



DIE FUNKZENTRALE **KANN MEHR**

Nicht nur bei Sonderwünschen zeigen sich die enormen Möglichkeiten der klassischen Taxizentrale im Vergleich zu so mancher Konkurrenz-App.

Wer ein Taxi per App bestellt, freut sich über die einfache Abwicklung. Alteingesessene Funkzentralen bieten diese bequeme Möglichkeit heute ebenso wie jeder andere Anbieter. Da sieht der Kunde auf den ersten Blick keinen Unterschied. Dass zwischen dem Vermittlungsapparat einer klassischen

Taxifunkgesellschaft und der Bestell-App eines rosinenpickenden Wettbewerbers. Welten liegen, sieht er, sobald sein Auftrag Besonderheiten enthält – sei es, dass man die Info geben möchte, dass man viel Gepäck dabei hat, oder auch, dass man gar nicht für sich selber bestellen möchte, sondern für die Oma, und deshalb ein Fahrzeug mit mittelhohem Einstieg will. Oder man hat den klassischen Fall, dass man etwas im Taxi vergessen hat. „In solchen Fällen braucht der Kunde den persönlichen Ansprechpartner“, erläutert Hermann Waldner, Geschäftsführer von Taxi Berlin. „Und den bekommt er nicht bei mytaxi, nicht bei Uber, nicht bei Clever Shuttle, den bekommt er nur bei der Taxizentrale.“

WELCHE UNTERSCHIEDE GIBT ES?

Waldner erläutert dies am Beispiel seines Call-Centers: „Ein Kunde der Funkzentrale Taxi Berlin wählt die 20 20 20, wartet durchschnittlich unter acht Sekunden und hat dann einen Ansprechpartner am Telefon, der sich des Problems annimmt und eine Reihe von Hebeln zur Verfügung hat, es zu lösen.“ Das Callcenter in der Persiusstraße setzt in der Regel je Arbeitsschicht fünf Personen für Fahrernachfragen ein: Schichtleiter, stellvertretender Schichtleiter (die nicht nur Sprachwünsche, sondern auch viele andere Aufgaben bearbeiten) nebst drei weiteren Kräften.

Dazu kommen – je nachdem, ob es Sonntagmorgen oder Silvesterabend ist – 20 bis 48 Mitarbeiter(innen) für Kundenbestellungen, Kundennachfragen und Beratung (wie lange wird die Fahrt dauern usw.). Für unerwartete Auftragshochs haben zudem meist bis zu 30 Mitarbeiter Bereitschaft und können in kürzester Zeit auf Abruf einspringen. Alle zusammen ergeben inklusive unserer dreiköpfiger Leitung nebst Coaching-Duo, ein 140-köpfiges Team.

EIN VIELKÖPFIGES TEAM

Dies ist nur das Personal, das für sofortige Problemlösungen Tag und Nacht zur Verfügung steht, auch Weihnachten und an allen anderen Feiertagen (und -nächten). „Zusätzlich stehen werktags zu den Bürozeiten die sechs Mitarbeiter der Fahrer- und Unternehmerbetreuung bereit“, stellt Waldner eine weitere Abteilung seines Unternehmens vor. „Sie kümmern sich um alle Fragen und Probleme, nehmen Beschwerden oder Anregungen entgegen, stehen den Fahrern mit Rat und Hilfestellung zur Seite und vermitteln bei Uneinigkeit zwischen Fahrern und Fahrgästen.“

Am Beispiel eines Hotels in Moabit erläutert Waldner die Abläufe: „Nachdem dort gehäuft Fehlfahrten auftraten, weil die Fahrgäste gerne mal um die Ecke verschwanden, vereinbarte ein Außendienstmitarbeiter von

TAXI BERLIN TZB GMBH

Persiusstraße 7, 10245 Berlin
 Telefon: +49 (0)30 / 690 27 20
 Telefax: +49 (0)30 / 690 27 19
 E-Mail: info@taxi-berlin.de
 www.taxi-berlin.de

Öffnungszeiten Kundencenter
 und Technikcenter
 Mo, Di, Do, Fr 10.00 bis 17.30 Uhr
 Mi 10.00 bis 14.30 Uhr

Geschäftsführer
 Hermann Waldner

Presserechtlich verantwortlich für
 diese Seite: Hermann Waldner
 Redaktion: Axel Rühle (ar)
 Pressekontakt: presse@taxi-berlin.de



Geschäftsführer Hermann Waldner

Taxi Berlin ein Gespräch mit dem Hotelmanager, und man beriet über Lösungen. Seit die Gäste nicht mehr nach vorne auf die Straße, sondern in das Parkhaus geschickt werden, ist die Zahl der Fehlfahrten dort annähernd auf Null gesunken. Ich bitte deshalb alle Kollegen, uns Fehlfahrten zu melden und nicht mit dem Hotelpartier zu diskutieren, weil dies erfahrungsgemäß keine Wirkung zeigt.“

LÖSUNG LEICHT GEFUNDEN

In bestimmten Fällen werden einzelnen Fahrern Nachschulungen angeboten, um ihnen näherzubringen, welche Ansprüche Taxi Berlin an sich und seine Fahrer stellt, um eine ordentliche Dienstleistung anzubieten. Diese Schulungen leiten vier Dozenten, die auch durch andere Tätigkeiten bekannt

sind, z. B. Verbandschef, P-Schein-Ausbilder, Chorleiter oder Schulungsmaterial-Autor.

„Um alle uns angeschlossenen Taxifahrerinnen und Taxifahrer mit genügend Fahrten zu versorgen, fließt ein erheblicher Teil der Einnahmen aus den Funkgebühren in unsere Marketingabteilung“, sagt Waldner. Teamchef Jens Schmiljun und das neunköpfige Team sind verantwortlich für Kundenbetreuung und Außendienst. „Dazu gehört als zentrale Aufgabe des Taxifunks die permanente Akquise neuer Kunden.“ Auch durch die Betreuung der Bestandskunden ist der Außendienst mit verantwortlich für die hohe Kundenzufriedenheit. Die Kundenbetreuung ist Ansprechpartner für Hotels, Firmen, Behörden und alle weiteren regelmäßigen oder auch gelegentlichen Besteller, die die unterschiedlichsten Dinge auf dem Herzen haben. „Dazu zählen Lob und Beschwerden über Fahrer, Fragen zur Abwicklung von Großbestellungen, die Vereinbarung von auf den Kunden zugeschnittenen Zahlungsmodellen wie etwa Coupons, Taxi Berlin Cards oder Rechnungsfahrten“ fasst Waldner das breite Spektrum zusammen und verweist auf die vier freundlichen Berater im Kundencenter, die mit Rat, Tat und Geduld für nahezu jedes Anliegen da sind.



Marketingchef Jens Schmiljun

„Wenn es sehr technisch wird, sind das Technikcenter und die Technikabteilung des Taxifunks das“, sagt Waldner, der sich als Vizepräsident des Bundesverbands BZP auch als leidenschaftlicher Gewerpolitiker betätigt. „Unsere Funktechnik war schon digital, da gab es den Begriff „App“ noch gar nicht. Wir müssen uns also von niemanden nachsagen lassen, dass Taxifahrer und Zentralen altbacken sind. Echter Taxi-Service steckt in den vielen Details, die der Kunde mitunter erst auf den zweiten Blick sieht. Die Zufriedenheit belegt, dass die Funkgebühren gut angelegt sind und eine Funkzentrale viel mehr zu bieten hat als ein externer Wettbewerber, der mit einer App und großer Reklame mal schnell ein paar Rosinen herauspicks.“ ■ ar

HYBRIDTAXI-FÖRDERUNG ALS ÜBERGANG ZUR E-MOBILITÄT

Der Senat will Berlins Taxiunternehmern den Umstieg auf alternative Antriebsarten schmackhaft machen. Wer ein Hybridtaxi kauft und zugleich die Verschrottung des bisherigen Diesel-Vorgängers der Klassen Euro 1 bis 5 nachweist, kann zwischen März und Juni 2018 eine Förderung beantragen und erhält 2.500 Euro – eine nicht ganz überzeugende Abwrackprämie, denn auch ältere Dieseltaxen sind oft deutlich mehr wert als 2.500 Euro.

Hermann Waldner, Geschäftsführer von Taxi Berlin, nahm den Start der Hybridtaxi-Förderung zum Anlass, um in einer Pressemitteilung auf die Strukturschwächen der nächsten alternativen Antriebsstufe hinzuweisen. „Hybrid-Fahrzeuge stehen am Übergang zu der angestrebten, saubereren E-Mobilität. Was uns dazu in Berlin aber fehlt, ist die entsprechende Infrastruktur mit Schnellladestationen. Die sind erstens nicht ausreichend vorhanden, und zweitens sind die wenigen Stationen oft zugesperrt. Hier muss der Senat aktiv werden.“

Waldner pocht auf Schnellladestationen. „Ein Taxifahrer weiß nicht, wie lang die Strecke seines nächsten Auftrags sein wird. Im schlimmsten Fall muss er Fahrten ablehnen, weil die Akkus nicht voll genug sind. Da ist wenig Anreiz, in E-Mobilität zu investieren.“

Schnellladestationen erlauben es dagegen, innerhalb von 20 Minuten die Batterie auf 80 Prozent zu laden. Je nach Hersteller sind damit die meisten Taxi-Strecken zu realisieren. Wir haben von den rund

6.500 Taxis bei Taxi Berlin derzeit 1.740 Hybrid-Taxis, die mit der Mischung aus Benzin und Strom in Berlin unterwegs sind. Das entspricht einem Anteil von rund 27 Prozent.

In Berlin sind derzeit etwa 8.050 Taxis unterwegs, davon ebenfalls etwa 25 % Hybrid-Fahrzeuge, der Rest überwiegend Diesel. ■ jh/ar

im Taxi Zentrum Berlin · Persiusstr. 7 · 10245 Berlin

HEEDFELD Ihr Taxi-Ausrüster
Rundum-Service für Ihr Taxi

ELEKTRONIK BERLIN GMBH

Beratung in allen Fragen rund um den Fiskaltaxameter inklusive
Pausen- und Arbeitszeitaufzeichnung

SEMITRON INNOVATIVE ELECTRONIC SOLUTIONS
HALE electronic
KIENZLE ARGO TAXI INTERNATIONAL

030/6916500 · service@heedfeld-berlin.de · www.berlin.heedfeld.de