Vom Berater zum Kunden-Glücklichmacher

**Die EVG gestaltet die Digitalisierung der Arbeitswelt – gemeinsam mit ihren
Betriebsräten. So auch im Vertrieb. Hier ist die Digitalisierung voll im Gange,
sagt Betriebsrätin Vera Argauer.**



Vera Argauer

Vera, die Digitalisierung veränder tauch die Arbeit bei DB Vertrieb. Wie würdest du diesen Prozess charakterisieren?
Die große Veränderung ist schon seit Jahren im Gange: Die Kunden buchen mehr im Internet, sie buchen mehr Handytickets, demnächst kann man sich Tickets auf die Armbanduhr schicken lassen. Nur noch 20 % der verkauften Tickets gehen über unseren Tresen. Damit ändert sich unser Berufsbild als Reiseberater - vom Verkauf mehr und mehr hin zur Beratung. Über alle Vertriebskanäle hinweg sollen wir die Kunden betreuen, egal mit welchem Problem sie zu uns kommen.

Also ihr helft auch weiter, wenn ein Kunde mit einer Online-Buchung zu euch kommt…
Wir können dann helfen, indem wir die Verbindung ändern oder die Reservierung oder ganz neu beraten. Es gibt ja auch noch andere Verkaufskanäle: Agenturen, Reisebüros, es wird in den Zügen verkauft. Wir sollen die Klammer über alle Vertriebs-Kanäle sein.

Wurde euch das so offen auch kommuniziert?
Ja, das ist im vorigen Jahr geschehen. Man sieht schon an der Personalplanung, dass sich was tut. Früher hat sie sich rein an Erlösen und Umsätzen orientiert. Inzwischen wird der höhere Beratungs-und Serviceanteil berücksichtigt. Der Arbeitgeber hat das Verkaufsgespräch in ein Kundengespräch umgewandelt und macht uns im Moment fit, um diese Klammer über alle Vertriebskanäle zu sein. Z.B. haben alle Reiseberater Tablets mit entsprechenden Lernprogrammen bekommen, die sich hauptsächlich mit Buchungen über den DB Navigator aufs Handy und mit Online-Buchungen befassen.

> *„Über alle Vertriebskanäle hinweg sollen wir die Kunden betreuen, egal mit welchem Problem sie zu uns kommen.“*
>
> *Vera Argauer, Betriebsrätin*

Wie siehst du persönlich diese Entwicklung?
Man kann diese Entwicklung nicht aufhalten. Wir freuen uns natürlich über jeden Kunden, der direkt zu uns kommt, weil wir immer feststellen, dass wir ihn
auch ganz anders begeistern können. Wir können ihm vielleicht etwas bieten und raussuchen, was konkret auf ihn zugeschnitten ist, denn wir sind die Profis. Und dazu kommt das digitalisierte Geschäft noch dazu. Die Kolleginnen und Kollegen sollten sich damit beschäftigen und den Weg einfach mitgehen.

Was müssen die EVG und die Betriebsräte tun?
Beim Thema Veränderung des Berufsbildes sehe ich die EVG ganz stark gefordert, aber auch den GBR und die Betriebsräte. Denn wir kennen das Berufsbild und wir können auch einschätzen, wie sich das verändert. Wir konnten übrigens auch schon einiges erreichen. Der GBR hat zu diesen Themen zwei Gesamtbetriebsvereinbarungen abgeschlossen, einmal zum Umgang mit den Tablets, und eine zum Thema digitales Lernen. Da regeln wir z.B. auch, wie wir mit Arbeitszeit umgehen – wir wollen nicht, dass die Leute sich verpflichtet fühlen, alles in der Freizeit zu machen und damit die psychische Belastung zunimmt.

Wie siehst du vor diesem Hintergrund den TV Arbeit 4.0?

Ich finde den Tarifvertrag wegweisend für die ganze Tariflandschaft. Er gibt uns ein gutes Handwerkszeug. Er muss aber auch mit Leben gefüllt werden. Und wir müssen ihn weiterentwickeln. So schnell wie sich die Prozesse verändern, so schnell müssen wir auch sein, dass wir wieder Anpassungen vornehmen können. Wir müssen also am Ball bleiben.