

## **Knigge-Gesellschaft für Moderne Umgangsformen appelliert: Service-Zertifizierung für Taxi-Fahrer**

**Chauffeur-Dienste sorgen für neuen Service-Wettbewerb im Taxi-Gewerbe. Gutes Benehmen und Kundenfreundlichkeit sind mehr denn je gefragt.**

Woran liegt es, dass das Taxi-Gewerbe in Deutschland immer noch nicht als Top-Dienstleister angesehen wird? Das Image der Branche lässt zu wünschen übrig. Zwar liegt die bei Aspekten wie Schnelligkeit, Bequemlichkeit und Flexibilität ganz weit vorne im Bewusstsein



der Fahrgäste. Dafür gibt es umso mehr Minuspunkte beim Service. Genau hier sind Chauffeur-Dienste exzellent aufgestellt – und erobern immer mehr Marktanteile.

„Taxi-Fahrer bekommen in der Regel keinerlei Service-Schulungen“, so Tosca Freifrau von Korff, Präsidentin der Knigge-Gesellschaft für Moderne Umgangsformen. „Sie legen eine Ortskunde-Prüfung ab und können dann direkt starten.“

Entsprechend schlecht ist ihr Image: Taxifahrer maulen über zu kurze Fahrstrecken, treten unhöflich auf, hören laut Musik und nehmen mit ihrem Gast gern mal einen kleinen Umweg – so die gängige Meinung. „Falsch“ sagt Uwe Gawehn, 1. Vorsitzender der Taxi-Innung in Berlin.

„Bei täglich 50.000 Taxi-Fahrten allein in unserer Stadt gibt es im Durchschnitt nur 3 Fahrgast-Beschwerden.“ Doch die Zahl der Unzufriedenen ist wesentlich höher – nicht jeder protestiert gleich lautstark, wenn er sich über mangelnde Aufmerksamkeit ärgert. Was aber wünscht sich ein Fahrgast im Einzelnen?

Die Knigge-Gesellschaft für Moderne Umgangsformen formuliert folgende (Verhaltens)Empfehlungen für Taxi-Fahrer:

- Fahr-Bereitschaft signalisieren
- sauberes Fahrzeug (innen und außen) vorhalten
- freundliche Begrüßung des Fahrgastes
- Aussteigen des Fahrers bei Reisenden mit Gepäck, Einladen des Gepäcks in den Kofferraum
- Hilfe anbieten beim Einsteigen von älteren und hilfsbedürftigen Menschen
- angemessene Kleidung (lange Hose, Hemd)
- auch kurze Strecken mit Freundlichkeit akzeptieren
- gute Ortskenntnisse
- kurzes Gespräch führen, wenn vom Gast erwünscht (Themen wie Streckenführung, Infos zur Stadt etc.)
- Musik nur nach Wunsch des Fahrgastes einschalten

- Radio bzw. Verkehrsfunk leise stellen
- Gepäck ausladen
- eine nette Verabschiedung – einen schönen Tag wünschen, eine gute Weiterreise, einen angenehmen Aufenthalt.

Aber auch Taxi-Fahrer können unschöne Geschichten über ihre Gäste erzählen. „Es ist kaum zu glauben, wie sich manche Kunden benehmen“ weiß Freifrau von Korff. „Sie steigen telefonierend in ein Taxi ein, sagen weder „Guten Tag“ noch bedanken sie sich für das Einladen ihres Gepäckstücks. Sie nennen gerade ihr Ziel oder drücken dem Fahrer wortlos einen Zettel mit der Adresse in die Hand, drängen ihn dann auch noch, möglichst schneller zu fahren als erlaubt.“

Hier hat die Taxi-Innung eine klare Botschaft an ihre Fahrgäste: „Prinzipiell sollten sie sich wie Besucher benehmen“; wünscht sich Uwe Gawehn.

Die Knigge-Gesellschaft für Moderne Umgangsformen empfiehlt auch Fahrgästen, sich stets höflich und wertschätzend zu zeigen:

- Freundlich grüßen
- nicht telefonierend einsteigen, sondern fragen, ob ein Telefonat den Fahrer stört
- den Fahrzeug-Innenraum nicht verschmutzen. Essen & Trinken sind erlaubt – aber nicht immer gerne gesehen, da Gerüche und kleine Missgeschicke häufig zur Verunreinigung des Wagens führen. Geöffnete Glasflaschen können zudem bei stärkerem Bremsen Verletzungen zur Folge haben.
- Die Konzentration des Fahrers nicht unnötig stören
- ein Trinkgeld bereit halten (ca. 5 - 10 % des Fahrpreises)

Für alle Fahrgäste ist darüber hinaus wichtig zu wissen:

- Der Fahrgast darf die Route des Taxis bestimmen
- als Gast dürfen Sie den Fahrer darum bitten, das Fenster zu öffnen oder zu schließen
- auch wenn der Gast in Eile ist, muss sich der Taxifahrer an die Straßenverkehrsordnung halten.
- Sie dürfen sich das Taxi auswählen, in dem Sie fahren möchten. Es muss auch am Halteplatz nicht der erste Wagen in der Warteschlange sein. Insbesondere bei einer sehr kurzen Fahrt ist es in Ordnung, den Fahrer anzusprechen, der am Ende der Reihe steht.
- Besonders unkompliziert und schnell geht die Taxi-Bestellung mit der Handy-App [www.taxi.eu](http://www.taxi.eu)

Neben der Ortskunde-Prüfung regt die Präsidentin der Knigge-Gesellschaft für Moderne Umgangsformen sehr schnell eine Service-Zertifizierung für Taxi-Fahrer in Deutschland an. „Dies würde dem Image der Branche sehr gut tun und dem Taxi-Gewerbe wieder mehr Kunden zuführen.“ Erste Gespräche mit der Taxi-Innung Berlin über mögliche Seminarangebote sind bereits geplant!