



Ruedi Baumann beim Auskunftgeben vor der Abfahrt in Zürich HB.

Auf den Spuren von...

Ruedi Baumann, Kundenbegleiter. Die SEV-Zeitung begleitete Ruedi Baumann bei seiner Arbeit als Zugchef und sprach mit ihm über seine langjährige Erfahrung in der Peko Division Personenverkehr und als Vizepräsident des ZPV Säntis Bodensee.

Ruedi Baumann und Urs Wenger haben ihren Frühdienst schon um 4 Uhr 21 begonnen. Nun bleibt ihnen noch die Interregio-Fahrt von Zürich HB nach St. Gallen. „Urs als Sektionspräsident und ich als sein Vize sind auch im SEV ein eingespieltes Team“, sagt Ruedi und beantwortet vor dem Flirt-Doppelstockzug Fragen zweier Kundinnen, bevor er kurz mit dem Lokführer telefoniert. Um 12 Uhr 09 fertigt er den Zug klassisch ab: mit einer Drehung des Vierkantschlüssels im orangen Kasten, Hochhalten einer gelben Karte (für ein Foto) und einem Pfiff. An den sieben Zwischenstationen wird er den Zug meistens per Handy-App abfertigen.

Nachdem der Zug über die letzten Weichen des Vorbahnhofs gewankt ist, steigt Urs die Treppe hoch und Ruedi bittet unten freundlich um die Fahrausweise. Flink checkt sein Handy Swisspass um Swisspass, blitzartig stanzt die Billettzange Löcher in Tickets. Plötzlich stutzt Ruedi: „Sie haben trotz Ihrem Halbtaxabo ein ganzes Billett nach St. Gallen gelöst“, sagt er zu einem älteren Kunden und gibt ihm einen Elvetino-Bon im Wert von sechs Franken. Die restlichen zehn zuviel bezahlten Franken muss sich der Kunde als Gebühr ans Bein streichen.

Kurz vor Oerlikon meldet Urs die Passagierzahlen in seinen Abteilen, und Ruedi tippt die Wagenbelegungen in sein Handy. Diese sollen künftig auf den Anzeigetafeln der Bahnhöfe erscheinen, damit die Wartenden (vielleicht) in Wagen mit freien Plätzen einsteigen. Nach Oerlikon verkauft Ruedi einer Kundin den Beleg „Halbtaxabo vergessen“ für fünf Franken.

Persönlicher Kundenservice

Nach dem Flughafen informiert Ruedi einen Touristen, dass wegen dem vielen Schnee vorläufig kein Zug bis St. Moritz fährt. Über einen allfälligen Bahnersatz werde in Chur informiert. „Gibt es im Zug kein Wi-Fi?“ fragt der Mann, der sein elektronisches Ticket nur mit Internet zeigen kann. „Nein, wir haben in der Schweiz zu viele Kurven“, sagt Ruedi und löst das Problem mit der Hotspot-Funktion seines Handys. Einer telefonierenden Kundin sagt er einen Gruss für den Gesprächspartner. Manchmal verblüfft er kleine und grosse Reisende, indem er hinter ihren Ohren Kinderbillette hervorzaubert. Für einen Buben bläst er einen Ballon auf und formt daraus ein Hündchen. Bei effizienter Arbeit verbreitet er mit aufgestellten Bemerkungen gute Laune, ohne laut oder aufdringlich zu sein.

„Individuelle, persönliche Betreuung ist unsere Stärke und macht uns unersetzlich“, sagt Ruedi beim Kaffee in St. Gallen. „Wir sind bald die letzten Bähnler, die man unterwegs etwas fragen kann. Bei der letzten Kundenzufriedenheitsumfrage erzielte das Zugpersonal um die 83 Punkte (von 100), wesentlich mehr als die gesamte SBB. Dennoch wird unser Nutzen im Zuge der Digitalisierung infrage gestellt.“

Im Dienst der Kolleg/innen

Bei den St. Galler Kundenbegleiter/innen macht die ZPV-Sektion gerade eine Umfrage, warum sich viele müde und überfordert fühlen. Liegt es am Unterbestand, den Einzelbegleitungen, den engen Tourenübergängen, den vielen Neuerungen ohne genügende Ausbildung? Wie z.B. für den neuen Fernverkehrszug von Bombardier, zu dem Ruedi eine Chat-Gruppe für den Erfahrungsaustausch gegründet hat. Diese hat bereits 85 Mitglieder, Tendenz steigend. Ruedi investiert dafür etliche Freizeit, wie seit Jahren auch für die Peko- und SEV-Arbeit. Dazu gehört die Einzelbetreuung von Kolleg/innen. Vorgesetzte und HR hätten für Probleme der Mitarbeitenden offenbar immer weniger Zeit und schickten sie zur Peko. Neue Peko-Mitglieder dafür fitzumachen sei eine grosse Aufgabe. „Wenn man etwas mit Freude tut, kann man grosse Ressourcen aktivieren.“

Ruedi hat sich zeitlebens weitergebildet, in vielen Gewerkschaftskursen und auch zum Rettungssanitäter für den Einsatz im Lösch- und Rettungszug. In Flawil aufgewachsen, kam er knapp 17-jährig als Betriebslehrling zur SBB und stieg bis zum Teamleiter bei Mobility Services mit über 40 Mitarbeitenden auf. Als er nicht mehr hinter dem erwarteten Führungsstil stehen konnte, machte er 2003/2004 die Ausbildung zum Reisezugbegleiter. Italienisch lernte er dank seiner Mutter von klein auf. Seine Kampfsportkenntnisse waren ihm bei drei Angriffen direkt nützlich und lassen ihn auf Angstgefühle sicherer reagieren. Das helfe auch in den Fanzügen, die er begleitet, doch entscheidend sei dort die soziale Kompetenz.

Ruedi präsidiert die SP seines Wohnorts Degersheim und lernte vor ein paar Jahren als Gemeinderat auch die Arbeitgeberrolle kennen. Er hat drei erwachsene Kinder von zwei Frauen. „Ich bin aber nur mit einer verheiratet.“

Markus Fischer.

SEV, 29.1.2019.

SEV > Zugbegleiter. SEV, 2019-01-29