



Text: Thomas Weier · Bilder: Archiv

Entspannt unterwegs

Großer Bahnhof für die Höflichkeit

Die Bahnhöfe wachsen zu modernen Dienstleistungs-Zentren, der Service in den Hochgeschwindigkeitszügen wird immer professioneller. „Wenn Sie sich aber wirklich einmal über gravierende Mängel ärgern, sollten Sie sich stilvoll beschweren. Beschränken Sie sich dabei auf Fakten, die Sie präzise und knapp formulieren“, sagt Susanne Helbach-Grosser. Dabei sollte man Datum und Uhrzeit notieren und alles aufheben, was zur Klärung hilfreich sein könnte: Fahrschein, Reservierungsnummer, Beleg aus dem Bord-Restaurant, Namen der Zugbegleiter. „Eventuell fügen Sie an, welche Entschädigung Sie von der Bahn erwarten“, merkt die Trainerin und Autorin an.

Oftmals seien es nur kleine Gesten, die zählten, um den Umgang miteinander angenehmer zu machen. „Rücksichtnahme ist das A und O, wenn man, wie in Zügen, für kurze Zeit doch relativ eng zusammenrückt“, erklärt Helbach-Grosser. So könne man dem Gedränge beim Einsteigen in den Zug mit einer Platzreservierung zwar gelassen entgegensehen, doch „Schlange stehen“ gebe es heute leider meist nur in englisch geprägten Ländern. „Hierzulande gestaltet sich schon das Aussteigen schwierig, weil die gewieften Bahnfahrer an Zustiegende keinen Zentimeter Platz ver-

schenken“, stellt Helbach-Grosser immer wieder fest.

Berechtigter Ärger entstehe allerdings, wenn mit Aktenkoffern und Taschen Sitzplätze blockiert werden. Auch seien so genannte „Wisperabteile“ (Handy unerwünscht) prinzipiell eine feine Sache, wenn sich alle Reisende an diese Vorgabe halten.

Nach längeren Geschäftsterminen kann in einem leeren Abteil das Hochlegen der Beine (schuh- und geruchlos!) eine wahre Wonne sein. „Stilvoll werden die Füße dann freilich vom Sitz genommen, sowie jemand das Abteil betritt“, bemerkt die Benimm-Beraterin.

Den Nachtzug zu nehmen, ist europaweit eine feine und komfortable Angelegenheit. Meist spart man Zeit, schläft bequem, isst gut und findet auch noch Zeit zum Arbeiten. Passagiere, die nachts, aber auch tagsüber, ein Abteil für sich alleine haben, müssten sich beim Einsatz ihres technischen Equipments nicht zu viele Gedanken machen. Für alle anderen Fälle gelte jedoch: Handy, Laptop und Diktiergerät bitte umsichtig benutzen.

Wie bereits gesagt, oft sind es lediglich kleine Gesten, die das Leben leichter machen. ■



Takt & Stil

Susanne Helbach-Grosser gründete 1993 ihr Seminar-Institut „Takt & Stil“. In offenen und firmeninternen Veranstaltungen vermittelt sie die gesellschaftlichen Spielregeln im gesamten deutschsprachigen Raum. Zahlreiche Auftritte als Etikette-Expertin im Deutschen Fernsehen machten sie bundesweit bekannt. Heute führen fünf Franchise-Partnerinnen in eigener Regie Takt & Stil-Agenturen in Dresden, Göppingen, Erfurt, Merseburg und Werdohl.

Kontakt

Susanne Helbach-Grosser
Oderstraße 11
73529 Schwäbisch Gmünd
Tel.: 07171/8 62 51
E-Mail:
s.helbach-grosser@takt-und-stil.de
Internet: www.takt-und-stil.de