

25 Jahre Deutsche Bahn AG

25

Gesichter der DB, Folge 1: Hava Bilge, Zugbegleiterin aus Nürnberg



Fotos: Deutsche Bahn/Lémrich

Kinder der Neunziger

Hava Bilge ist genauso alt wie das Unternehmen, für das sie arbeitet, die Deutsche Bahn. Die Zugbegleiterin mit türkischen Wurzeln und fränkischem Akzent ist eine echte Servicequeen. Sie weiß, wie man Fahrgäste auch bei Verspätungen bei Laune hält. Und hat sogar Guido Maria Kretschmer geholfen, Fashion für die Bahn zu entwerfen.

Es ist 1994. Nelson Mandela wird Präsident in Südafrika, Kurt Cobain ist tot und im deutschen Fernsehen läuft zum ersten Mal „Akte X – Die unheimlichen Fälle des FBI“. Helmut Kohl freut sich über die fünfte Kanzlerschaft, zusammen

kommen Union und SPD damals übrigens auf fast 80 Prozent der Stimmen. Im Kino läuft Forrest Gump, im Radio Mariah Careys Without You. Fahrkarten kauft man am Schalter. Es gibt kein Smartphone, kein Instagram und kein Netflix. Irgendwie unvorstellbar. Ist aber erst fünfundzwanzig Jahre her.

Damals sagt das noch recht frisch wiedervereinigte Land Ja zur Privatisierung der Eisenbahn, sagt Ja zur Verschmelzung von westdeutscher Bundesbahn und ostdeutscher Reichsbahn. Die Deutsche Bahn AG ist geboren. Im gleichen Jahr und mit deutlich weniger Medienrummel erblickt

Hava Bilge das Licht der Welt. Geboren im Odenwald, zieht die Familie bald nach Franken, nach Nürnberg. Dort macht Bilge nach der Schule eine Ausbildung als Fachkraft für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen. Sie macht die Prüfung, arbeitet ein knappes Jahr, aber das ist es irgendwie noch nicht. Es fehlt etwas. Im Nachhinein ist klar: Es fehlten ihr die Menschen und das Reisen. Eine Freundin arbeitet bei der Bahn, erzählt viel darüber. „Das klang gut“, sagt Hava Bilge, „und ich dachte mir, ein großer Arbeitgeber mit vielen Möglichkeiten, das könnte passen“. Sie bewirbt sich, obwohl sie privat bis dahin kaum mit dem Zug gefahren ist, wird innerhalb von zwei Wochen eingestellt und macht den Quereinstieg zur 1. Klasse Stewardess. 2016, drei Jahre später, folgt dann die Weiterbildung zur Zugbegleiterin. „Beste Entscheidung ever.“

Kommunikation ist alles

Ob sie das auch an einem Freitagnachmittag denkt, wenn der Zug rappellvoll ist, alle heim wollen und der ICE schon zwei Stunden Verspätung hat? „Klar ist es manchmal anstrengend und stressig, aber wo hat man das nicht. Es gibt immer gute und schlechte Tage.“ Man müsse sich in die Fahrgäste hineinversetzen und einfach seinen Job machen. Auskünfte geben, Fragen beantworten, die Anschlussverbindungen checken, einen Kaffee bringen. Vier goldene Regeln gibt es laut Bilge für guten Service und zufriedene Kunden: „Du musst ruhig bleiben. Du musst zuhören. Du musst ehrlich sein. Du musst die Kunden ernstnehmen.“ Kommunikation ist alles. „Ich mache den Beruf ja wegen der Leute. Ich will, dass sie sich wohlfühlen bei mir. Meistens schaffe ich das auch.“ Bei der schier unendlichen guten Laune, die Hava Bilge ausstrahlt, glaubt man ihr das sofort. „Wenn dann am Ende noch jemand `Danke´ sagt, dann macht dieses Danke alles wett, was Du an dem Tag oder in der Woche erlebt hast. Dafür lebt man im Bordservice. Das ist für uns, was für den Schauspieler der Applaus ist.“

Danke gesagt hat auch Stardesigner Guido Maria Kretschmer. Denn der kürt nicht nur Shopping Queens, sondern designt seit Mitte 2017 auch die neue Unternehmensbekleidung der Deutschen

Bahn – mit der tatkräftigen Hilfe von 60 operativen Mitarbeitern. Hava Bilge ist eine davon. „Es ging darum, dass wir, die wir die Klamotten jeden Tag tragen, von Anfang an mitreden können. Die Zusammenarbeit mit Guido war toll.“ Auch die neue Farbe, Burgundy, gefällt ihr, der frische Wind täte gut. Am meisten begeistert ist sie vom neuen Kleid, dass es jetzt erstmals gibt. „Ein Teil und man ist angezogen und sieht super aus.“ Am Ende hat auch das etwas mit Service zu tun. „Wer sich wohl fühlt in seinen Sachen und gut aussieht, der ist selbstbewusster und besser drauf. Das merken die Kunden.“ Auf diese Weise sind die 43.000 Bahnmitarbeiter in Uniform immer auch Botschafter des Unternehmens. „Ich bin nicht die Bahn. Aber ich vertrete die Bahn.“

Immer unterwegs

Bilge, die Türkisch, Deutsch und Englisch spricht, fährt am liebsten von ihrer Heimatstadt Nürnberg nach Hamburg, da seien die Leute so nett und die Stadt sei so schön. Manchmal übernachtet sie auswärts, als Zugbegleiterin ist man immer unterwegs, auch in der Nacht, auch am Wochenende, auch an Feiertagen. „Ein bisschen was muss man schon abgeben vom Leben, wenn man Schichtdienst arbeitet.“ Menschen, die von Montag bis Freitag im Büro sitzen, sind flexibler. „Aber das könnte ich gar nicht, irgendwo im stillen Kämmerlein sitzen, jeden Tag das gleiche sehen. Und man kann die Schichten ja planen, hat dafür auch mal unter der Woche länger frei.“ Zwei ihrer Freundinnen hat Hava Bilge inzwischen von ihrem Job überzeugt und sie auch zur Bahn geholt. So, wie sie einmal von einer Freundin zur Bahn geholt worden ist. Ab und zu fährt man zusammen oder trifft sich auf dem Bahnsteig. „Dann quatschen wir kurz, wenn es passt. Am besten ist es, wenn wir zusammen Dienst haben. Das ist nicht oft, aber immer mega lustig.“

Matthias Waha