

# Post: Schalterangestellte unter Druck

*Wer am Postschalter arbeitet, muss Autoabahnvignetten, Handyabos oder Versicherungen verkaufen. Eine Umfrage der Gewerkschaft Syndicom zeigt: Für die Angestellten sind die Verkaufsvorgaben eine grosse Belastung.*

Der «Gemischtwarenladen» Post ärgert nicht nur die Kunden (*saldo* 1/13). Er belastet auch die Angestellten der Post selbst. Das zeigt eine Umfrage der Gewerkschaft Syndicom. Sie wollte in der zweiten Jahreshälfte 2014 von ihren Mitgliedern bei der Post wissen, was sie von den Verkaufsvorgaben halten. Rund 660 Fragebogen kamen ausgefüllt zurück. Das Ergebnis ist laut Syndicom «alarmierend».

58 Prozent der Schalterangestellten empfinden die Verkaufsziele als «sehr hoch». Nur 4,5 Prozent der Mitarbeiter erachten sie als «realistisch» und erreichen sie auch.

## Rigoroses Punktsystem für jeden Mitarbeiter

Die Post legt die Verkaufsziele mit Punkten fest. Beispiel: Eine Poststelle muss pro Jahr mit dem Verkauf von Handy- und Internetabos 200 Punkte erreichen. Der Poststellenleiter verteilt dieses Punkteziel auf die Mitarbeiter entsprechend ihren Pensen. Bei fünf Mitarbeitern mit einem Vollzeitpensum müsste jeder Angestellte 40 Punkte erreichen. Für den Neuabschluss eines Handyabos gibt es drei Punkte, für eine Aboverlängerung zwei Punkte.

Vorgaben erhalten die Mitarbeiter auch für die Bereiche Postfinance, Versicherungen und Drittprodukte wie Autoabahnvignetten, Glückslose und Papeterieartikel.

*saldo* hat mit zwei Postangestellten gesprochen. Ein Poststellenleiter aus dem Kanton Solothurn sagt, die Ziele seien «völlig überrissen». Er erhält einmal pro Jahr von seinem Vorgesetzten eine Liste mit der zu erreichenden Gesamtpunktzahl, aufgeteilt auf die Bereiche.

Die Mitarbeiter erhalten vom Poststellenleiter ein Zielvereinbarungsblatt. Darauf ist festgehalten, wie viele Punkte sie in diesem Jahr pro Bereich erwirtschaften müssen. Wer diese Ziele erreicht, erhält Ende Jahr einen Bonus von einigen hundert Franken. Wer sie verfehlt, bekommt eine schlechte Qualifikation.

Laut dem Poststellenleiter sind die Vorgaben in allen Bereichen zu hoch, seine Filiale habe das Punkteziel im Jahr 2013 nicht einmal zur Hälfte erreicht. «Dennoch wurde das Ziel für 2014 nochmals erhöht.» Ein Mitbestimmungsrecht beim Sortiment hat er nicht.

«Wir werden nur noch nach den Verkaufszahlen beurteilt», sagt der Poststellenleiter. Dabei würden seine Mitarbeiter 80 bis 90 Prozent ihrer Arbeitszeit für das Kerngeschäft aufwenden: fürs Entgegennehmen von Briefen und Paketen und das Abwickeln der Einzahlungen. «Man wird vom Vorgesetzten im Qualifikationsge-

spräch als Pfeife hingestellt, weil man die Verkaufsziele nicht erreicht hat. Unser Hauptjob zählt nichts mehr», so sein Fazit.

## «Guter Service public ist nicht mehr wichtig»

Eine Zürcher Postangestellte erzählt *saldo*, wie der Verkauf von Drittprodukten sie belastet. «Ich habe Mühe, eine Reiseversicherung zu verkaufen, die mir zu teuer erscheint.» Zudem komme sie sich blöd vor, Produkte anzupreisen, über die sie nicht Bescheid wisse. So habe sie keinen Überblick über alle möglichen Handy-, Internet- und Fernseh-abos. Gemäss dem Poststellen-



Post-Mitarbeiterin: «Wir werden nur nach den Verkaufszahlen beurteilt»



DIE SCHWEIZERISCHE POST AG

Fernverkehr					S-B		
				Gleis	Bemerkungen	Linie	Abfahrt
						S2	7.44
	Olten	Burgdorf	Bern	13		S2	7.48
	Basel	Frankfurt	Hamburg Kiel	16		S12	7.48
	Oerlikon	Flughafen	→			S7	7.50
	Bern	Thun	Visp Brig	14	Zug verspätet	S24	7.51
	Aarau Biel	Genève	Genève Aéroport	18		S15	7.52
	Thalwil	Zug	Luzern	9		S5	7.55
	Schaffhausen			11		S8	7.55
	Baden Brugg	Aarau Olten	Bern	15		S10	7.55
	Flughafen	→ Winterthur	Romanshorn	10		S9	7.58
	Sargans	Landquart	Chur	8		S4	7.58
	Lenzburg	Aarau	Basel	12			
	Zug	Lugano		5			
	Flughafen	→ Winterthur	St. Gallen	17			
RegioExpress	Thalwil	Pfäffikon SZ	Chur	7			

FOTOLIA/RF

SBB: Bei Verspätungen von Regionalzügen erhalten Kunden nichts

## Ungleichbehandlung bei Zugverspätungen

*Wer eine Stunde verspätet am Zielbahnhof ankommt, erhält einen Viertel des Kaufpreises zurück. Oder er bekommt einen Rail-Check – oder gar nichts.*

■ **Im Schweizer Fernverkehr gilt:** Trifft ein Inter-cityzug aus Chur eine Stunde zu spät in Zürich ein, erhalten die Kunden vom Zugpersonal einen Rail-Check – im Wert von 10 Franken in der 2. Klasse oder von 15 Franken in der 1. Klasse. Wer keinen Check erhält, kann sich laut einem SBB-Sprecher im Nachhinein beim Kundendienst melden. Kostenlose Nummer: 0800 401 401 (Mo–Fr, 8–17 Uhr).

■ **Anders im Regionalverkehr:** Trifft ein Regio-Express aus Chur eine Stunde zu spät in Zürich ein, erhalten die Kunden nichts. Die SBB begründen mit «Praktikabilitätsgründen». Die meisten Regionalverkehrszüge würden nicht von Personal begleitet und die vielen Abo-Besitzer könnten kein Billett als Beleg einsenden.

■ **Im internationalen Verkehr gilt:** Trifft ein ICE aus Deutschland eine Stunde zu spät in Interlaken Ost BE ein, können Passagiere, die in Deutschland eingestiegen sind, 25 Prozent des Fahrpreises zurückverlangen. Bei zwei Stunden Verspätung sind es 50 Prozent. Bei einem TGV aus Frankreich gibt es bereits ab einer halben Stunde Verspätung eine Entschädigung.

Das gilt nur im grenzüberschreitenden Verkehr: Wer erst in Basel oder Genf in einen verspäteten ICE

oder TGV einsteigt, hat keinen Anspruch auf diese Entschädigung. Das Rückerstattungsformular verteilt das Zugpersonal.

### Bei Unkosten Quittungen aufbewahren

Die SBB müssen auch Passagiere entschädigen, die abends nicht mehr an ihren Zielort gelangen. Diesen Kunden zahlen die SBB maximal 150 Franken für eine Übernachtung mit Frühstück oder eine Taxifahrt. Doch entschädigt wird nur, wer Originalquittungen vorlegen kann.

Entschädigungen gibt es teilweise auch wegen verpasster Fluganschlüsse, Konzerte, Prüfungen oder wenn man nicht zur Arbeit gelangt. Dies ist jedoch im Transportrecht nicht vorgeschrieben. Die SBB entscheiden nach eigenem Gutdünken, ob und wie viel sie zahlen. yde

leiter werden die Angestellten bezüglich der Handyabos gar nicht geschult.

Ähnlich lauten die Kommentare auf den Syndicom-Fragebögen, die *saldo* vorliegen: «Nach einem Arbeitstag geht man ausgelaugt und frustriert nach Hause, weil nur die Verkaufsziele zählen!» Oder: «Einen guten Service public zu leisten ist nicht mehr zentral. Gewinne sind das Wichtigste!»

Laut Syndicom halten einige Poststellenleiter ihre Angestellten sogar dazu an, Freunden und Bekannten Handyabos zu verkaufen, um die geforderten Punkte zu erreichen. Eine Postangestellte gab auf dem

Fragebogen an, selbst einmal pro Monat ein Fixnetztelefon zu kaufen – nur damit sie die Ziele erreiche.

Post-Sprecher Bernhard Bürki stellt das Resultat der Syndicom-Umfrage in Abrede. Die Mehrheit der Schalterangestellten schätze die Arbeit. Das gehe aus der eigenen jährlichen Personalumfrage bei den fast 10000 Mitarbeitenden im Bereich Poststellen und Verkauf hervor. Um die Ziele zu erreichen, würden die Mitarbeiter mit Verkaufstrainings unterstützt. Nur 0,8 Prozent der Lohnsumme sei für Leistungsboni reserviert.

Beatrice Walder