



# DIE MUTTER TERESA DES TAXIZENTRUMS

Bei Problemen mit dem Funk hilft das Technik-Center. Christian Schnaak ist Berater, Reparatteur, Verkäufer, Retter in der Not – und Alleskönner.

**G**egen viertel vor zehn betritt Christian das Technik-Center. Vier Taxifahrer warten schon und fragen genervt, warum er jetzt erst komme, auf der Tür stehe doch, dass um acht geöffnet wird. „Weil ich nicht Heedfeld bin, sondern so wie das Kundencenter um zehn anfangen. Das ist in 15 Minuten, aber was für'n Problem hast du denn?“ Um den heißen Brei reden gibt es bei ihm nicht. Er ist gerade heraus und friesisch-herb, und wo andere ausgiebig charmante Worte verlieren, bevor sie zur Tat schreiten, hat Christian schon tatkräftig drei Probleme behoben und nebenbei mit seinem beißenden Humor die Stimmung von minus auf plus umgepolt.

Wer ein neues Taxi anmeldet oder neue Funk-Verträge abschließt, wird vom Kundencenter mit seinem Endgerät, meist PDA oder Android-Smartphone, zu Christian geschickt. Der bestückt das Gerät mit einer SIM-Karte und programmiert es, weist den Unternehmer oder Fahrer in die Hardware ein, und der kann dann meist sofort losfunken.

„Ein Hauptarbeitsfeld ist hier die Problembehandlung. Die Fahrer kommen oft sehr gestresst hier rein, bringen eine Portion Aggression mit – was ich gut verstehen kann, wenn ihr PDA nicht funktioniert – und ich sehe am Gerät schnell, ob da jemand dran gefummelt hat. Schuld ist entweder der Nachtfahrer oder der Tagfahrer, je nachdem, wer vor mir steht, und natürlich ist auch die Zentrale immer schuld. Ich muss mir hier Sachen anhören, da muss man oft dicke Schulterpolster haben. Ich rede aber mit allen Klartext, und die meisten bring' ich auch wieder runter. Es geht ja sowohl bei mir

als auch bei denen um Dienstleistung, das mach' ich den Jungs begreiflich. Ich erkenn' dann auch, mit was für einem Dienstleister ich es zu tun habe. 90 Prozent kann ich bändigen, aber ich werde auch mal beleidigt. Mir haben hier schon Fahrer ihr Gerät vor die Füße gehauen und wutentbrannt die Tür zugezogen – die knallt ja nicht richtig.“

Der Verkaufsraum mit seinem Tresen mit zwei Plätzen und dem begehrten Kaffeeautomaten ist eigentlich der der Firma Heedfeld, zu der die Kollegin am anderen Schalter gehört. Christian ist das Bindeglied zwischen Taxi und Technik. Früher haben vier Personen den Job gemacht, aber technisch ist beim Taxifunk alles problemloser geworden. „Die Zeiten, in denen 30 Personen Schlange standen, sind vorbei. Die Technik funktioniert einwandfrei. In der Regel sind es Bedienfehler. Ich sag den Leuten dann: Seid kollegial, fummelt nur an den Geräten

rum, die euer Eigentum sind, denkt an Euren Kollegen, der um sechs ins Auto steigt und sich auch anmelden will!“

Christian berät, behebt Fehler und Kar-

tensperren – und ist manchmal Seelsorger. Er schätzt die Dankbarkeit, die er oft erlebt. „Es gab schon filmreife Situationen. Da hatten wir hier eine Diskussion mit mehreren genervten Fahrern, die Probleme hatten. Da merkt man auch, dass die Jungs einen harten Job machen. Mein damaliger Kollege hatte an dem Tag ganz schlechte Laune und war deshalb hinten in der Werkstatt. Die Stimmung hier war sehr angespannt, aber ein Fahrer sagte: ‚Lasst uns doch zusammenhalten, wir sind doch alle eine Familie! Ist das nicht sogar ein Lied, wer hat denn das



Christian Schnaak

nochmal geschrieben? Ein anderer sagte: ‚Sister Sledge oder so.‘ Ich hab dann YouTube aufgemacht und den Lautsprecher an, und wir sangen alle laut im Chor ‚We are family‘. Das Gesicht meines Kollegen, der reinkam, war dann das i-Tüpfelchen, das auch den letzten im Raum zum Lachen brachte. Solche Momente sind der Grund, warum ich meinen Job liebe. Manchmal erlebe ich eine Herzlichkeit, als sei ich Mutter Teresa.“

Vor ein paar Wochen feierte Christian seinen 60. Geburtstag und gab allen Kollegen einen aus. An Aufhören ist für ihn nicht zu denken: „Wenn ich in Rente gehen muss, mache ich das hier nebenbei weiter. Ich stehe hinter dem Produkt, hinter der Dienstleistung, und vor allem stehe ich hinter dem Taxifunk.“ ■ *ar*

**„Wenn man die Arbeit mit Humor macht, ist man insgesamt entspannt.“**

## 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