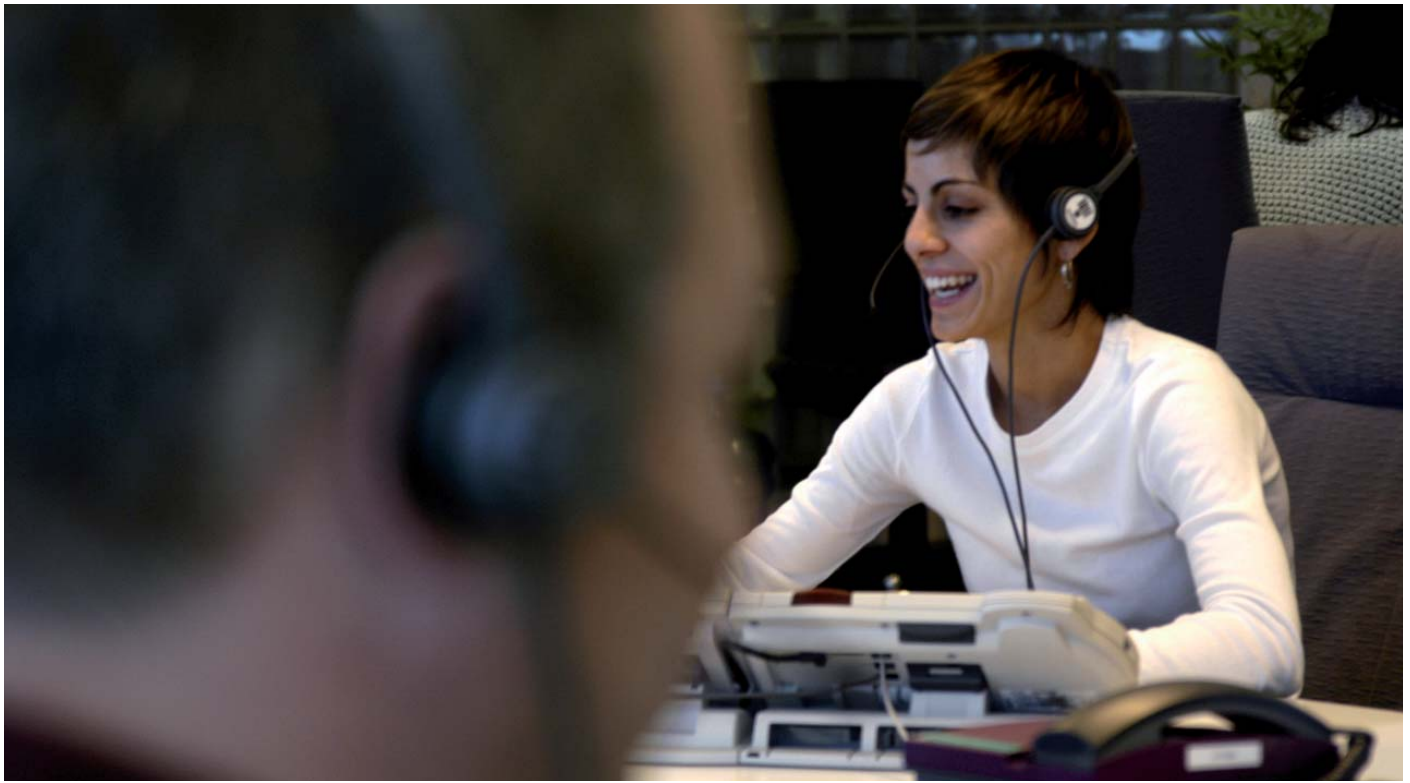
## Wenn die Fahrertür klemmt ...

In der Dispositionsabteilung erteilt Fred Cuche einen Auftrag an einen der 18 Patrouilleure, die in seinem Revier unterwegs sind. «Motor springt nicht an. Bei diesen Temperaturen ist es meistens die Batterie.» Bei Schneefall sind es die Pneus, bei Vollmond die steckengelassenen Schlüssel, bei Ferienbeginn Treibstoffmangel auf der Autobahn. Trotz dieser von Wetter und Tageszeit bestimmten Wahrscheinlichkeit bleibt den Leuten vom TCS der Überraschungseffekt erhalten: Wenn jemand meldet, dass die Fahrertür klemmt, kann es schon sein, dass das Auto auf dem Dach im Strassengraben liegt.

Fred Cuche weiss dank GPS, wo sich seine Fahrer aufhalten, und versucht die Aufträge so sinnvoll zu verteilen, dass die Wartezeiten für die Kunden möglichst kurz sind. Er achtet aber auch darauf, dass seine Männer die Möglichkeit für eine Pause erhalten und rechtzeitig Feierabend machen. Ein müder und ruppiger Patrouilleur ist nicht das, worauf ein entnervter HISU in der Kälte gewartet hat.

## Patrouilleur mit Herz und Seele

«Noch etwa zehn Kurven und wir sind da», schätzt Jakob Kobel. Er kennt sich aus in der Gegend um Bern, benutzt Schleichwege und Abkürzungen um schneller am Ziel zu sein. Jakob ist seit 33 Jahren mit Herz und Seele beim TCS. Was hat sich in dieser Zeit verändert? «Früher trugen wir noch Krawatten und man konnte einem Autofahrer durchaus noch sagen, was man von ihm hielt.



*Ein herzliches Lachen für einen HISU*

Das geht heute nicht mehr.» Die Leute sind empfindlicher geworden und die Patrouilleure müssen oft ihnen mehr Aufmerksamkeit schenken als dem defekten Fahrzeug. Früher waren auch die Pannen noch richtige Pannen. Heute wird bereits die Notnummer gewählt, wenn das Deckenlicht nicht mehr brennt. Die fordernde Haltung der Dienstleistungsgesellschaft nach immer mehr Service und Geschwindigkeit setzt sich auch in Ausnahmesituationen durch: Egal wie schnell Kobel vor Ort ist, für den

HISU kommt er immer zu spät. Aber Jakob macht das nichts aus. Seine humorvolle Gelassenheit wirkt ansteckend und sein menschliches Einfühlungsvermögen kombiniert mit seinem technischen Wissen und handwerklichen Können tragen dazu bei, dass die Kundenzufriedenheit beim TCS letztendlich doch sehr hoch ist.

«Einmal rief eine ältere Frau an und meldete, dass ihr Auto nicht mehr anspringt», erzählt Sämu und beginnt tief in seiner brei-

ten Brust zu lachen. «Aber bei mir zündete der Motor ohne Problem. Das Problem stand nämlich auf der Weide und hatte nur ein PS. Die alte Dame brauchte jemanden, der ihr Pferd in den Stall führt. Weil ich schon da war, habe ich ihr gleich noch die Futtersäcke reingetragen.» Und wenn es sein muss, wechseln die Patrouilleure vom TCS auch den Keilriemen der Teigmaschine einer Bäckerei aus. Sämu zuckt grinsend mit den Schultern: «Die Leute haben viele Ideen. Wir sind da, um sie umzusetzen.»



*Die Nummer 140 wird bis zu 1500 Mal im Tag gewählt*

#### **Menschliche Kompetenz dank STRUCTOGRAM®**

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des TCS wissen aus Erfahrung, dass Menschen in Notsituationen unberechenbar reagieren können. Von dem Moment der ersten Kontaktaufnahme über die Notrufnummer bis zur Verabschiedung des Kunden durch den Patrouilleur braucht es eine besondere Art der Aufmerksamkeit und des Umgangs mit Hilfesuchenden. Gutes Einfühlungsvermögen, Menschenkenntnis und das richtige Einschätzen der Situation, sind die Voraussetzungen für eine erfolgreiche Bewältigung solch schwieriger Gegebenheiten. Deshalb wurden alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Touring Clubs mit Hilfe der Biostruktur-Analyse auf ihre Aufgabe vorbereitet. Im Structogram-Seminar haben sie ihre eigenen Stärken und Begrenzungen kennen gelernt. Im Triogram-Workshop wurde gelernt, die Eigenarten der Kunden zu erkennen und darauf einzugehen. Die so erworbene Menschenkompetenz hilft ihnen Tag für Tag, nicht nur am Arbeitsplatz, souveräner mit anderen Menschen umzugehen. Die hohe Zufriedenheit der Kunden und der freundschaftliche und kollegiale Umgang am Arbeitsplatz unterstreichen dies eindrucksvoll.