

Kundendienst/ Personelle Probleme schon vor dem Start

Die Anrufer kreisen vor Ostern in einer Warteschlange, bis ein Swissair-Mitarbeiter Zeit hat, sich um die Kunden zu kümmern.

«Unsere Mitarbeiter sind zur Zeit besetzt, wir bitten Sie um etwas Geduld», tönt es in der Vorosterzeit besonders häufig bei der Swissair. Eine Stunde dauerte die Wartezeit am letzten Montag, bis sich die Reservationszentrale, Sektion Geschäftskunden, meldete. Etwas schneller, nämlich vierzehn Minuten, gings, bis jemand in der Abteilung Freizeit und Ferienreisen abnahm.

In der Regel haben aber weder Geschäfts- noch Ferienreisende so lange Geduld, bis sie in der Warteschlange Automatic Call Distribution (ACD) dran sind. Sie legen auf und versuchen es bei der Konkurrenz.

unsichert und liefen davon, anderen wurde nach Festlegung der Strategie gekündigt.

Nun klaffen bei der Swissair Realität und Wunsch auseinander, wie die Auswertung des Telefonsystems ACD zeigt: Die interne Zielvorgabe sieht vor, dass die täglich rund 2700 Anrufer innert nützlicher Frist behandelt werden. Im Freizeitbereich sollten 90 Prozent der Kunden innert 30 Sekunden einen Buchungsspezialisten am Apparat haben, bei den Geschäftsreisenden heisst die Vorgabe 20 Sekunden und bei den Travel-Club-Mitgliedern sind es 15 Sekunden. Insgesamt trifft es auf jeden erfahrenen Mitarbeiter, jede Mitarbeiterin 80 Kunden pro Tag.

Die Zahlen der letzten Woche belegen aber, dass an keinem einzigen Tag die Zielvorgaben nur annähernd erreicht wurden. Letzten Montag beispielsweise verpasste der Ferienbereich die Vorgabe um volle 60 Prozent. Ein Tag zuvor hatten in

derselben Reservationsabteilung 28 Anrufer frustriert wieder aufgehängt.

Die negativen Folgen der verzögerten Entscheide in der Reservation hat die Swissair erkannt. Zuerst wurden in der Fachpresse Buchungsspezialisten gesucht, mit mässigem Erfolg. Dann peilte man Leute an der EF-Sprachschule in England an. Nun hat man die Mannschaft gefunden. Im Januar wurde die erste Gruppe neuer Mitarbeiter geschult, im April kommen weitere dazu. Kommentar von Bruno Stutz: «Bis die neuen Mitarbeiter voll produktiv sind, dürfte aber noch ein halbes Jahr vergehen.»

GERD MÜLLER



LANGES WARTEN: Nicht nur vor dem Check-in, sondern auch am Telefon bei der Buchung.

«Seit letzten Herbst haben wir eine schwierige Phase», sagt Bruno Stutz, stellvertretender Leiter der Swissair-Reservationszentrale. Der Grund liegt beim Personal. Letzten Sommer wies die Reservation 90 Vollzeitstellen aus, heute sind es noch 60. Um die Kosten zu senken, konzentriert die Swissair ihren Reservationservice auf Genf und Zürich. Ende Monat wird deshalb das Reservationsbüro in Basel geschlossen.

Doch bis die Swissair letzten November endlich über ihre Reservationspläne entschieden hatte, verstrichen Monate. Job und Arbeitsort hingen für viele Mitarbeiter allzu lange in der Luft. Einige waren ver-