

Ralf Brandau (BG Verkehr) | Andrea Jansen | Ludwig Jungwirth † | Reiner Rosenfeld

Schaltstelle Fahrer – Dienstleister, Imageträger, Profi EU-Berufskraftfahrer

TRAINER-HANDBUCH

© 2008 Verlag Heinrich Vogel, München –
in der Springer Transport Media GmbH,
Neumarkter Str. 18, 81673 München

2. Auflage 2013
Stand 03/2013

Autoren Ralf Brandau (BG Verkehr),
Ludwig Jungwirth (†), Andrea Jansen,
Reiner Rosenfeld
Bildnachweis Krone, Reiner Rosenfeld,
Archiv Verlag Heinrich Vogel
Illustrationen Jörg Thamer
Umschlaggestaltung Bloom Project
Layout und Satz Uhl+Massopust, Aalen
Lektorat Sabine Schuster
Herstellung Markus Tröger
Druck KESSLER Druck+Medien,
Michael-Schäffer-Straße 1, 86399 Bobingen

Die Springer Fachmedien ist Teil
der Fachverlagsgruppe Springer
Science+Business Media

Das Werk einschließlich aller seiner Teile
ist urheberrechtlich geschützt. Jede Ver-
wertung außerhalb der engen Grenzen des
Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung
des Verlages unzulässig und strafbar. Das
gilt insbesondere für Vervielfältigungen,
Übersetzungen, Mikroverfilmungen und
die Einspeicherung und Verarbeitung in
elektronischen Systemen.

Das Werk ist mit größter Sorgfalt erarbeitet
worden. Eine rechtliche Gewähr für die
Richtigkeit der einzelnen Angaben kann
jedoch nicht übernommen werden.

Aus Gründen der Lesbarkeit wird im
Folgenden die männliche Form (z. B. Fahrer)
verwendet. Alle personenbezogenen
Aussagen gelten jedoch für Männer und
Frauen gleichermaßen.

ISBN 978-3-574-24740-8

Inhalt

Vorwort und Einführung	4
1 Marktumfeld des Güterverkehrs	6
1.1 Die Verkehrsträger und deren Marktanteile (Modal Split)	7
1.2 Unterschiedliche Tätigkeitsbereiche im Verkehrsgewerbe	9
1.3 Güterumschlag	16
1.4 Logistische Dienstleistungen	19
2 Das Bild des Unternehmens in der Öffentlichkeit	21
2.1 Der Fahrer als Imageträger	21
2.2 Corporate Identity, Fahrzeug und Fahrer	24
2.3 Der Fahrer als Repräsentant seines Unternehmens	36
2.4 Kommunikation und Umgang mit verschiedenen Gesprächspartnern	42
2.5 Die Qualität des Fahrers	53
3 Schleusung illegaler Einwanderer	61
3.1 Das Schengener Abkommen	62
3.2 Staatliche Maßnahmen gegen Schleusung	64
3.3 Blinde Passagiere auf der Ladefläche	68
4 Diebstahl und Kriminalität	75
4.1 Damit müssen Sie in Europa rechnen...	75
4.2 Das bietet Schutz für Fahrzeug und Ladung	78
4.3 Maßnahmen für Ihren persönlichen Schutz	85
5 Gesundheitsschäden vorbeugen	89
5.1 Belastungen und Beanspruchungen	90
5.2 Die Wirbelsäule und „ihre“ Bandscheiben	91
6 Die Bedeutung einer guten körperlichen und geistigen Verfassung	101
6.1 Gesunde und ausgewogene Ernährung	101
6.2 Stress und Müdigkeit	107
6.3 Aktivitäten und Ruhezeiten	111
7 Lösungen zum Wissens-Check	112
8 Vorschlag für einen Ablaufplan	114

Die Verkehrswirtschaft hat die Aufgabe, der Wirtschaft und den Verbrauchern bei der Überwindung des Raumes zu dienen (Dienstleistung). In Deutschland wird die Beförderungsleistung zum Teil von staatlichen bzw. kommunalen Verkehrsunternehmen (z.B. Deutsche Bahn), in der Masse jedoch von privaten Unternehmen erbracht. Die Nachfrage nach dieser Transportdienstleistung erfolgt durch private Haushalte (z.B. Umzüge) und durch Unternehmen (von Werk A nach Werk B oder Transport von Rohstoffen vom Hafen Hamburg zur Verarbeitung nach Wolfsburg). Eine Beförderungsleistung wird auf den Verkehrswegen durch verschiedene Verkehrsträger erbracht.

1.1 Die Verkehrsträger und deren Marktanteile (Modal Split)

Die Verkehrsträger erbringen Beförderungsleistungen mit Verkehrsmitteln auf unterschiedlichen Verkehrswegen.

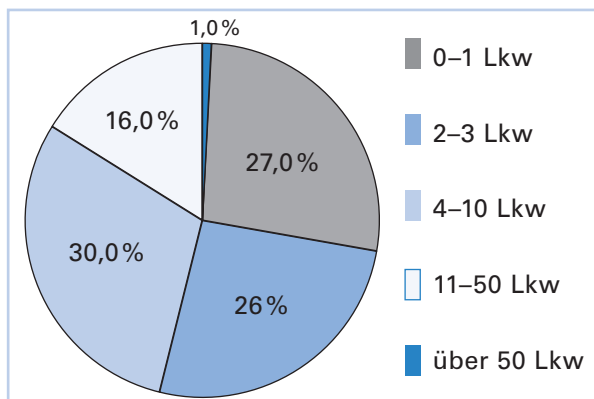
Verkehrsträger	Verkehrsmittel	Verkehrswege
Eisenbahnverkehr	Eisenbahnen, Züge	Schienen
Güterkraftverkehr	Lkw und Sattelzüge	Straßen
Binnenschifffahrt	Binnenschiffe	Flüsse, Kanäle
Seeschifffahrt	Seeschiffe	Meere, Flüsse, Kanäle
Luftfahrt	Flugzeuge	Luftkorridore

Abbildung 1:
Übersicht der
Verkehrsträger

AUFGABE/LÖSUNG

 Schätzen Sie! Wie viele Kilometer Verkehrswege stehen für die folgenden Verkehrsträger in Deutschland zur Verfügung?

- Wasserwege: 7.700 Kilometer
- Straßen: 644.000 Kilometer (davon 231.000 Kilometer überörtlich)
- Schienen: 38.000 Kilometer



Das Leistungsangebot unterscheidet sich auf den ersten Blick nur gering, denn der Großteil dieser Unternehmen bietet als Basisleistung den Warentransport von A nach B an und ist daher aus Sicht der Auftraggeber austauschbar. Daher stehen die Unternehmen unter erheblichem Wettbewerbs- und damit auch Preisdruck. Nicht zuletzt deshalb, weil sie sich im grenzüberschreitenden Verkehr zusätzlich mit der europäischen Konkurrenz auseinandersetzen müssen.

Abbildung 5: Lkw in Unternehmen 11/2010;
Quelle: BAG, Struktur der Unternehmen des gewerblichen Güterkraftverkehrs und des Werkverkehrs 2010

Abzuwarten bleibt, ob die Konkurrenz nach Wegfall des Kabotageverbots für osteuropäische Mitgliedsstaaten mit 01.01.2012 vielleicht verstärkt werden könnte. Kabotage ist die innerstaatliche Beförderung durch ein Unternehmen aus einem anderen EU-Staat. Aktuelle Kabotage-Begrenzung für alle EU-Mitglieder nach VO (EG) 1072/2009: Beladene Einfahrt: 3 Beförderungen binnen 7 Tage; unbeladene Einfahrt: 1 Beförderung pro Staat binnen 3 Tagen.

Die Nachweispflicht erfolgt jeweils über die Beförderungspapiere.

Speditionsgeschäft

An einer Verkehrsleistung können unterschiedliche Beteiligte mitwirken. Der „klassische Spediteur“ ist der Organisator des Güterverkehrs. Er arbeitet mit allen Verkehrsträgern, die sinnvoll für den jeweiligen Auftrag erscheinen und bietet seinen Kunden häufig auch eine breite Palette an Nebenleistungen an. Manche Spezialisierungen sind bereits in der Firmenbezeichnung ersichtlich (z.B. Lkw-Spedition, Seehafenspedition, Zollspediteur). Der Spediteur erbringt die im Speditionsvertrag vereinbarte Leistung, der Versender (der Auftraggeber und Vertragspartner) hat die vereinbarte Vergütung zu leisten. Die Spediteure müssen die Interessen der Versender wahrnehmen und als Kaufleute Anweisungen des Versenders befolgen sowie mit Sorgfalt arbeiten. Besorgt ein Spediteur die Versendung, so fallen darunter die folgenden **Hauptpflichten**:

2 Das Bild des Unternehmens in der Öffentlichkeit

In Deutschland gibt es rund 50.000 Transportunternehmen mit nahezu identischem Leistungsangebot: dem Transport. Wettbewerb ist hier fast nur über den Preis und das Image, also das Bild des Unternehmens in der Öffentlichkeit, möglich.

2.1 Der Fahrer als Imageträger

Was ist Image?

Der Begriff „Image“ kommt aus dem Englischen und bedeutet „Bild“. Das Image ist also ein Bild, das Menschen von Personen, Institutionen (z. B. Unternehmen) oder Gegenständen haben. Dieses „Bild“ entsteht hauptsächlich auf der Gefühlsebene und wird durch Informationen oder Wahrnehmungen gebildet. Ein Image kann sowohl positive als auch negative Gedankenverknüpfungen umfassen. Kennzeichnend für das Image ist, dass es sich im Laufe der Zeit verfestigt und nur schwer zu verändern ist. Dieses Bild ist ein entscheidender Einflussfaktor bei Kaufentscheidungen.

Man unterscheidet zwischen Fremdimage und Selbstimage. **Selbstimage** ist das Bild, das Unternehmen von der eigenen Ware oder Dienstleistung haben. **Fremdimage** ist das Bild, das andere Personen von dieser Ware oder Dienstleistung haben.



Abbildung 10:
Ein Imageträger
Quelle: Reiner
Rosenfeld

AUFGABE/LÖSUNG



Erklären Sie den Begriff „Image“.

Image ist ein Bild, das Menschen von Personen, Unternehmen oder Gegenständen haben.



- Die Teilnehmer sollen erfahren,
- mit welchen Mitteln sie als Fahrer zum positiven Image ihrer Firma beitragen können
 - welche Faktoren das Image negativ beeinflussen



ca. 15 Minuten



Modul „Schaltstelle Fahrer“: PC-Professional Kapitel „Bild des Unternehmens“, PowerPoint-Präsentation Folie 46 bis 51



Starten Sie mit dem Fahrer-Foto und fragen Sie, welchen Eindruck dieser Fahrer hinterlässt. Besprechen Sie dann die weiteren Inhalte.

Wie wirkt Image?

Wie „Image“ aufgebaut wird und wirkt, lässt sich gut am Beispiel des Energydrinks Red Bull darstellen. Der wirbt mit dem Slogan „Red Bull verleiht Flügel“. Dafür präsentiert sich Red Bull sehr werbewirksam im Motorrennsport, bei Flugtagen oder jungen, trendigen Sportarten. Ziel ist, die Marke mit Begriffen wie Geschwindigkeit, Sportlichkeit und Dynamik in Verbindung zu bringen, die in einer modernen Gesellschaft positiv bewertet werden. Gleichzeitig steht Red Bull damit für Menschen, die Außergewöhnliches leisten. Mit diesem sehr markanten Image kann sich Red Bull gegen andere Energydrinks abgrenzen.

An **Produkte ohne Image** erinnert sich kaum jemand. Das beweisen die No-Name-Produkte (namenlose Produkte) in den großen Discounter-Ketten wie z.B. Aldi, Lidl, Norma. Die werden v.a. gekauft, weil sie billig sind, den Namen kennt kaum jemand.



fänger, Zusatzscheinwerfer und eine aufwändige Lackierung vermitteln ein starkes, selbstbewusstes Bild. Das Erscheinungsbild der Fahrzeuge repräsentiert im Straßenverkehr die Leistungsfähigkeit des Transportunternehmens. So wird Vertrauen aufgebaut. Neben diesem sehr markantem Beispiel gibt es

Abbildung 12:
Gepflegte
Fahrzeugflotte
Quelle: Spedition
Gangolf

noch weitere Möglichkeiten, Unternehmenswerte durch Fahrzeuggestaltung darzustellen. So vermittelt z. B. eine gepflegte, dezent gestaltete Fahrzeugflotte Zuverlässigkeit und Seriosität.

Die Gestaltung des Fahrzeugs

Auch Fahrer gestalten Fahrzeuge – durch Schilder in der Frontscheibe, Anbauten wie Lichter oder Scheinwerfer. Dabei sollte die Fahrzeuggestaltung immer im Einklang mit den Werten des Unternehmens stehen. Wer sein Fahrzeug beispielsweise mit dem Spruch „My other toy has tits“ („Mein anderes Spielzeug hat Brüste“) „verziert“, kann seinem Unternehmen Schaden zufügen, weil das aufgebaute Vertrauen leichtfertig aufs Spiel gesetzt wird. Die frauenfeindliche Aussage des Aufklebers könnte, z. B. auf einem Vögel-Lkw aufgebracht, katastrophale Auswirkungen haben. Sie stellt das bis dahin positive, sehr männliche Image der Firma in einen vollkommen falschen, frauenfeindlichen Zusammenhang. Man stelle sich vor, die Versandleiterin eines großen Auftraggebers versteht den Aufkleber als frauenfeindlich und entzieht der Spedition bei der nächsten Gelegenheit die Aufträge. Sicherlich ist sich der unbekannte Fahrer dieser Wirkung und der möglichen Folgen nicht bewusst. Aber unabhängig davon bleibt der Inhalt bestehen.

Abbildung 13:
Unangebrachter
Aufkleber
Quelle: Reiner
Rosenfeld



Vollkommen unverständlich ist es, eine Fahrerkabine mit dem Spruch „legal – illegal – scheißegal“ zu schmücken. Nicht nur besonders kritische Kunden werden sich da sehr genau überlegen, ob sie ihre wertvolle Fracht diesem Fahrer oder dieser Firma anvertrauen können.

Wer aber sein Fahrzeug mit dem Aufkleber „Polizisten sind wie Schnittlauch, außen grün und innen hohl“ verziert, der fügt seiner Firma vorsätzlichen Schaden in doppelter Hinsicht zu: einerseits durch den Image-Verlust bei der Polizei, andererseits durch den Zeitverlust bei absolut unnötigen Polizeikontrollen. Veränderungen am Fahrzeug können auch positiv wirken. Abbildung 15 belegt das Interesse am Kunden durch den Fahrer und das Unternehmen.

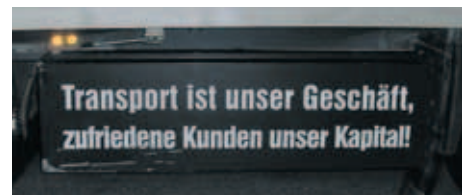


Abbildung 14:

Lkw-Aufkleber
Quelle: Reiner
Rosenfeld

Abbildung 15:
Positive Aussage
Quelle: Reiner
Rosenfeld

AUFGABE/LÖSUNG

 Wozu dient „Corporate Identity“?

- Zur Verschönerung der Firma
- Zur Verschönerung der Fahrzeuge
- Um dem Unternehmen eine „Persönlichkeit“ zu verleihen



Hintergrundwissen → Technische Veränderungen wie der Anbau von Lichtern o.ä. sollten nicht vorgenommen werden, ohne die Firma vorab um Erlaubnis zu bitten. Umbauten können bei Polizeikontrollen Anlass zu Beanstandungen geben, die unter extremen Umständen zu einer Stilllegung des Fahrzeugs führen (Überschreitung der höchstzulässigen Maße durch Anbauteile, verbotene Lichanlagen usw.). Den Verdienst- oder Umsatzausfall muss dann unter Umständen der Fahrer tragen. Auf jeden Fall kommen auf den Fahrer die Kosten einer Anzeige zu.



3.2 Staatliche Maßnahmen gegen Schleusung

Illegale Einwanderer, die in Lkw versteckt nach Europa wollen oder durch Europa reisen, sind keine Seltenheit. Mit riesigen Röntgenscannern, CO₂-Sonden, Herzschlagdetektoren und Spürhunden werden deswegen täglich Tausende Lastwagen von speziell ausgebildeten Beamten und Sicherheitspersonal nach illegalen Passagieren durchsucht. Dies geschieht sowohl an den Außengrenzen des Schengen-Raumes, als auch an verkehrstechnischen Nadelöhren, wie internationalen Fährhäfen und an europäischen Transitrouten.

Abbildung 38:
Heartbeat-Contol
Quelle: Reiner
Rosenfeld

Hotspots, an denen Lkw-Fahrer unfreiwillig in Kontakt mit Migranten kommen, können sein:

...innerhalb Europas :

- Die griechischen Häfen Patras und Igoumenitsa mit ihren Fährverbindungen nach Italien
- Sämtliche Häfen der französischen und belgischen Atlantikküste mit Fährbetrieb nach England (besonders Le Havre, Calais, Dunkerque und Ostende)
- Der Eurotunnel zwischen Frankreich und England

...außerhalb Europas:

- Die marokkanische Hafenstadt Tanger durch ihre Fährverbindung mit Europa

Auf den Zufahrten zu und in den genannten Einrichtungen müssen Lkw-Fahrer jederzeit damit rechnen, dass sich Migranten im, auf oder unter dem Fahrzeug verstecken oder versteckt werden.




Abbildung 39:
Migranten stürmen
Lkw in Patras
Quelle: Reiner
Rosenfeld

UNTERRICHTS-TIPP

Zeigen Sie Ihren Teilnehmern, wie ein Röntgen-Scanner funktioniert über das Video in PC-Professional.



 **Hintergrundwissen** → 1. Erklärung dafür, dass die griechischen Häfen Patras und Igoumenitsa von illegalen Immigranten besonders frequentiert werden, ist die schwer zu kontrollierende EU-Außengrenze Griechenlands zur Türkei am Grenzfluss Evros. Seit 2010 gilt sie als das Haupteinfallstor für Migranten über den Landweg in die EU. 2011 wurden hier rund 56.000 illegale Grenzübertritte festgestellt (Quelle: Frontex). Grund für den dramatischen Anstieg ist zum einen der sogenannte arabische Frühling. Zum anderen die Visabefreiung für nordafrikanische Staatsbürger bei der Einreise in die Türkei und gleichzeitig sehr billige Flüge nach Istanbul. Denn die türkische Hauptstadt liegt nur rund 250 Kilometer vom Grenzfluss Evros entfernt. Über die griechischen Fährhäfen versuchen die Migranten dann „weiterzureisen“ in die europäischen Länder ihrer Wahl.



Die Schlussfolgerungen?

- Übergriffe können **24 Stunden**, an allen denkbaren Orten und in allen denkbaren Situationen geschehen.
- **Gefährdet ist jede Art von Ladung.** In den Netzwerken der Kriminellen finden sich Hehler für alle Warentypen, egal ob es sich um Baumaterial, Autoreifen, Kleidung, Lebensmittel oder Fleisch handelt. Besonders gefährdet sind Fahrzeuge mit hochwertigen Waren, die leicht veräußert werden können, wie z. B. Elektronik (Computer, Handys), Alkoholika, Kosmetika, Tabakwaren und Buntmetall (Kupfer, Schrott).

Abbildung 40:
Plane geschlitzt
Quelle: Reiner
Rosenfeld

Abbildung 41:
Aufgebrochenes
Schloss
Quelle: Reiner
Rosenfeld



Hintergrundwissen → Kriminelle Strukturen

In den meisten Fällen sind mehrere Täter involviert, nur selten handeln Einzeltäter. Banden sind meist gut vernetzt und operieren oft international.

Von einem einheitlichen Handlungsschema kann nie ausgegangen werden. In den meisten Fällen werden Diebstähle oder Überfälle zwar unbeobachtet durchgeführt; sie geschehen aber auch direkt unter den Augen der Öffentlichkeit. So wird z. B. ein Transporter an geöffnete Laderaumtüren gestellt und mit Pylonen abgesichert. So entsteht der Eindruck, dass „offiziell“ umgeladen wird,.

Fahrer werden sogar beim Mittagsschlaf mit Gas betäubt und ausgeraubt. Oder Kriminelle treten, selbst in Zentraleuropa, tagsüber als falsche Polizisten oder Zöllner in Erscheinung. Lastzüge werden – auch über lange Distanzen – verfolgt, als Vorbereitung eines Überfalls oder Diebstahls. Sie werden dazu durch Zeichen oder Aufkleber markiert. Durch reflektierende Aufkleber oder Beschädigen eines Rücklichtes sind Verfolgungen auch nachts unauffällig möglich. Die Gewaltbereitschaft ist sehr hoch. Fahrer sollten deswegen sehr besonnen handeln. Die eigene Gesundheit und die Dritter ist immer höher zu achten als die Vermeidung von Straftaten oder die Verfolgung von Tätern.

4.2 Das bietet Schutz für Fahrzeug und Ladung ...

Achten Sie prinzipiell darauf

- Geben Sie Schlüssel, Kredit- oder Tankkarten nie in die Hände Dritter, es könnten Kopien erstellt werden. (HW 1)
- Deponieren Sie Schlüssel nie am Fahrzeug in einem vermeintlich sicheren Versteck. Solche Verstecke sind Kriminellen bekannt. (HW 2)
- Lassen Sie Schlüssel nie sichtbar liegen: Keinesfalls darf erkennbar sein, zu welchem Fahrzeug sie gehören.
- Verwahren Sie PIN-Nummern nie in der Nähe der Tank- und Kreditkarten. Keinesfalls darf die PIN darauf vermerkt sein.
- Stellen Sie sicher, dass Wertgegenstände (Handy, Navi, Laptop, TV) von außen nicht gesehen werden können.
- Tragen Sie Geld, Kreditkarten und Fahrzeugpapiere wenn möglich am Körper (z.B. Gürteltasche), wenn Sie das Fahrzeug verlassen – am besten an verschiedenen Stellen. (HW 4)



Abbildung 52:
Zeichen „Mit Hub-
wagen rollen
verboten“

Darüber hinaus sind sie vom Unternehmer mit dem Führen von Gabelstaplern, auch wenn diese in Fremdunternehmen eingesetzt werden sollen, schriftlich zu beauftragen. Zusätzlich muss der Fahrer in die örtlichen Besonderheiten und am Gerät eingewiesen werden.

Persönliche Schutzausrüstung

Durch geeignete persönliche Schutzausrüstung werden Verletzungsgefahren minimiert. Bei Arbeiten rund um den Lkw sind dies mindestens geeignete Sicherheitsschuhe und Schutzhandschuhe. Abhängig von der jeweiligen Tätigkeit kann weitere persönliche Schutzausrüstung erforderlich sein.



Abbildung 53:
Gebotszeichen
„Fußschutz
benutzen“

Sicherheitsschuhe bieten Schutz gegen herabfallende Teile und Quetschungen und sind gegebenenfalls durchtrittsicher. Darüber hinaus sorgen sie auch beim Gehen und Stehen für Halt und „guten Auftritt“. So können Rutsch- und Stolperunfälle vermieden werden.

Beim Arbeiten am Lkw sowie bei Be- und Entladearbeiten treten vor allem chemische und mechanische Gefährdungen auf. Geeignete Schutzhandschuhe können Schnitt-, Riss- und Quetschwunden verhindern bzw. die Verletzungsfolgen mindern. Zusätzlich können Schutzhandschuhe, z.B. beim Greifen von Ladung oder Werkzeug, eine bessere Griffigkeit ermöglichen.



Abbildung 54:
Gebotszeichen
„Handschutz
benutzen“

Bei Kranarbeiten sowie auf Baustellen besteht Helmpflicht. Bestehen Augenverletzungsgefahren, z.B. beim Be- und Entladen von staubigem oder körnigem Ladegut, ist eine geeignete Schutzbrille zu tragen. Kälteschutzkleidung ist insbesondere bei Arbeiten in Kühlräumen erforderlich. Gehörschutz ist erforderlich, wenn Gefährdungen durch Lärm bestehen (z.B. bei der Verladung in Stahlwerken oder beim Ausblasen von Silos).



Abbildung 55:
Gebotszeichen zum
Tragen bestimmter
Schutzausrüstung

Sitzeinstellung

Moderne Lkw-Sitze bieten zahlreiche Einstellmöglichkeiten. Die meisten Fahrer können in ihren Fahrzeugen eine belastungsarme Sitzposition einnehmen – wenn sie die Verstellmöglichkeiten kennen und nutzen.

Mit der „Sitzschablone“ können Sie Ihre Sitzhaltung im Fahrzeug überprüfen.

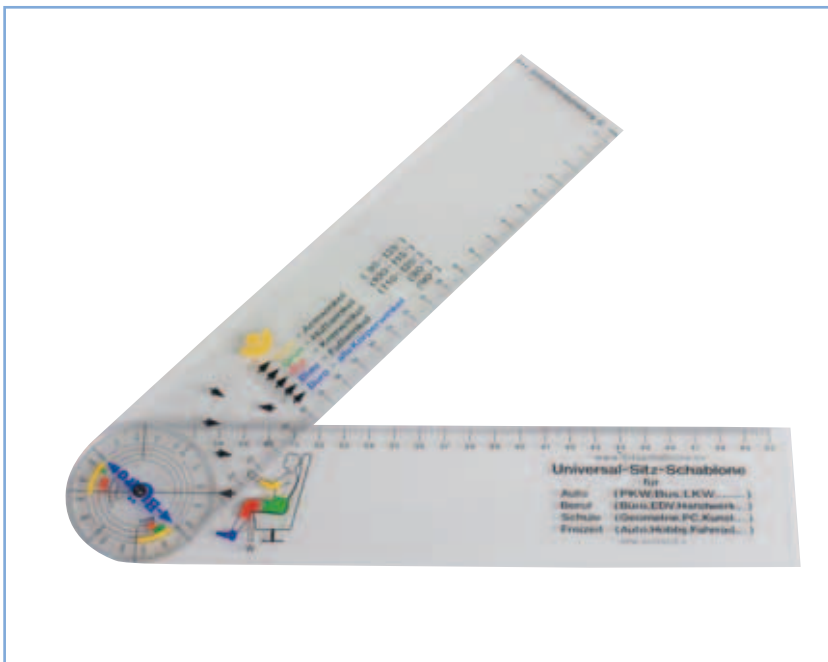


Abbildung 56:
Sitzschablone
Quelle z. B. BG
Verkehr