

Personal - Servicevereinbarung bei Hybrid-Hamburg Taxi, Inhaber Jürgen Starck e.K.

Stand: 08.05.2015

Grundsätzliches

- **Repräsentation**

Die Hybrid-Hamburg Taxi-Fahrer/innen (im Folgenden das „HHT-Personal“) identifizieren sich mit dem Profil dieser Firma und tragen es mit Engagement nach außen.

Sie betrachten das Taxifahren nicht nur als Beförderung von Personen von A nach B, sondern es erfüllt sie mit besonderer Genugtuung, wenn der Kunde die Fahrt genießt und sich mit einem Kompliment verabschiedet. Das Lob des Kunden zu erhalten ist ein wesentlicher Bestandteil ihrer Arbeitsfreude.

HHT-Fahrer/innen verhalten sich insbesondere gegenüber dem Fahrgast aber auch in Bezug auf andere Verkehrsteilnehmer/innen, Hotelpersonal, Angestellte des Kunden und nicht zuletzt Kolleginnen und Kollegen respektvoll, zuvorkommend, zurückhaltend und aufmerksam. Das HHT-Personal ist sich dessen bewusst, den ersten Eindruck eines auswärtigen Fahrgastes von der Stadt Hamburg mit zu prägen. Es bemüht sich, dazu beizutragen, dass die Fahrgäste Hamburg in guter Erinnerung behalten und gerne wieder kommen.

- **Äußerliches Auftreten**

Das HHT-Personal wirkt gepflegt. Es möchte den Fahrgästen das Gefühl geben, dass man sich auch im äußeren Erscheinungsbild gerne auf sie einstellt. Einen klar definierten Dresscode gibt es zwar bei HHT nicht, die Kleidung des Personals entspricht aber der Kennzeichnung „*legere Businesskleidung*“. Anzug und Krawatte werden also nicht unbedingt immer gewählt, jedoch schon eine Oberkleidung mit Kragen (Hemd oder Poloshirt). T-Shirts ohne sonstige Oberbekleidung, Kapuzenshirts, bedruckte-Sweatshirts und auch kurze Hosen gehören nicht zu den Kleidungsstücken, mit denen das HHT-Personal dem Kunden gegenüberzutreten möchte. Es vermittelt den Gästen auch nicht den Eindruck, als käme man gerade vom Sport (z.B. Jogginghose, Baseballkappe). Das Schuhwerk ist alleine schon wegen der Verkehrssicherheit geschlossen.

Das HHT-Personal ist vor Dienstantritt selbstverständlicher Weise frisch gewaschen und riecht gut. Bei starker Wärme oder Transpiration benutzt es natürlich ein Deo.

Raucher/innen halten einen großen Abstand zum Fahrzeug und steigen auch beim kurzzeitigen Vorrücken am Taxiposten nicht mit Zigarette in das Fahrzeug. Sie sind sich dessen bewusst, dass der Geruch nach Rauch für die meisten Gäste als aller Letztes zu einer angenehmen Taxifahrt gehört. Das HHT-Personal achtet deshalb darauf, dass auch die Hände und die Kleidung nicht nach Rauch riechen. Sollte dies der Fall sein, werden unverzüglich geruchsneutralisierende Mittel benutzt. Fahrgästen wird das Rauchen im Taxi entsprechend der Taxiordnung untersagt. Lässt ein/e HHT-Fahrer/in Fahrgäste trotzdem rauchen, ist dies ein Grund für eine Kündigung.

- **Umweltschutz und Anstand**

Das HHT-Personal ist deshalb ein Arbeitsverhältnis mit HHT eingegangen, weil es die beiden Säulen des Profils von HHT kennt und dahinter steht. Die Fahrgäste mit Komfort zu verwöhnen und die Umweltbelastungen des Taxifahrens so gering wie möglich zu halten, treibt jede und jeden HHT-Fahrer/in persönlich an. Gerne und aus Überzeugung reden die Fahrer/innen deshalb mit ihren Gästen über die Bedeutung von schadstoffarmer Mobilität und erklären Ihnen die Technik der Fahrzeuge sowie alle anderen Umweltstandards, die bei Hybrid-Hamburg Taxi angewandt werden.

Das HHT-Personal handelt auch selbst dementsprechend und ist ein persönliches Vorbild bei Umweltschutz und Rücksichtnahme. Niemand der Fahrer/innen würde auf die Idee kommen, Abfall außerhalb dafür vorgesehener Behälter weg zu werfen oder auch (leider muss dies in unserer Branche betont werden) Toiletten verschmutzt zurück zu lassen und Kaugummi oder Papier in Pissoirs zu spucken oder zu werfen.

Da Umweltschutz bei Hybrid-Hamburg Taxi nicht auf Kosten des Komforts geht, darf die Klimaanlage eingeschaltet sein und der Motor zum Heizen oder Kühlen laufen. Die modernen Hybrid-Fahrzeuge regeln sich in dieser Hinsicht selbst und schalten den Motor schnell wieder ab. Grundsätzlich ist jedoch allen HHT-Fahrer/innen klar, dass auch Lärm Umweltverschmutzung ist. Unnötiges Hupen – egal wo - kommt bei HHT deshalb nicht vor und insbesondere am frühen Morgen sorgen wir dafür, dass sich der Motor nicht vor dem Haus des Kunden einschaltet. Natürlich beschallen wir die Umgebung auch nicht mit Musik.

Vor der Fahrt

- **Vorbereitung des Fahrzeugs:**

Das HHT-Personal hat ein Faible für penible Sauberkeit des Fahrzeugs. Es überprüft und reinigt das Taxi vor jeder Stammkundenfahrt, wenn Zeit dafür ist, auch an jedem Taxiposten. Pausen bis zum Eintreffen des Kunden werden für die weitere Perfektionierung der Sauberkeit und des Service genutzt. Besondere Priorität genießen absolut saubere Scheiben (frei von angetrockneten Regentropfen, Fingerabdrücken und Staub) sowie Fußmatten, auf denen kein Sandkorn oder sonstige Gegenstände zu erkennen sind.

Die Service-Bags werden überprüft und eventuell aufgefüllt. Hierbei achten wir auch darauf, dass die Service-Bags ordentlich aussehen und nicht „angegrabbelt“. Tempo-Taschentuch-Packungen tauschen wir aus, wenn bereits ein Taschentuch entnommen wurde.

Einem HHT-Fahrer ist es peinlich, wenn man sich an die Karosserie nicht anlehnen kann, ohne die Kleidung zu beschmutzen. Deshalb reinigt das HHT-Personal die Karosserie mindestens einmal täglich. Bei Wetterlagen, die ein schnelles Verschmutzen hervorrufen, machen wir dies 2-3 mal täglich - außer wenn es *durchgehend* regnet oder schneit. Hierzu wird ein Hochdruckstrahler benutzt oder es wird manuell mit Küchenrollen und Glasreiniger gereinigt. Das HHT-Personal erhält für den Hochdruckstrahler eine Prepaid-Karte mit einem Betrag, der für einen Monat reichen soll. Am Ende des Monats erhält das HHT-Personal den nicht genutzten Betrag als (zu versteuernden) Bonus, sofern das Fahrzeug wirklich immer sauber war, das Taxi also manuell entsprechend der HHT-Ansprüche gereinigt wurde.

Einmal in der Woche, bei Bedarf auch öfter, reinigt das HHT-Personal auch die Sitze gründlich. Hierbei ergibt sich bei Stoffsitzen, die bei Hybrid-Hamburg Taxi wegen der

Gemütlichkeit bevorzugt werden, insbesondere dann eine häufigere Reinigungsnotwendigkeit, wenn es auf die Sitze geregnet hat.

- **Einstieg:**

Das Einladen von Gepäck ist selbstredend unser Job. Niemals würde es beim HHT-Personal vorkommen, dass nur die Heckklappe auf gemacht wird und der Gast sein Gepäck selbst in das Taxi hievt. Es wird bei Touren, die nicht durch Heranwinken zu Stande kommen (also Bestellungen und Taxiposten) immer ausgestiegen, auch wenn die Fahrgäste kein Gepäck dabei haben. Wir freuen uns darauf, den Fahrgast höflich zu begrüßen (z.B. „Guten Tag“, bei namentlich bekannten Fahrgästen „Guten Tag Frau Fahrgast“) und es wird die Tür aufgehalten und wieder verschlossen. Die HHT-Fahrer/innen möchten dem Fahrgast gerne ein Gefühl des Beschützt werden vermitteln. Aus diesem Grund stellen wir uns immer hinter den im Fond einsteigenden Fahrgast an den Einstieg, greifen um den einsteigenden Fahrgast herum an die Tür und verschließen diese sanft.

Während der Fahrt:

- **Fahrweise:**

Das HHT-Personal befördert unsere Gäste aus Überzeugung so, dass die Fahrt komfortabel und ökologisch stattfindet. Das bedeutet insbesondere, dass auf ruckhaftes Fahren mit schnellen Beschleunigungsphasen und Bremsvorgängen verzichtet wird. Wir bevorzugen ein gleitendes, „segelndes“ Fahren. Ist in einiger Entfernung ein Hindernis oder eine rote Ampel zu erkennen, lässt das HHT-Personal das Fahrzeug frühzeitig und energiesparend ausrollen und reuperiert Energie. Beim Grün-Werden einer Ampel beschleunigt das HHT-Personal allerdings im Interesse des Verkehrsflusses (Rücksicht gegenüber anderen Verkehrsteilnehmern) zügig, wenn auch nicht mit Vollgas.

- **Kommunikation:**

Die HHT-Fahrer/innen betrachten Ihre Stammkunden wie eine große Familie. Man interessiert sich füreinander und freut sich darauf, den Kunden mal wieder zusehen und etwas Neues von ihm zu hören. Während der Fahrt verhalten wir uns deshalb kommunikativ. Wir fragen nach, wie der Tag / die Woche so gelaufen ist und wie das Befinden ist. Das HHT-Personal achtet aber auch darauf, ob der Fahrgast selbst kommunikativ eingestellt ist. Möchte der Fahrgast arbeiten, telefonieren, schlafen oder einfach still sein, versuchen wir dies zu erkennen und darauf Rücksicht zu nehmen. Natürlich ist wie in allen Bereichen zwischenmenschlicher Interaktion hier keine 100%ig gleiche Wahrnehmung zwischen Fahrgast und HHT-Personal möglich. Wir bemühen uns aber sehr. Bei den Gesprächsthemen stellen wir meistens die Themen des Fahrgastes in den Mittelpunkt. Eigene Themen werden vom HHT-Personal nur eingebracht, wenn sich dies aus dem Gesprächsverlauf her ergibt. Erzählt der Fahrgast z.B., dass er ein begeisterter Fußballfan ist, erzählen wir natürlich auch vom eigenen Lieblingsverein, aber möglichst nicht als Erste oder Erster. Haben sich bei Stammgästen bestimmte Themen bereits eingebürgert, schneiden wir diese natürlich manchmal auch von unserer Seite aus an.

Bei politischen Themen halten wir uns sehr zurück. Hetzerische, diskriminierende, eifernde, radikale Inhalte bleiben völlig außen vor. Hybrid-Hamburg Taxi ist demokratischem Gedankengut und der humanistischen Werteordnung verpflichtet.

- **Musik / Radio:**

Fahrten mit HHT zeichnen sich durch eine entspannte, stille und kommunikative Atmosphäre aus. Das bedeutet, dass sie ohne Radio oder sonstige Tonträger stattfinden. Dies gilt zumindest bis 23:00 Uhr. In den Zeiten, die laut Arbeitszeitgesetz als Nachtarbeitszeit gelten (23:00-06:00) Uhr ist von anderen Bedürfnissen der Fahrgäste auszugehen. Hier ist Musik ausdrücklich erwünscht aber nicht Pflicht. Die Musik sollte nicht sehr laut sein und keinen aggressiven Charakter haben. Sie sollte zur entspannten Wohlfühl-Atmosphäre beitragen. Ausnahmen gelten, wenn von Fahrgästen bekannt ist, dass sie Musik hören möchten (auch tagsüber) oder wenn der Wunsch vom Fahrgast selbst geäußert wird. In diesen Fällen weisen wir den Fahrgast auf das Spotify-Angebot von HHT hin. Die Art der Musik wird dann ausschließlich vom Fahrgast bestimmt. Auch dem Wunsch von Fahrgästen nach Informationssendungen im Radio entsprechen wir natürlich.

- **Service:**

Kommt das Gespräch auf den von HHT angebotenen Fahrgast-Service, freut es uns natürlich, wenn der Fahrgast auch etwas benutzt. Viele Fahrgäste sind schüchtern und trauen sich nicht, etwas zu nehmen. Zu einer gastfreundlichen Atmosphäre gehört es auch, den Gästen in Maßen etwas „aufzudrängen“. Ist der Gast zum Beispiel sehr begeistert über den Service, bietet es sich für uns an, am Ende die besonders hochwertigen Erfrischungstücher von Hildegard Brauckmann oder die schön verpackten Schuhputz-Schwämmchen zu überreichen. Nach Flugreisen mit trockener Kabinen-Luft weisen wir unsere Gäste gerne auf das im Taxi vorhandene Volvic-Trinkwasser hin.

Oftmals erkennen unsere Gäste auch nicht die bequeme Möglichkeit, über die vorinstallierten Kabel das Smartphone oder das Tablet zu laden. Sofern der Gast gerade diese Geräte benutzt, informieren wir ihn deshalb über diese Möglichkeit.

Fahrgästen, die die Benutzung der Service-Bags durch nachfolgende Fahrgäste gefährden, indem sie zum Beispiel mit den Give-Aways durch die Gegend werfen, gebietet das HHT-Personal Einhalt. Diese unhöflichen Gäste dürfen auch des Taxis verwiesen werden.

Ich habe die Service-Vereinbarung zur Kenntnis genommen und stimme zu, mich nach ihr zu verhalten

Name:

Unterschrift: