

# VERLÄSSLICH IST MODERN

Nicht nur in den USA, auch in europäischen Städten verliert das Taxi zunehmend Fahraufträge an Konkurrenten, die zum Teil die Regulierung des Taxigewerbes umgehen. Der BZP reagiert mit einer PR-Offensive.

**E**inem Teil der Verbraucher und der Politiker sind die Vorteile des Taxigewerbes gegenüber Mitbewerbern bewusst. Der andere Teil muss endlich besser darüber aufgeklärt werden, mahnt der Deutsche Taxi- und Mietwagenverband BZP. Mit seiner deutschlandweiten Imagekampagne warnt er davor, die Vorteile leichtfertig einem vermeintlich freieren Markt zu opfern: „Unsere Betriebspflicht, die Tarifpflicht, die Ortskundepflichten, all unsere gesetzlichen Rahmenbedin-

gungen garantieren den Kunden Verlässlichkeit“, erklärt BZP-Vizepräsident Hermann Waldner.

Die Kampagne wird nun in Berlin, wo die Bundespolitik angesiedelt ist und der größte deutsche Taximarkt lebt, ausgerollt. Aufbauend auf dem Parlamentarischen Abend des BZP am 19.10.2016, wo die Kampagne bereits Bundestagsabgeordneten präsentiert wurde, wird

sie am 9. Februar auf einer BZP-Regional-Konferenz im Taxi-Zentrum Berlin ausgewählten Gewerbevertretern nähergebracht.

Neben mehreren BZP-Vertretern wird ein besonders prominenter Referent erwartet: Kajo Wasserhövel, Leiter der Strategieberatungsagentur Elephantlogic, die vom BZP mit der Kampagne beauftragt wurde.

Mit der Kampagne wollen Waldner und seine Mitstreiter ab sofort verstärkt Politiker auf das Problem aufmerksam machen, damit die Entscheidungsträger das, was die Verlässlichkeit des Verkehrsmittels Taxi aus-

macht, nicht leichtfertig über Bord werfen, nur weil Lobbyisten von Uber & Co. ihnen etwas von einem modernen Markt erzählen – von dem Verbraucher und (schein-)

selbständige Fahrer hauptsächlich Nachteile haben, während Investoren Milliarden verdienen.

Taxi Berlin wird auf seiner Internetseite und in Newslettern in naher Zukunft verstärkt auf das Thema aufmerksam machen, über Innen- und Außenwerbung für Taxen informieren und Folgeveranstaltungen ankündigen. ■ ar

## »Das Taxigewerbe muss jetzt auch die Politik sensibilisieren.«

Hermann Waldner



Plakat aus [www.verlaesslich-ist-modern.de](http://www.verlaesslich-ist-modern.de)

## KUNDENCENTER MIT AUSSENSTELLE

Auch beim Auto-Service Freiheit 22 in Spandau kann man ab sofort Zahlungsbelege abgeben.

**D**as Kundencenter in der Persiusstraße erfreut sich großer Beliebtheit. Es gibt preisgünstig heiße und kalte Getränke, Knabbereien, Auto- und Schulungszubehör sowie gratis Quittungsblöcke und die Taxi Times. Unsere Unternehmer schätzen den netten Umgang mit dem Kundencenterpersonal.

Die neue „Außenstelle“, nicht weit vom U-Bahnhof Ruhleben entfernt, befindet sich in den Räumen einer früheren Mercedes-Niederlassung und bietet Dienstleistungen rund um's Taxi (Reifen, Bremsen, Achsvermessung, Ölwechsel usw.) ohne Voranmeldung an. In der geräumigen Werkstatthalle sieht man oft mehrere

Taxis gleichzeitig auf den Hebebühnen. Das Team kennt die Bedürfnisse, Ansprüche und Wünsche der Taxiunternehmer. Da bot es sich an, auch einen Teil des Services von Taxi Berlin zu integrieren.

Auch hier gibt es Taxi- und Schulungszubehör, Tarifaufkleber, Anschnallschilder, Bonrollen und Abschreiber sowie preisgünstig Kaffee/Cappuccino und gratis stilles Wasser – und seit Kurzem auch die Taxi Times Berlin zum Mitnehmen. Wie in der Persiusstraße können Sie auch hier Coupons, Zahlungsbelege usw. abgeben. Es findet aber keine Auszahlung statt. Die Belege werden entgegengenommen und an Taxi Berlin weitergeleitet. Die Ver-



Hier kennt man die Bedürfnisse der Taxifahrer, nicht nur was die Sichtbarkeit von Hausnummern betrifft.

rechnung erfolgt ausschließlich unbar. Sie können Quittungen auch hier mittels Stanzgerät mit Ihren Konzessionsnummern versehen und gratis mitnehmen. Geöffnet ist werktags von 9 bis 18 Uhr und samstags von 9 bis 13 Uhr. ■ ar



Der Eingang ist auf dem Hof.



# WEITERE VERBESSERUNGEN FÜR UNSERE KUNDEN

Der Kunde vertraut auf Pünktlichkeit, auch wenn seine Vorbestellung spezielle Wünsche enthält. Taxi Berlin vermittelt dann mit mehr Vorlauf.

**T**axi Berlin ist bestrebt, nicht nur für die Fahrer, sondern auch für die Kunden, von denen wir und unsere Fahrer leben, den Service stetig weiter zu verbessern. Die Einführung der Vorvermittlung letztes Jahr war ein Meilenstein. Der ohnehin schon sehr geringe Anteil von Kunden, denen kein Taxi geschickt werden kann, konnte damit nochmals verringert werden.

## MERKMALE MIT ALTERNATIVEN

Eine Herausforderung ist immer die Vermittlung von speziellen Aufträgen. Anders gesagt: Je mehr Merkmale ein Auftrag hat, umso geringer der in Frage kommende Anteil an Taxen und Fahrern, und umso länger die durchschnittliche Anfahrtszeit. Ein Kunde, der nachts in Blankenfelde ein Großraumtaxi für sieben Personen mit Hund und zwei Kindersitzen bestellt, wird mit hoher Wahrscheinlichkeit länger warten müssen als ein Kunde mit Auftrag ohne besondere Merkmale. Selbst, wenn ein solcher Auftrag rechtzeitig vorbestellt worden ist, können wir nicht dafür garantieren, dass zur richtigen Zeit das richtige Fahrzeug mit dem „passenden“ Fahrer in der Nähe ist. Wenn der Zufall es will, dass eine halbe Stunde vor dem Abholtermin ein Sofortauftrag im selben Sektor vermittelt wird, ist das Großraumtaxi, dessen Fahrer extra für die Vorbestellung dorthin gefahren ist, weg. Dann kann es lange dauern, bis ein Taxi mit den gleichen Merkmalen

vermittelt ist, und der Kunde wird möglicherweise später abgeholt als gewünscht.

Nicht alle Merkmale sind dem Kunden so wichtig, dass er nicht auf ein anderes Taxi ausweichen würde, wenn nicht das exakt passende kurzfristig verfügbar ist. Gelingt die Vermittlung des Taxis mit allen gewünschten Merkmalen nicht, so kann der Servicemitarbeiter dem Kunden per Rücksprache Alternativen anbieten und beispielsweise erfragen, ob anstelle eines Großraumwagens auch zwei „Kleine“ vermittelt werden können – oder ob es statt der ursprünglich gewünschten „neuen E-Klasse“ auch ein anderes neues, geräumiges Fahrzeug sein darf.

## IM DIENSTE DES KUNDEN

Um solche Rücksprachen zu ermöglichen, ist Vorlaufzeit nötig, denn dieser Vorgang kann sich bei Bestellungen mit mehreren solcher Merkmale schnell zu einer mehrminütigen Wartezeit für den Kunden addieren. Die Vermeidung von Verspätungen bei der Abholung von Kunden hat bei Taxi Berlin eine hohe Priorität. Deshalb müssen wir Aufträge mit Merkmalen, die wenig verbreitet sind, mit einer größeren Vorlaufzeit vermitteln. So kann es beispielsweise vorkommen, dass ein Auftrag zu 18:15 Uhr bereits um kurz vor 18 Uhr vermittelt wird. Da man vorher nie wissen kann, ob das passende Taxi gleich um die Ecke am Halteplatz steht oder aber aus mehreren Kilometern Entfernung anfahren

muss, ist dies die sicherste Möglichkeit, die pünktliche Abholung des Kunden zu ermöglichen, selbst wenn es im Einzelfall zu einer gewissen Wartezeit für den Fahrer führt, der zufällig in nächster Nähe zum Kunden unterwegs war. Taxi Berlin bittet alle Fahrer, diesen geringen zeitlichen Mehraufwand, der nicht häufig auftritt, im Sinne eines vorzüglichen Dienstes am Kunden in Kauf zu nehmen. ■ ar

## TAXI FUNK BERLIN TZB GMBH

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

### Öffnungszeiten Kundencenter

Mo, Di, Do, Fr 10.00 bis 17.30 Uhr  
Mi 10.00 bis 14.30 Uhr

### Taxibestellung

Telefon: +49 (0)30 / 20 20 20  
www.taxi-berlin.de

### Presserechtlich verantwortlich für

**diese Seite:** Hermann Waldner

**Redaktion:** Axel Rühle (ar)

**Pressekontakt:** presse@taxi-berlin.de