

## The Weekly Empowerment



### *Maul halten (Teil 2)*

Nach den zwei kurzen Stunden Schlaf, sassen wir bereits wieder im Taxi auf dem Weg zu jenem Flughafen, auf dem sich gestern Abend alles gegen uns verschworen hatte. Berlin Tegel wurde zum Synonym für eine servicefreie Zone und Air Berlin zum besten Beispiel dafür, dass der CEO im Boardmagazin zwar über „Service“ und „smiling faces“ schreibt, die Realität dann aber ganz anders aussieht.

„Ich glaube es einfach nicht!“ höre ich mit einem Ohr Philip Eicher sagen, während ich noch den Taxifahrer bezahle. „Unser Flug hat Verspätung...!“

Am Gate 6 reihten wir uns ans Ende einer 40 Meter lange Schlange von übel gelaunten und nicht ausgeschlafenen Fluggästen, die schon wieder einchecken mussten für einen Flug, der erneut mit Verspätung drohte. Und man sollte es nicht für möglich halten: Es war genau 1 (in Worten: eine) Mitarbeiterin fürs Check-in eingeteilt worden. Dies obwohl man nach dem Fiasko von gestern eigentlich etwas mehr Taktgefühl und Planung hätte erwarten können. Als dann schliesslich alle Passagiere in der Wartelounge sassen, begann endlich das Boarding. Ein Gutes hat ja so eine Ausnahmesituation: Sie schweisst zusammen und schafft Kontakte zu Menschen, mit denen man wahrscheinlich unter normalen Umständen gar nie ins Gespräch käme.

Mit den Boardkarten in der Hand standen wir am Ende der Schlange und arbeiteten uns langsam zu den zwei Menschen vor, die den Sitzplatzbeleg von der Bordkarte trennten und unmotiviert „guten Flug“ über die Lippen brachten.

Mich trennten noch etwa 1,2 Meter von dem Mann als es hiess: „Es tut uns leid, die Maschine ist voll, Sie müssen eine spätere Maschine nehmen.“

Nachdem uns allen für einige Sekunden die Sprache und der dafür notwendige Speichel fehlte, bauten sich Aggressionen auf. Eine hochschwängere Psychiatrie-Ärztin schaute den Flughafenmitarbeiter entgeistert an und sagte: „Ja seid Ihr denn hier alle dement?“ Ich faltete meine Hände zum Gebet und bat den Mann nun unverzüglich jemanden zu holen, der hier etwas zu sagen hat und wirklich auch entscheiden kann.

„Hören Sie, ich tue hier mein Bestes...“ kam mir dieser frech. „Ja...“ antwortete ich, „aber Ihr Bestes ist JETZT nicht mehr gut genug! Seit nun bald 13 Stunden

## The Weekly Empowerment

vertrösten und veräppeln Sie hier 180 Leute nach Strich und Faden und wir haben jetzt keine Lust mehr auf weitere Eskapaden à la Berlinoise.“

Die Leute hinter mir untermauerten meine Worte so lautstark, dass der Beamte auf jegliches Feedback verzichtete. In den nun folgenden 20 Minuten liess man uns in dem Glauben, die Maschine fliege ohne uns nach Zürich, bis wir dann plötzlich doch noch boarden durften. Natürlich sass schon jemand auf meinem Sitz und natürlich ging das Chaos weiter. Der Kapitän sprach wortwörtlich folgende Durchsage ins Mikrofon: „Liebe Fluggäste, es tut uns leid, dass sich das Boarding etwas verzögert, wir wissen auch nicht genau weshalb. Zuerst hiess es, dass das Flugzeug schon voll sei, jetzt sind auf einmal 15 Plätze frei...“. Wir Passagiere konnten nun wirklich nur noch müde lächeln. Da meldete sich der Kapitän erneut: „Ja liebe Fluggäste, wir werden in Kürze unsere Startposition einnehmen können. Wie ich gehört habe, konnten einige von Ihnen gestern den Rückflug nach Zürich nicht erreichen und fliegen deshalb erst heute zurück...“ weiter kam er nicht mehr denn 180 Passagiere schrien: „Was heisst hier „einige“? WIR ALLE!!!“ Man muss es erlebt haben, ansonsten glaubt man es nicht.

Als beim Landeanflug die Flight Attendant ins Mikro sprach: „Wir bitten Sie, jetzt alle elektronischen Geräte anzuschlappen...“ da schaute mich die Dame neben mir an und sagte: „Mal ehrlich, haben Sie schon jemals schlechteren Service erlebt?“ „Nein“ sagte ich. Nach einer Weile fügte sie hinzu: „Das ganze wäre jetzt nur noch mit einem Absturz zu überbieten.“ „Ja...“ sagte ich „und wir beide wissen, dass das eine Erlösung wäre.“

Natürlich war dann in Zürich unser Gepäck nicht da. Natürlich mussten wir zum Lost & Found und noch einen Rapport ausfüllen. Aber das spielte auch keine Rolle mehr. Am Samstagmittag waren wir dann Zuhause. Am Sonntagabend um 21.00 Uhr war es dann auch unser Gepäck.

Liebe Air Berlin, es bleiben folgende Fragen:

- Wie kann es sein, dass das Flughafenpersonal sich in solchen Situationen so dilettantisch, ungeschult und in höchstem Masse unsensibel verhält?
- Wie kann es sein, dass Verpflegungs-Gutscheine so schleppend ausgestellt werden und diese dann vielerorts nicht mal gültig sind?
- Wieso kreuzte nicht einmal jemand mit Kaffee und Gebäck auf und brachte so einen kleinen Lichtblick in diese Servicewüste?
- Wie kann es sein, dass Sie alle es nicht schaffen eine verbindliche, beruhigende und klare Kommunikation zu gestalten, bei einer Situation, die sicher nicht zum ersten Mal vorkam und nicht das letzte Mal vorkommen wird?
- Wie kann es sein, dass sich zu keinem Zeitpunkt auch nur ein einziger wirklich kompetenter Air Berlin Mitarbeiter vor Ort befand oder einschaltete und uns mit first hand Informationen versorgte. Zu keinem einzigen Zeitpunkt (zu keinem!!!) fühlten wir uns in irgendeiner Art und Weise betreut.

**Schenken Sie Wissen mit Wirkung weiter! Anmeldungen via <http://www.nzp.ch>**

## The Weekly Empowerment

Und nun noch dies: Philip Eicher und ich haben freiwillig auf Taxigutschein und Übernachtungsrückerstattung verzichtet, respektive diese Kosten selber übernommen. Denn eines weiss ich ganz bestimmt: Wer die Pflicht nicht schafft, der schafft auch die Kür nicht.

Ich weiss von anderen Passagieren, die sich schriftlich bei Air Berlin zu diesen Vorfällen beschwert haben, was zurück kam. Ein Standardbrief mit den Worten wir können nichts dafür. Was sonst.

Anmerkung: Ich bin in meinem Leben schon viel mit Air Berlin geflogen und habe durchaus auch positive Erlebnisse gehabt mit dieser Airline. Einmal habe ich dem CEO sogar ein Komplimenteschreiben zugestellt, welches allerdings ebenfalls unbeantwortet blieb. Eine Billig-Airline spart eben wo sie kann und wenn es nur beim Briefpapier ist.

### Nächsten Freitag im Weekly Empowerment:

Auf dem Tennisplatz hat mir Chris Torsani so einiges beigebracht, was ich Ihnen nicht vorenthalten möchte. Eine Lektion des positiven Denkens wartet auf Sie. Also, bis nächste Woche!

Daniel Zanetti, Do-hower

**Neu!** The Weekly Empowerment jetzt auch in englischer Sprache.

<http://www.nzp.ch/index.cfm?dom=4&rub=130>

#### **Copying is right!**

Wir freuen uns über Veröffentlichungen, allerdings bitten wir um eine vorherige Kontaktaufnahme.