

WENN SERVICE-FAHRZEUGE FESTSTECKEN

Verflixt – zugeparkt!

Wer öfters in den Innenstädten zu tun hat, der weiß: Parkmöglichkeiten sind rar. Man ist froh, wenn man einen Stellplatz in der Nähe des Kunden erwischt. Das spart Zeit. Aber nur, wenn der Wagen nicht durch andere Fahrzeuge blockiert ist, wenn's eigentlich wieder losgehen soll.

Voller Terminplan, höllisch was los. Da ist man froh, wenn die Arbeiten glatt laufen und man zügig vorankommt. Aber es ist nicht nur die Arbeit, von welcher der Tageserfolg abhängt. Man muss auch mobil bleiben. Und genau das liegt oft nicht in der Hand des Einzelnen. Zum Beispiel dann nicht mehr, wenn ein anderer Verkehrsteilnehmer sein Vehikel einfach neben dem Servicewagen in der zweiten Spur geparkt hat. Oder dann, wenn jemand mit seinem Wagen Wert auf größtmögliche Parkraumausnutzung legte und so dicht aufgefahren ist, dass keine Chance besteht, die Firmenkutsche gewaltfrei aus der Parklücke herauszubekommen. Dann ist oft erst mal Warten angesagt.

MANN, HAST DU SIE NOCH ALLE...?

Es beginnt eine Zeit, in der einem genau die durch die Finger gleitet. Eben noch prima im Zeitplan – jetzt schon voll daneben. Der nächste Kundentermin kann nicht mehr pünktlich eingehalten werden. Und damit rutschen alle Arbeiten im Tagesablauf weiter nach hinten. Kann man nicht einen Termin auf einen anderen Tag verlegen, ist sogar der pünktliche Feierabend in Frage gestellt. Keine Frage, dass man gegenüber diesem Trottel, der so dämlich geparkt hat, keine positiven Gefühle mehr aufzubringen in der Lage ist. Erscheint diese Person dann endlich wieder an ihrem Wagen, ist man leicht geneigt eine ordentliche Ansage zu machen: „Sagen Sie mal,

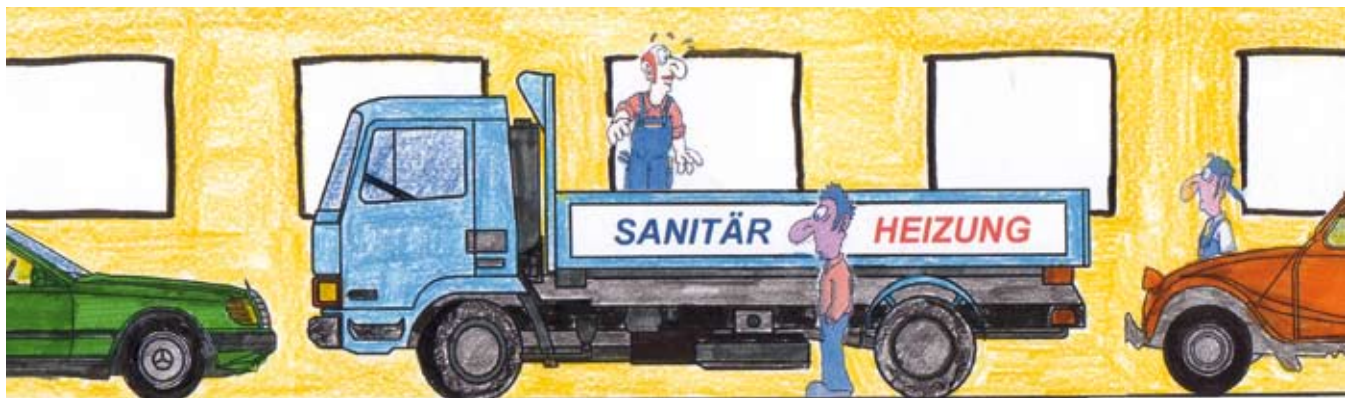


Bild: Marina Scheele / Bensch

Nichts geht mehr, der Lkw ist eingekleimt. Jetzt heißt es warten und vor allem Ruhe bewahren

Sie haben Ihren Führerschein wohl auf dem Rummel geschossen? Wie kann man den nur so blöde parken? Wissen Sie, wie lange Sie mich hier blockiert haben?“ Auf diese Weise hat man Dampf abgelassen – das war aber auch schon alles. Denn unser Gegenüber wird uns sicher kein Verständnis entgegenbringen: „Nun spielen Sie sich hier nicht so auf! Ich musste doch nur für ein paar Minuten in die Apotheke, um ein wichtiges Medikament abzuholen!“ Solche oder ähnlich gelagerte Ausreden gibt es als Entschuldigung für ein Hochkant-an-der-Wand-parken zu hunderten.

DER ECHTE PROFI BLEIBT LOCKER

Wer sich in dieser Situation aufregt, der fühlt sich danach vielleicht etwas besser – erreicht hat er aber gar nichts. Im Gegenteil: Der Falschparker wird die Reaktion des Servicewagenfahrers als Frechheit empfinden. Und auf dem Wagen steht dann ja auch noch groß und breit drauf, bei welcher Firma man als vermeintlicher Choleriker beschäftigt ist. Da ist dann schnell eins und eins zusammengezählt: „Mann, was war der frech – wenn der auch so arbeitet, wird der einem das Badezimmer kurz und klein schlagen, wenn man mal nicht seiner Meinung ist!“ Und schon hat das ganze Unternehmen sein Fett weg. Die paar Minuten, die man auf den Parksünder hat warten müssen, wurden teuer erkauft. Er wird sicher auch nach der Ansage wieder in der zweiten Spur parken, wenn er es für nötig hält. Eines aber, wird er nun sehr wahrscheinlich nicht: ein Kunde des Unternehmens.

Genau deshalb bleibt der Kundendienstprofi locker. Ist der Wagen eingekleimt oder zugeparkt, kann man ja sowieso nichts mehr machen – der Zeitverlust läuft. Und auch durch das spätere Zusammenfallen des Parksünder bekommt man die verloren gegangene Zeit nicht zurück. Also lächeln statt pöbeln.



FILM ZUM THEMA



Wenn der Firmenwagen zugeparkt wurde, bringt es nichts Positives, wenn man sich aufregt. Das auch in dieser Situation „locker bleiben“ besser ist, zeigt der Film „Ruhe bewahren in Stress-Situationen“ unter:

www.sbz-monteur.de → Das Heft → Lehrfilme zum Heft

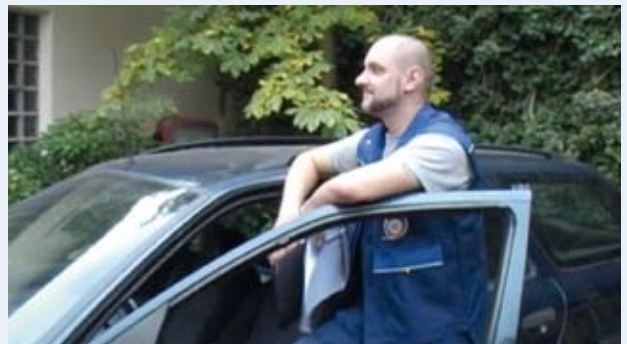
SO WIRD'S GEMACHT



Mal eben schnell etwas abholen und ganz unbedacht einen Servicewagen zugeparkt – das kommt vor



Wer sich jetzt höllisch aufregt, erreicht nichts – außer einen schlechten Eindruck zu hinterlassen... und Zeit gibt's auch nicht zurück



Also ist es besser auch dann locker und freundlich zu bleiben, wenn man zugeparkt wurde ...



... das beeindruckt sogar den Falschparker und macht ihn vielleicht zum Kunden – gut gemacht!