

An alle  
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Juli 2011

## **Wichtige Hinweise und Tipps zur kundenorientierten Planung und Durchführung von Firmen- und Privatreisen**

Kundenorientierung aktiv leben und für unsere Gäste noch erlebbarer gestalten, war und ist eine unserer gemeinsamen Herausforderungen.

Hierbei sind wir alle persönlich gefordert, wenn wir z.B. bei Firmen- und Privatreisen kundennah im Bahnhof, in der DB Lounge und in unseren Zügen unterwegs sind.

Die Wahrnehmung unseres Unternehmens, der Mitarbeiter und schließlich auch unserer eigenen Person in der Öffentlichkeit, hängt entscheidend von unserem persönlichen Auftreten und kundenorientierten Handeln ab.

Die folgenden Hinweise helfen Ihnen bei der Umsetzung einer kundenorientierten Planung und Durchführung von Firmen- und Privatreisen.

### **Firmenreisen**

- Planen Sie Besprechungen, welche in Verbindung mit Firmenreisen stehen, grundsätzlich an verkehrsschwächeren Tagen und zu weniger stark frequentierten Reisezeiten. Ermöglichen Sie den Teilnehmern durch Ihre kundenorientierte Planung mit weniger stark ausgelasteten Zügen an- und abzureisen.
- Verringern Sie den Reiseaufwand indem Sie den Veranstaltungsort geografisch an der Mehrheit der Teilnehmer ausrichten.
- Verbinden Sie nach Möglichkeit am Veranstaltungsort in Ihrer Rolle als Einladender oder als Teilnehmer mehrere Termine miteinander.
- Überprüfen Sie kritisch den Turnus regelmäßig stattfindender Meetings. Wägen Sie den zu erwartenden Informationsgewinn mit dem Reiseaufwand für sich selbst und den übrigen Teilnehmern ab.
- Nutzen Sie verstärkt DB-interne Kommunikationsmittel und laden Sie zu Telefon- und Videokonferenzen ein. Hier bietet Ihnen DB Systel GmbH passende Lösungen an.

...

## Privatreisen

- Werben Sie in Ihrem privaten Umfeld für Verständnis, wenn Sie alleine oder bei gemeinsamen Fahrten keine stark ausgelasteten Züge nutzen können bzw. wollen.
- Richten Sie Ihre Reiseplanung an dem zu erwartenden Kundenaufkommen aus. Die Aufstellung der Züge in der bekannten Sperrliste sowie Ihre eigenen Erfahrungswerte helfen Ihnen hierbei.
- **Tipp:** Mit dem Erwerb eines Tages Ticket M Fern Zu (mit Zuzahlung) können Sie die ausgeschlossenen Züge der Sperrliste nutzen, diese Züge sind aber trotzdem stark ausgelastet und ein Reisen, da für Mitarbeiter und Angehörige auch grundsätzlich kein Sitzplatzanspruch besteht, weniger komfortabel.

## Allgemeine Reisehinweise

- Sie sind Botschafter unseres Unternehmens. Mit großen und kleinen Gesten, zum Beispiel der unaufgeforderten Sitzplatzfreigabe bei vollen Zügen, der Bereitschaft zum Verlassen eines überfüllten Zuges bei drohender Teilräumung sowie der Unterstützung unserer Kunden bei Platzwahl im Zug oder bei der Orientierung Bahnhof können Sie ohne größeres Zutun, Werbung für sich, unser Unternehmen und für alle Kolleginnen und Kollegen betreiben.
- Orientieren Sie sich auch als Firmenreisender an der bekannten „Sperrliste“ und nutzen Sie diese als Hilfestellung für Ihre kundenorientierte Reise- und Terminplanung. Weichen Sie unbedingt auf weniger stark ausgelastete ICE, IC, EC und Produkte des Nahverkehrs aus.
- Beabsichtigen Sie während Ihrer Firmen- oder Privatreise eine DB Lounge zu nutzen, richten Sie Ihren Aufenthalt ebenfalls am Kundenaufkommen aus.
- Vermeiden Sie unbedingt im Beisein von zahlenden Kunden Gespräche sowie Diskussionen untereinander oder mit Zugbegleitern und Reiseberatern bezüglich interner Nutzungsbestimmungen!
- Verhalten Sie sich während Ihrer Reise diskret. Vermeiden Sie firmeninterne und mitarbeiterbezogene Gespräche sowie Telefonate im Beisein oder Hörweite von Mitreisenden. Achten Sie darauf, dass in der Öffentlichkeit Ihr Blickschutzfilter am Laptop angebracht ist.

Tragen Sie mit der Umsetzung der aufgeführten Hinweise aktiv und spürbar zur positiven Wahrnehmung in der Öffentlichkeit bei.

Für Ihren Beitrag im Interesse des Unternehmens danken wir Ihnen ganz herzlich!

Ihre



Katharina Heuer