

Die Bahn kommt ihren Kunden näher

Die Anwesenden waren nicht schlecht erstaunt, als beim Clubabend am 3. November Martin Lepper, Vorsitzender des Geschäftsbereichs Personenbahnhöfe der Deutsche Bahn AG, sehr offen und auf humorvolle Weise die derzeitige schwierige Situation der Bahn und der deutschen Bahnhöfe schilderte.



Mit einer bewußt kritischen Einstellung machte er deutlich, daß Einsicht der erste Schritt zur Besserung ist. Man könne nur etwas verändern, wenn man genau analysiert und sich bewußt macht, wo die Schwachstellen in einem Unternehmen liegen. Martin Lepper hat das getan und im Rahmen einer Kundenzufriedenheitsbefragung genau herauskristallisiert, was die Bahn tun muß, um den stetigen Verlust der Marktanteile zu stoppen und wieder neue Kunden zu gewinnen. Um die Bahn auf den richtigen Kurs in Richtung Zukunft zu bringen sei es zum Beispiel erforderlich, daß jeder Bahnhof zu einer Visitenkarte der Bahn und der Stadt werde. Es ist laut Martin Lepper nicht länger hinzuneh-

men, daß mit dem Begriff Bahnhof vor allem negative Eindrücke assoziiert werden. Leider könne man hier nicht mit dem gewünschten Voll-dampf vorgehen, denn für einen Bahnhof seien viele verschiedene Menschen aus den unterschiedlichsten Aufgabenbereichen verantwortlich, die oftmals die Weichen in unterschiedliche Richtung stellen. Martin Lepper betrachtet es als eine seiner wichtigsten Aufgaben, die Mitarbeiter soweit zu motivieren, daß sie die Kunden zufriedenstellen und die Gegebenheiten an ihrem Bahnhof nicht einfach hinnehmen, sondern verändern wollen.

Um dies zu erreichen, hat man bei der Bahn u. a. zehn Grundsätze aufgestellt, die gemäß Befragung bereits 90% der Bahnmitarbeiter verinnerlicht haben. Zu diesen Grundsätzen gehören u. a.


- W Mehr Zeit und Freundlichkeit für Kunden
- W Service, Sicherheit und Sauberkeit
- W Ohne Partner kein Erfolg
- W Unsere Stärke liegt in uns selbst

Der Grundsatz Nr.1 lautet, daß ein Bahnhof kein Shopping-Center mit Gleisanschluß ist, sondern vielmehr eine Drehscheibe für Mobilität, bei der größter Wert auf Kunden- und Umweltfreundlichkeit gelegt wird. Denn was sich Bahnfahrer am meisten wünschen, ist Sicherheit,

Pünktlichkeit und Information. Allein in den nächsten Jahren investiert die Bahn daher mehrere Milliarden Mark, um bereits bis zum Jahr 2001 eine Vielzahl neuer Stationen anbieten zu können, die diesen Kundenwünschen entsprechen.

Als eindrucksvolle Beispiele zeigte Martin Lepper eine Reihe von Dias z. B. vom neuen Bahnhof in Leipzig und vom Bahnhof Köln. Beindruckende Bilder, die deutlich machten, daß ein Bahnhof durchaus mit einem modernen Flughafen vergleichbar sein kann. Die Großbahnhöfe der Zukunft verfügen über ein ausgesprochen kundenfreundliches Ambiente und sind mit allen erdenklichen Serviceeinrichtungen wie z. B. Service Points, Reisecenter und DB Lounge ausgestattet. Aber auch die mittleren und kleinen Bahnhöfe bleiben nicht auf der Strecke. Sie werden Zug um Zug mit DB Service Stores ausgestattet bzw. in DB Pluspunkte umgewandelt, das sind Nahverkehrsstationen mit besonderen sicherheitstechnischen Einrichtungen.

Durch die Berücksichtigung der Kundenwünsche und die Neugestaltung der Institution Bahnhof kommt die Bahn ihren Kunden wieder näher. Und das wird sich in Zukunft auf jedermann positiv auswirken.

Nicht nur auf Bahnfahrer! 



intern



Liebe Clubmitglieder, am 4. Dezember 1998 ist es soweit – in den Räumen der SIHK feiert der Marketing Club Hagen in diesem Jahr sein 10jähriges Bestehen mit einer Gala. »genießen, erleben, mitmachen.« ist das Motto des Abends.

Ein schönes Essen, Musik, Tanz und zahlreiche Events werden

Sie begleiten. Die täglich wachsende Zahl der Anmeldungen, das aktive Sponsoring zahlreicher Mitglieder und der große Einsatz des Teams »Festausschuß« werden diesen Abend zu einem unvergesslichen Ereignis für uns alle werden lassen.

Zur Zeit laufen parallel die Vorbereitungen für den Neujahresempfang 1999 und die Bemühungen der Jury, auch im nächsten Jahr ein Unternehmen aus der heimischen Region mit der Verleihung des Hagener Marketing-Preises zu ehren. Alle Mitglieder und Freunde des Clubs sind herzlich eingeladen, am 12. Januar 1999 wieder in den Räumen der SIHK an dieser Veranstaltung teilzunehmen.

Eine weitere Erfolgsmeldung ist, daß erstmalig über 200 Mitglieder dem Marketing Club Hagen angehören. Ich möchte allen Mitgliedern an dieser Stelle sehr herzlich für Ihr Bemühen um die Mitgliederwerbung danken und gleichzeitig ankündigen, daß der Vorstand und der Beirat auch 1999 neue Wege gehen werden, um die Kontinuität in der Programmgestaltung, der Mitgliederwerbung und die Mitgliederaufnahme in unseren Club zu wahren und zu fördern.

Ich wünsche Ihnen in den vor uns liegenden Monaten weiterhin viel Erfolg in Ihren Unternehmen und Freude am Marketing-Club Hagen. Ich freue mich, mit Ihnen am 4. Dezember 1998 unser Jubiläum feiern zu können.

Herzlichst, Ihr

Markus Hoffmeister
Dr. Markus Hoffmeister

Marketing-Club Hagen e.V.

Clubsekretariat:

Renate Kämpel
DOUGLAS Media & Werbeagentur GmbH,
c/o DOUGLAS HOLDING AG,
Kabeler Straße 4, 58099 Hagen,
Telefon 0 23 31/690-366,
Fax 0 23 31/6 36 02,
www.mc-hagen.de

Wir danken den Sponsoren des Abends

- Autohaus Jürgens • BMW Jost • CPC-Werbeberatung •
- Deutscher Paket Dienst Cordes & Simon • Douglas
- Media- und Werbeagentur • DOUGLAS •
- Durable – Hunke & Jochheim • Eduard Hueck •
- Foto Kühle • Franz Henke & Sohn • GAH-Alberts •
- Gerolsteiner Brunnen • Gödde • Internationale
- Rathaus-Apotheke • Lobbe Deutschland • Michael
- Brücken Kaufpark • NOVUM Objekteinrichtung •
- Queens Hotel • Richter und Siller Präsentations-
- systeme • Günter Rux Gerüstsysteme •
- Schenker Eurocargo • Schilder von der Heyden •
- Schrodt Baukonsult • Schröder Druck- und Verlag •
- SIHK zu Hagen • Unternehmensgruppe Silberstepe •
- Werbestatt Wiesemann • WFZ Nutzfahrzeugteile-
- handel • WILO • W. Quitmann •
- Zeschky Oberflächen

Für ihr besonderes Engagement danken wir:

Dresdner Bank
Die Beraterbank

Busch-Jaeger Elektro GmbH

GROHE
WASSESTECHNOLOGIE

HOFFMEISTER

Brandt

Iserlohner
Natürlich Iserlohner.

HUSSEL
Confiserie

HÖRSTKE
GROSSKÜCHENEINRICHTUNGEN GmbH

Impressum

Konzept und Realisation:
CPC-Werbeberatung, Herdecke
Foto Kühle, Hagen
Werbestatt Wiesemann, Hagen

Redaktion:
Angela Dietzel

Achtung!
Der Gala-Abend des
MC-Hagen findet **nicht** am
27.11.1998, sondern am
4.12.1998 statt.

**ZEHN
JAHRE
genießen
erleben
mitmachen**

**Am 4.12.1998
ist es soweit!**

Nur noch wenige Tage und wir können Sie und Ihre Begleitung auf unserem Jubiläumfest anlässlich des 10jährigen Bestehens des Marketing-Club Hagen begrüßen. Unter dem Motto »genießen, erleben, mitmachen.« haben wir ein genussvolles, erlebnisreiches und animierendes Programm für Sie vorbereitet. Freuen Sie sich auf einen unterhaltsamen Abend mit einem exquisiten Menü, einer interessanten Präsentation, vielen Leckereien, einer überraschenden Show, einem besonderen Augen- und Ohrenschaus und natürlich mit Musik und Tanz. Wir sind sicher, es wird Ihnen gefallen. Und wir möchten uns an dieser Stelle noch einmal herzlich bei all denjenigen bedanken, die uns durch ihre tatkräftige und finanzielle Unterstützung die Ausgestaltung unseres Festes ermöglicht haben.

