

## Transkript der Audiodatei

Nächster Halt: Ansagentraining – Erzählen statt quälen

### Intro:

Hallo und herzlich willkommen zum Podcast der VDV-Akademie. Der Podcast rund um Weiterbildung und Lernen in der Mobilitätsbranche.

### Catharina Goj:

Nächster Halt: Ansagentraining - Erzählen statt quälen. Hallo und herzlich willkommen zu einer neuen Podcastfolge. Mein Name ist Catharina Goj.

In der heutigen Folge dürfen wir wieder eine Menge lernen. Das denke ich zumindest, denn als Gast habe ich diesmal Steffen Popp. Er war unter anderem 25 Jahre lang Radiomoderator und trainiert heute Menschen im öffentlichen Verkehr, die mit Kund\*innen kommunizieren. Denn wer kennt sie nicht, die unverständlichen Bahnansagen?

Schön, dass Sie da sind, Herr Popp.

### Steffen Popp:

Ja, danke, dass ich da sein darf. Vielen Dank.

### Catharina Goj:

Wie kam es dazu, dass Sie heute Menschen Tipps und Tricks geben, wie Sie gute und verständliche Ansagen im öffentlichen Verkehr machen?

### Steffen Popp:

Naja, um es kurz und knapp zu sagen: Ich bin ja Teil der Masse. Also ich sitze ja auch gerne mal hinten drin, fahre Straßenbahn, U Bahn und S-Bahn, ICE usw. und ja, das ist jetzt fast



zehn Jahre her, dass ich mich gefragt habe muss das eigentlich immer so sein?

Also muss das so ich sage mal unverständlich sein? Muss das so genuschelt sein? Muss das so inhaltslos sein? Und dann ja habe ich mich mal schlaugemacht und bin jetzt externer Trainer. Das heißt also ich werde von Unternehmen beauftragt, wie sie gerade eben auch schon gesagt haben, halt die Menschen, die vorne drin sitzen, zu schulen, um das ein bisschen verständlicher rüberzubringen. Und das freut mich sehr, dass ich dann manchmal auch in einem Zug sitze, wo das dann passiert, wo ich dann denke, ach, derjenige oder diejenige könnte auch schon bei mir gewesen sein. Also um es kurz zu machen, ich war auch Teil der Masse und habe das einfach versucht zu ändern.

### Catharina Goj:

Ja, da gibt es durchaus Floskeln, die für die Fahrgäste etwas unverständlich sind. Das kennen wir alle. Darauf gehen wir später noch ein bisschen genauer ein. Sie haben es gerade schon angesprochen. Manchmal hört man gute Kommunikation, ein bisschen Humor, aber vielleicht kostet es den einen oder anderen Teilnehmenden an ihren Schulungen oder auch den einen oder anderen Lokführer, der Lokführerin generell auch ein bisschen Überwindung, solche

Ansagen zu machen, die auch ein bisschen humorvoller sind, aber trotzdem gut und verständlich. Gibt es denn bestimmte Kniffe für gute Durchsagen bzw. Ansagen, damit dann auch am Ende jeder Fahrgast seine Kopfhörer abzieht und zuhört?

**Steffen Popp:**

Naja, also das sind zwei verschiedene Dinge. Ich glaube, die müssen wir getrennt behandeln. Einmal die, die keine Kopfhörer auf haben und einmal die, die Kopfhörer auf haben Kopfhörer. Das ist wirklich also die, die anstrengende Menge, denn wenn einer Kopfhörer auf hat, da kann ich noch so eine tolle Durchsage machen und persönlich sein und verständlich sein, empathisch sein, wenn der nichts hört, wenn er sein Ding da drin hat, sein Noise Cancelling und gar keine Umweltgeräusche wahrnimmt. Das ist eine ganz eigene Geschichte. Das möchte ich ganz gerne an zweiter Stelle behandeln.

Erstmal was sind so Kniffe für eine gute Durchsage oder eine Ansage? Ich breche in eine bestehende Welt ein. Menschen, die machen das seit 30, 35 Jahren, fahren die S-Bahn, fahren die Straßenbahn, fahren Die U Bahn. Hat bisher alles wunderbar funktioniert mit den Durchsagen, glauben diese Menschen, wundern sich aber immer, dass Menschen drin sitzen bleiben, dass Menschen nach vorne kommen und fragen: Warum geht es nicht weiter? Wie komme ich jetzt da und da hin? Und genau da setze ich an und sage ja, es ist eigentlich immer so, dieses selbe Schema, wie Ansagen funktioniert haben. Und das versuchen wir einfach, ich will nicht sagen besser zu machen.

Weil wenn ich sage, ich mache etwas besser, dann bedeutet das, dass was bisher da war, schlecht war. Das ist es ja nicht, um Gottes Willen. Viele Leute machen ja das, was der oder diejenige da vorne sagt. Allerdings kann ich das ein kleines bisschen persönlicher machen und da ja, denken wir einfach so ein

kleines bisschen drüber nach, benutzen Alltagswörter, streichen, so ein paar, ich sage immer den Bahnjargon raus und identifizieren auch diesen Bahnjargon, diese Bahnsprache, um dann am Ende des Tages ja vielleicht eine persönliche Ansage zu machen mit Dingen, die die Menschen verstehen. Dinge, die ich vergleichen kann, wenn zum Beispiel die Waschmaschine nicht mehr funktioniert oder aber das Auto jetzt gerade nicht so will, wie ich möchte, dann verstehe ich das, glaube ich schneller, wenn ich mittendrin mal als Fahrgast, also in diesem ganz normalen Bahndeutsch.

**Catharina Goj:**

Okay, Sie haben gerade schon gesagt, Sie brechen das auf, die alltäglichen, vielleicht schon seit Jahren gelernten Ansagen. Wie kann ich mir so ein Ansagentraining bei Ihnen vorstellen? Wie brechen Sie die Sachen auf?

**Steffen Popp:**

Also das klingt jetzt erstmal brutal mit aufbrechen, das ist halb so schlimm, wie es klingt.

Also wir treffen uns morgens erst mal und natürlich sitzt mir dann jemand gegenüber, der 30, 35 Jahre, wie gerade eben schon gesagt, das macht und sagt dann: „So, jetzt bin ich ja mal gespannt, was er vorhat.“ Die meisten kommen dann mit dem Wort, was hier auch schon gesagt haben Ansagentraining. Das möchte ich dann ganz gerne schnell streichen, dieses Ansagentraining, denn wir sitzen nicht da und haben Zettel vor uns und lesen irgendwelche Ansagen ab. Das können die Menschen alleine, sondern ich mache dich erst mal darauf aufmerksam, was sie selbst für eine Sprache sprechen und dann machen wir so eine Ansagerunde. Dann schmeiße ich die ins kalte Wasser, gebe ein bisschen Feedback dazu. Da wird dann meistens schon so diese typische Bahnsprache, diese Bahnjargon-

Formulierungen, die es immer gibt und diese Satzstruktur, die immer genommen wird. Das wird dann da relativ schnell deutlich und das versuchen wir dann halt in irgendeiner Art und Weise zu ändern.

Jetzt nicht, wie ich das möchte, sondern so weit wie derjenige oder diejenige, die vor mir sitzt, das dann auch zulässt. Denn wie gesagt, wenn ich etwas 30 jahrelang mache, dann kann ich nicht erwarten, dass das innerhalb von 4, 5, 6 Stunden auf einmal anders klingt. Das ist Üben. Das ist genauso wie gehen, wie schreiben oder wie andere Dinge. Podcasts machen zum Beispiel mal eben. Man steht heute nicht einfach auf und sagt: Ich mache jetzt mal einen Podcast, sondern das muss man lernen. Und ja, so funktioniert dann dieser Tag und am Ende gehen wir dann raus in einen bereitgestellten Wagen oder in einen bereitgestellten Zug. Der steht in der Abstellung und ja, dann machen wir da ganz normale Durchsage. Persönliche Durchsagen.

**Catharina Goj:**

Ich kann mir vorstellen, das muss ja auch immer zu der Person passen, die Ansage, die da vorne drin sitzt.

**Steffen Popp:**

Ja.

**Catharina Goj:**

So eine gängige Floskel im Bahnbetrieb ist ja, wenn was nicht so nach Plan läuft. „Störungen im Betriebsablauf“. Das kann irgendwie alles oder nichts sein. Das kann sein. Der Lokführer, die Lokführerin sitzt im verspäteten anderen Zug, deswegen kann der Zug einfach nicht losfahren. Zu späte Bereitstellung und und und und.

Haben Sie vielleicht ein gutes Beispiel, wie aus einer solchen Ansage, die zwar irgendwie zum sogenannten Bahnjargon gehört, eine gute, verständliche Ansage wird?

**Steffen Popp:**

Also ich kann das verstehen, dass es diese Ansage gibt. „Störungen im Betriebsablauf“, „Verzögerungen im Betriebsablauf“ auch sehr gerne genommen. Das sind Dinge, die vielleicht der Verkehrsbetrieb selbst nicht weiß und man hat sich ja gesagt, man möchte die Fahrgäste in irgendeiner Art und Weise informieren. Und bevor ich jetzt nichts sage eine halbe Stunde lang, zwei Stunden lang, dann nehme ich halt einfach so einen Platzhalter. Also „Verzögerungen im Betriebsablauf“, „Unsere Fahrt verschiebt sich auf unbestimmte Zeit. Wir bitten um Verständnis.“ Das ist so der Klassiker.

Ich bin immer ein großer Freund davon, wenn man das als Eisenbahnverkehrsunternehmen ja vertreten kann, oder als derjenige, der vorne sitzt, oder diejenige, die vorne sitzt. Dass man immer bei der Wahrheit bleibt. Wenn ein Baum auf der Strecke liegt und ich kann nicht weiterfahren, dann sage ich das halt. Wenn ich, was weiß ich, eine Kuhherde vor mir habe, dann sage ich das halt, dass da eine Kuhherde steht. Das wird wahrscheinlich jeder nachvollziehen können, dass man da nicht mit 180 Gas gibt, sondern erstmal wartet, bis die Kühe dann weg sind. Oder bis halt dann diese Störung, die vor mir ist, die ich benannt habe, dann einfach beseitigt ist.

Also ich habe da gerne im Ohr: „Verehrte Fahrgäste, schönen guten Tag, hier spricht ihr Lokführer. Wie Sie bereits merken, stehen wir schon ein bisschen länger. Das hängt damit zusammen, dass unter der Schneelast, hat ja ganz heftig geschneit in den letzten Tagen, dass einfach der Baum nachgegeben hat, und der liegt jetzt quer vor uns. Sie werden verstehen, dass wir da nicht vorbeifahren können oder drüber fahren können. Insofern warten wir jetzt auf die Feuerwehr“ - oder wer auch immer das dann ist, der diesen Baum beseitigt, solange bis dieser Baum weg ist.

So, so, in dieser Art könnte ich mir das vorstellen. Und daraus wie gesagt, weil man

manche Sachen halt nicht sagen wollte, sind diese Störungen oder Verzögerungen im Betriebsablauf entstanden. Das muss man aber heute gar nicht mehr sagen, denn die Leute erfahren es sowieso per Navigator oder Nahverkehrsapp oder irgendwelche Facebookgruppen von irgendjemandem, der in der Bahn vorne drin sitzt und mir dann schreibt: Hey, hast du auch das und das Problem? Häh, was? Und das sägt dann natürlich so ein bisschen an der Glaubwürdigkeit von dem Verkehrsunternehmen, wenn mir in der Bahn, die es betrifft, nichts gesagt wird, aber alle drumherum wissen, warum ich zu spät komme.

**Catharina Goj:**

Ja, wundervoll. Da fühlt man sich vielleicht auch nicht ganz so gut, aber ich kann mir auch vorstellen, dass das auch ein bisschen zu mehr Toleranz führt, wenn man weiß, mein Lokführer kann da gerade nichts für, dass es hier nicht weitergeht, sondern das sind einfach die Umstände, ist vielleicht ja auch noch ein positiver Nebeneffekt solcher Ansagen, wenn man weiß, dass es irgendwie von außen kommt. Auch wenn es natürlich in jedem Fall ärgerlich ist.

Seit einiger Zeit liegt bei uns im Büro ein Buch zu kuriosen Ansagen, sehr passend zur heutigen Podcastfolge und der Titel lautet: Der Lokführer hat den Zug verpasst. Auch sehr schön. Und ich habe es mir natürlich nicht nehmen lassen, mal in diesem Buch zu blättern.

Und es gibt Ansagen, die finde ich jetzt recht amüsant, aber die sind teilweise auch ein bisschen beängstigend und vielleicht auch nicht so ganz rechtens. Ich habe mal ein Beispiel mitgebracht und zwar gab es wohl mal die Ansage: „Ich weise darauf hin, dass unsere Bremsen nicht funktionieren. Nächster Halt dort, wo wir ausgerollt sind.“

**Steffen Popp:**

Ohje, ohje.

**Catharina Goj:**

Aiaiai. Ja, ja. Ähm. Es gibt zwar neuerdings das Partylied „Der Zug hat keine Bremsen“. Auch ein bisschen beängstigend. Aber ich habe mich gefragt, ob solche Ansagen überhaupt erlaubt sind und grundsätzlich, was es nach den Richtlinien strengstens untersagt. Ich kann mir vorstellen, dass es da auch so eine Art Knigge gibt bei den Ansagen.

**Steffen Popp:**

Es gibt tatsächlich das Betriebsregelwerk, zum Beispiel von der Deutschen Bahn, umfasst, ich weiß nicht wie viele Millionen Seiten und da gibt es auch einen genauen Passus, was da gesagt werden darf und was nicht gesagt werden soll.

Wir unterhalten uns und das ist ganz wichtig zu unterscheiden jetzt nicht über ich sag mal lebenserhaltende Ansagen oder gefährliche Ansagen im Notfall. Da bitte sofort auf das Betriebsregelwerk zurückgreifen, denn das sind Wörter, die wirklich genau ausgesucht sind.

Wir unterhalten uns über, ich sag mal softe Ansagen, wenn es jetzt was weiß ich, eine Signalstörung ist oder wenn es eine Weichenstörung ist oder ich nicht weiß, wann es weitergeht. Oder wir warten noch auf den verspäteten Zug, der uns rechts überholt, solche Dinge. Oder wir können, was weiß ich zum Beispiel noch nicht in den Münchner Ostbahnhof einfahren, weil die S4 vor uns steht. Das sind solche Ansagen, die gerne auch mit einem kleinen Augenzwinkern gemacht werden dürfen.

Dass ich aber höre, „Ich weise darauf hin, dass unsere Bremsen nicht funktionieren. Nächster Halt ist dort, wo wir ausgerollt sind.“ Das ist eine technische Geschichte und da brauche ich mich nicht wundern, dass ich auf

einmal ich nenne es jetzt mal beim Wort oder beim Kind, Panik in den Augen habe und diese Menge an Fahrgästen hinten überhaupt nicht mehr bändigen kann, weil der sofort ein ganz, ganz schlimmes Bild vor Augen hat.

Denn wir Menschen denken in Bildern. Und wenn ich schon sage, unsere Bremsen funktionieren nicht, dann brauche ich, glaube ich, nicht sagen, welches Bild Sie gerade jetzt im Kopf haben. Das geht natürlich gar nicht. Natürlich darf ich das thematisieren, indem ich es vielleicht ein bisschen abschwächen und sage: „Schönen guten Tag, wie Sie bereits merken, fahren wir ein bisschen langsamer. Das hat damit zu tun, dass der Zug im Moment nicht so möchte, wie ich möchte. Der zickt ein bisschen rum. Ich versuche das jetzt mal zu lösen. Ich habe auch schon Kollegen angerufen und halte mit einem kleinen Update auf dem Laufenden.“ So etwas zum Beispiel. Aber wenn ich sage, Bremsen funktionieren nicht, dann ist das sehr, sehr kritisch. Und ja, ich kenne übrigens auch dieses Buch. Vielen Dank an die Freunde, die mir dieses Buch geschenkt haben. Liegt auch bei mir im Schrank und da muss ich oder musste ich auch am Anfang ziemlich schmunzeln, als ich so die ein oder andere Ansage gesehen habe oder gelesen habe. Wie gesagt, es geht hier nicht um diese wichtigen technischen Geschichten, sondern es geht tatsächlich um softe Ansagen und so was wie gerade eben gesagt mit den Bremsen funktionieren nicht. Sowas sagen wir nicht. So was bringe ich auch nicht bei.

**Catharina Goj:**

Okay, das ist schon mal beruhigend. Aber wenn man im Flugzeug hören würde, der Motor sei ausgefallen, ist das auch nicht so sonderlich förderlich und man würde Panik verursachen.

**Steffen Popp:**

Oder wenn der Pilot zum Beispiel schreiend

vorne aus dem Cockpit rausrennt, ja, dann renne ich mit. Also nach hinten, ja, nehme den nächsten Fallschirm.

Oder wenn der Lokführer oder die Lokführerin vorne rauskommt und rennt einfach still durch den Zug mit Warnweste und all seinem Hab und Gut. Da nehme ich auch meine Tasche und lauf hinterher. Da warte ich auch nicht mehr auf eine Ansage.

**Catharina Goj:**

Verständlich. Gibt es etwas, was Sie sich für die Zukunft von Ansagen im öffentlichen Verkehr wünschen? Vielleicht haben Sie ja noch ein Beispiel aus Bus und Bahn, Also Straßenbahn.

**Steffen Popp:**

Ja, diese Ansagen, die folgen halt immer einem gewissen Muster. Und dieses Muster ist sehr technisch gesehen. Man hat sich dann nicht unbedingt Gedanken drüber gemacht. Man ist in einer gewissen Zeit stehen geblieben.

Es ist eine Schriftsprache, weil sich irgendjemand wir hatten ja gerade eben das Betriebsregelwerk von den einzelnen Eisenbahnverkehrsunternehmen, dass das aufgeschrieben ist. Aber geschriebene Sprache ist nicht gleich gesprochene Sprache. Und da wünsche ich mir, dass wir einfach das so wie ich ganz am Anfang gesagt habe, so ein kleines bisschen aufbrechen und einfach mal zusammen ein bisschen drüber nachdenken, wie wir näher an den Leuten sein können. Kommunikation verändert sich, die Menschen verändern sich.

Wenn ich sehe, wie meine beiden Kinder heutzutage unterwegs sind. Mein Sohn ist 20, meine Tochter 15, da ist das Handy kaum mehr wegzudenken und die telefonieren auch gar nicht mehr, sondern die schreiben sich dann 18 Millionen Nachrichten über irgendwelche Social Media Apps, anstatt einfach mal zu telefonieren.

Das heißt, dort hat sich einfach sehr, sehr viel verändert in der Gesellschaft und das wird auch weiterhin so sein. Aber wenn wir immer dieselbe Sprache sprechen, dann funktioniert das irgendwann nicht mehr. Ich wünsche mir ja eine etwas lockerere Umgangsweise mit Ansagen, eine etwas persönlichere Ansage und ja, vielleicht mal mit dem einen oder anderen Augenzwinkern. Aber ganz wichtig, Zeigefinger nach oben, Wir wollen jetzt kein Comedyprogramm daraus machen. Ich brauche kein Michael Mittermeier oder sonst irgendein Comedian. Das brauche ich nicht. Es geht immer um den reinen, ich nenne das jetzt mal ganz global, Bahnhalt, wenn wir auf den Gleisen oder Schienen unterwegs sind, und das darf ich ruhig auch persönlich machen.

Die Leitplanken laut Betriebsregelwerk bleiben bestehen. Aber wir machen die Leitplanken einfach ein kleines bisschen breiter, sodass ich mehr Raum habe, mich in meiner persönlichen Sprache zu bewegen.

#### **Catharina Goj:**

Ich kann mir auch gut vorstellen, dass dadurch einige Barrieren einfach aufgebrochen werden. Wir kennen das aus dem Juristen- oder Beamtendeutsch, wie man so schön sagt. Da verstehen es selbst Leute mit höchster Bildung, so beschreibe ich sie jetzt mal, nicht was da eigentlich gemeint ist, wenn sie sich nicht beruflich damit auseinandersetzen.

#### **Steffen Popp:**

Das ist richtig. Ich hatte jetzt gerade zum Beispiel ein Seminar mit sechs oder sieben Geflüchteten aus Syrien. Die sind seit sechs oder sieben Jahren hier und das ist eine doppelte Herausforderung. Die sprachen kein Deutsch. Das heißt, sie haben erstmal Deutsch lernen müssen. Dann lernen sie ein zweites Deutsch, nämlich das Betriebsdeutsch. Und das fällt den sehr, sehr schwer, sich an diese vorformulierten

Geschichten zu halten. Und als wir jetzt dann den Tag zu Ende hatten, dann haben die mich begeistert angeschaut und haben gesagt: Mensch, das ist ja eigentlich gar nicht so schwer, wie wir uns das gedacht haben. Und die fanden es richtig toll, dass sie da jetzt die Möglichkeit bekommen haben, in eigenen Worten irgendwas zu sagen. Ja, es ist eine fremde Sprache. Ja, ich höre das, dass jemand das nicht als Muttersprache hat. Aber ganz egal, Hauptsache ich verstehe den Inhalt und ich weiß was los und ich weiß, wie ich schneller von A nach B komme. Und Hut ab, wenn er jetzt gerade zuhört. Ihr, sechs oder sieben Leute, ihr habt das echt toll gemacht. Vielen, vielen Dank für diesen tollen Tag. Das war echt eine Bereicherung.

#### **Catharina Goj:**

Das macht auch Mut. Gerade in Zeiten von Fachkräftemangel, denke ich, ist es noch mal umso wichtiger, sowohl für die Fahrgäste, deren Muttersprache vielleicht nicht Deutsch ist, als auch natürlich für die Fahrenden selbst.

Und wer jetzt neugierig geworden ist und denkt: Boah, gute, verständliche Ansagen, das will ich lernen, der oder die hat im Juni 2024 die Möglichkeit dazu, denn da veranstaltet die VDV-Akademie gemeinsam mit Steffen Popp zwei Seminare zum Agententraining. Das Training für Straßenbahn, Stadtbahn und U-Bahn findet vom 18. bis zum 19. Juni 2024 statt und das für die Eisenbahn im Anschluss vom 20. bis zum 21.06. Veranstaltungsort ist bei beiden Seminaren die schöne Stadt Fulda und den Link dazu finden Sie wie immer in unseren Shownotes.

Vielen Dank, Herr Popp, für die spannenden Einblicke und die ersten Tipps. Und ich hoffe, dass wir in Zukunft noch viele gute und verständliche Ansagen hören oder bestenfalls nur Ansagen vom Band hören werden. Denn dann läuft alles richtig bei der Deutschen Bahn oder überall anders. Aber wenn es dann

mal nicht so nach Plan läuft, hoffe ich auf gute, verständliche Ansagen und somit auch eine gute Kommunikation. Vielen Dank!

**Steffen Popp:**

Ja, vielen Dank auch, dass ich die Plattform nutzen darf, um einfach mal das zu sagen, dass es auch anders geht, anstatt Knöpfchen zu drücken. Und ehrlich gesagt, die Zeit ist genau die gleiche. Ob ich jetzt eine vorgefertigte nehme, wenn eine Störung ist oder ob ich eine persönliche mache. Die Zeit, in der ich das suche und wenn ich eine Ansage suche, dann oder mache, ist es genau dieselbe Zeit.

Ja, vielen Dank auch. Ich freue mich total auf diese Seminare und bin gespannt, welche schönen persönlichen, empathischen Ansagen wir danach dann hören werden.

**Outro:**

Bei Fragen und Anmerkungen sind wir unter [podcast Vdvakademie.de](https://podcast.vdvakademie.de) erreichbar.