

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

Schaltstelle Fahrer – Dienstleister, Imageträger, Profi EU-Berufskraftfahrer

ARBEITS- UND LEHRBUCH

Name des Teilnehmers

Datum der Weiterbildung

Name der Ausbildungsstätte

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

3. 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 978-3-574-24741-5

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	15
1.4 Logistische Dienstleistungen	18
2 Das Bild des Unternehmens in der Öffentlichkeit	20
2.1 Der Fahrer als Imageträger	20
2.2 Corporate Identity, Fahrzeug und Fahrer	22
2.3 Der Fahrer als Repräsentant seines Unternehmens	32
2.4 Kommunikation und Umgang mit verschiedenen Gesprächspartnern	36
2.5 Die Qualität des Fahrers	46
3 Schleusung illegaler Einwanderer	53
3.1 Das Schengener Abkommen	54
3.2 Staatliche Maßnahmen gegen Schleusung	56
3.3 Blinde Passagiere auf der Ladefläche	58
4 Diebstahl und Kriminalität	64
4.1 Damit müssen Sie in Europa rechnen ...	64
4.2 Das bietet Schutz für Fahrzeug und Ladung	66
4.3 Maßnahmen für Ihren persönlichen Schutz	70
5 Gesundheitsschäden vorbeugen	72
5.1 Belastungen und Beanspruchungen	73
5.2 Die Wirbelsäule und „ihre“ Bandscheiben	74
6 Die Bedeutung einer guten körperlichen und geistigen Verfassung	83
6.1 Gesunde und ausgewogene Ernährung	83
6.2 Stress und Müdigkeit	89
6.3 Aktivitäten und Ruhezeiten	93
7 Wissens-Check	94

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:

— Straßen:

— Schienen:

Gemessen an der Verkehrsleistung (Gütermenge x Entfernung) verteilte sich der Güterverkehr 2011 prozentual in Deutschland wie folgt auf die Verkehrsträger:

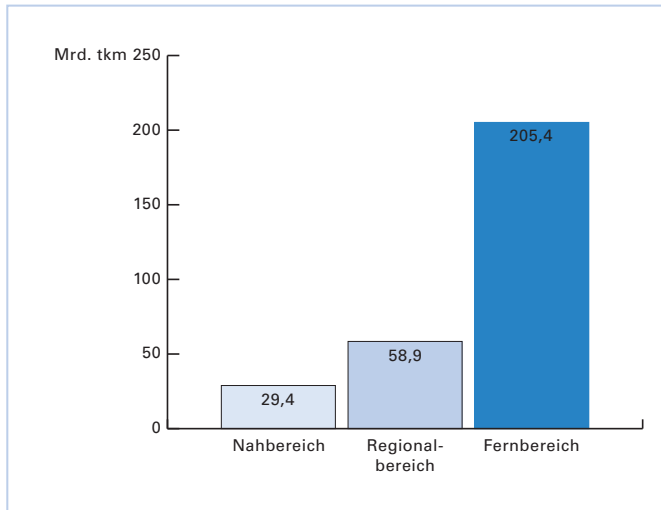


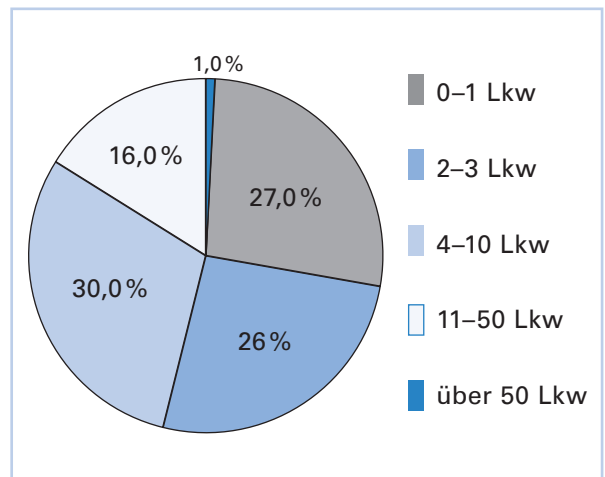
Abbildung 4:
Verkehrsleistung
(in Milliarden
Tonnenkilometer
[tkm]) nach Ent-
fernungsbereichen in
Deutschland
Quelle: BAG
Marktbeobachtung
Güterverkehr 2011;
eigene Darstellung.

Fracht (ca. 56%) im Nahbereich (bis 50km) transportiert wird, bewältigen die Fahrer hier die vergleichsweise geringste km-Leistung.

Das Güterverkehrsgewerbe ist überwiegend klein- und mittelständisch aufgestellt. So beschäftigen 72% der insgesamt ca. 50.000 Unternehmen des gewerblichen Güterverkehrs weniger als 10 Mitarbeiter, 83% besitzen bis max. 10 Lkw (s. Abbildung 5).

Abbildung 5:
Lkw in Unter-
nehmen 11/2010;
Quelle: BAG, Struk-
tur der Unternehmen
des gewerblichen
Güterkraftverkehrs
und des Werkver-
kehrs 2010

Das Leistungsangebot unterscheidet sich auf den ersten Blick nur gering, denn der Großteil dieser Unternehmen bietet als Basisleistung den Waretransport 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. Abzuwarten bleibt, ob die Konkurrenz



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.



Abbildung 10:
Ein Imagerträger
Quelle: Reiner
Rosenfeld

2.1 Der Fahrer als Imagerträger

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.

AUFGABE/LÖSUNG



Erklären Sie den Begriff „Image“.



- Sie sollen erfahren,
- mit welchen Mitteln Sie als Fahrer zum positiven Image Ihrer Firma beitragen können
 - welche Faktoren das Image negativ beeinflussen

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.

Problematisch ist ein **negatives Image**. Dagegen gehen Unternehmen durch Imagekampagnen vor. Als SEAT 1986 von Volkswagen übernommen wurde, bestanden kaum Chancen, die Marke in Deutschland zu verkaufen. SEAT hatte wegen langjähriger, billiger Lizenzbauten im restlichen Europa kein hochwertiges Image. VW be-

PRAXIS-TIPP



Führen Sie kräftiges Klebeband in der Farbe der Plane mit, um kleine Risse oder Löcher in der Plane schnell kleben zu können (nur als vorübergehende Lösung – die Plane muss danach schnellstmöglich fachgerecht repariert werden).

Ladehilfsmittel sollten professionell untergebracht werden. In Abb. 17 lässt sich die Türe nur schließen, wenn Schäden an der Ware in Kauf genommen werden. Ein schönes Beispiel für ordentliches Verstauen sehen Sie im rechten Bild (Abb. 18).

Zum ordentlichen Erscheinungsbild eines Fahrzeugs gehört auch eine sauber verschlossene Plane. Eine im Fahrtwind flatternde, nachlässig geschlossene Plane erweckt den Eindruck von Schlamperei und Gleichgültigkeit. Dies wird Kunden mit hochwertiger, wertvoller Ware beunruhigen. Manche Kunden sehen ihr eigenes Firmenimage auch verzahnt mit dem des Transporteurs. Hat der Spediteur einen



Abbildungen 17+18:

Ladehilfsmittel
falsch und richtig
verstaut

Quelle: Reiner
Rosenfeld

diese Kontakte – wegen der Besonderheiten des Fahreralltags – die Gefahr von Auseinandersetzungen oder Streitereien. Durch richtiges Verhalten, gekonntes Diskutieren, angemessene Kritik oder ganz einfach durch das richtige Wort am richtigen Ort lassen sich Konflikte oft vermeiden oder beilegen.

Konflikte und Kommunikation mit Behörden

Kontakte mit Behörden wie Polizei oder BAG bergen oft ein hohes Konfliktpotenzial, weil sich Fahrer in Kontrollen oft falsch verhalten. Ein typischer Fall ist die klassische Lkw-Kontrolle. Hier thronen viele Fahrer in einer Höhe von 180 Zentimetern in ihrer Kabine und reichen genervt die Tachoscheiben und Papiere nach unten, während der kontrollierende Beamte nach oben blicken muss. Für den Herrn in Uniform ist das eine „erniedrigende“ Position. So können sich viele Beamte gezwungen sehen, die Situation durch einen barschen Ton oder kleinliches Kontrollieren zu dominieren. Verhält sich ein Fahrer hingegen kooperativ und begegnet den Beamten auf Augenhöhe, wird der Ton meist schlagartig freundlicher.

Abbildung 31:
Verhalten in
Polizeikontrollen



Konflikte und Kommunikation mit Kunden

Eine Besonderheit des Fahrerberufs ist sicherlich der Zeitdruck, dem die Männer und Frauen hinter dem Steuer ausgesetzt sind und der oft gravierende Probleme mit Kunden heraufbeschwört.

Achtung: Illegale gehen oft (!) irrwitzige Risiken ein. Das Risiko zu ersticken, zu erfrieren, sich schwere Verbrennungen oder Verletzungen bis hin zum Tod zuzuziehen wird in Kauf genommen. Rechnen Sie als Fahrer mit dem Unmöglichen:

- Illegal Reisende nutzen selbst winzigste Spalten zwischen Kabine und Motor, um sich zu verstecken.
- Sie klettern in Silo- oder Tankfahrzeuge, die danach wieder außen von Helfern luftdicht verriegelt werden, und in Kofferaufbauten, speziell in Kühlfahrzeugen.

Wie kommen die illegalen Passagiere auf den Lkw?

Sie können

- sich beim Beladen im Laderaum **verstecken** oder **versteckt werden**: in präparierten Warenpaletten; unter Ladungsteilen, wobei Paletten abgepackt, Hohlräume gebaut und überstapelt werden.
- während kurzer oder langer Stopps auf die Ladefläche klettern, sich in Paletten-, Stau- oder Werkzeugkästen oder hinter Dachspoilern verstecken oder sich unter dem Fahrzeug zum Beispiel auf den Achsen verbergen.
- bei geringer Geschwindigkeit „aufspringen“.

Selbst mit professionellen zusätzlichen Verschlüssen (spanische Klammer, Vorhängeschlösser, Plomben) können Personen eindringen:

- durch das Öffnen der Plombe und Wiederverschließen der Plombe durch eine weitere Person.
- durch das Durchtrennen der Zoll-/Planenschnur. Danach wird sie von einer weiteren Person wieder zusammengeklebt.
- durch das Zerschneiden der Seitenplane. Anschließend wird der Schnitt von innen provisorisch verschlossen.
- durch das Zerschneiden der Dachplane. Um sich zwischen Ladung und Dachplane zu verstecken, reicht ein Spalt von weniger als 30 Zentimetern. Anschließend wird der Schnitt von innen provisorisch verschlossen.

Welche Maßnahmen kann man dagegen ergreifen?

1. Bei der Beladung

- Reparieren Sie neu entstandene Risse in der Plane und auf dem Dach. Notieren Sie die Gesamtzahl der Reparaturen an der Plane in einem Heft und bewahren Sie dieses Heft auf.
- Prüfen Sie vor dem Beladen, ob alle Sicherungseinrichtungen des Laderaums intakt sind.
- Zoll-/Planenschnüre verwenden; diese müssen unbeschädigt und straff gespannt sein sowie durch alle Ösen geführt werden.
- Laden Sie kompakt ohne Zwischenräume oder so, dass Zwischenräume eingesehen werden können.
- Stellen Sie sicher, dass sich während oder nach der Beladung keine Unbefugten Zugang zum Fahrzeug verschaffen können.
- Dürfen Sie bei der Beladung nicht anwesend sein, lassen Sie sich eine Bestätigung des Absenders geben, dass die notwendigen Sicherheitsvorkehrungen getroffen wurden und sich keine unberechtigten Personen auf dem Fahrzeug befinden.
- Seien Sie anwesend, wenn das Fahrzeug verschlossen und verplombt wird. Überprüfen Sie, ob Schlösser, Plomben, Plane und die Zoll-/Planenschnur korrekt verschlossen werden.
- Verschließen Sie alle Stau-, Werkzeug- oder Palettenkästen mit nummerierten Schlössern.
- Verwenden Sie zum Verplomben der Ladefläche (Werksverplombung) nur nummerierte Plomben und notieren Sie die Plombennummern auf den Ladepapieren.
- Wenn Sie ohne Plombe oder Schloss an der Ladefläche unterwegs sind, dann klemmen Sie beim Schließen der Tür einen kleinen Faden oder einen Schnipsel Papier an einer unauffälligen Stelle so ein, dass er beim Öffnen der Tür herunterfallen muss. So haben Sie zumindest einen Hinweis, ob die Tür ohne Ihr Wissen geöffnet wurde.

Folgen Sie keinesfalls Anweisungen von Unbekannten, eine Ladung an einen anderen als den auf den Ladepapieren angegebenen Ort zu bringen. Vergewissern Sie sich über Änderungen des Transportauftrages immer bei Ihnen gut bekannten Personen.

Sollten Sie im Ausland z.B. von Behördenvertretern (Polizei, Zoll) angehalten werden, denen Sie nicht vertrauen, dann vermeiden Sie, Scheiben oder Türen zu öffnen.

PRAXIS-TIPP



Lassen Sie sich von Ihrer Firma für solche Situationen einen Zettel mitgeben, auf dem in unterschiedlichen Sprachen vermerkt ist, dass Sie die Polizisten gerne bis zur nächsten Wache begleiten und dort Überprüfungen vornehmen lassen. Diesen Zettel zeigen Sie durch die geschlossene Scheibe.

Planen Sie Transporte mit hochwertiger Ware, in Rücksprache mit Ihrem Unternehmen, besonders umsichtig. Hier einige ausgewählte Tipps:

Vermeiden Sie Übernachtungsstopps, indem Sie u.U. erst morgens mit voller Lenkzeit starten.

Ist Übernachten nicht zu vermeiden:

- Steuern Sie bewachte Parkplätze an (Liste siehe ESPORG – European Secure Parking Organisation).
- Oder stellen Sie Fahrzeuge mit Kofferaufbau nachts mit der Rückwand gegen andere Lkw, gegen eine Wand, gegen den eigenen Anhänger oder gegen das Zugfahrzeug. Wechselbrücken können sie mit den Türen zur Kabine aufnehmen (Achtung: Ladungssicherung in Fahrtrichtung beachten!).
- Stellen Sie das Fahrzeug so ab, dass Sie es bei unvermeidlichen Pausen im Blick haben.
- Vermeiden Sie bei regelmäßigen Touren mit wertvoller Ladung, die gleichen Strecken mit dem gleichen Rhythmus zu fahren.

Frage. Und: Das Nachsalzen von Speisen ist oft reine Gewohnheit, ist dies wirklich nötig?

Ein leichter **Nachtsch** besteht vorzugsweise aus Joghurt, Quarkspeisen oder Obst.

Das besser nicht	Das hält fit
Statt...	Wählen Sie
Müsliriegel (bis auf wenige Ausnahmen)	Müsli ohne Zuckerzusatz mit Obst
Croissants	Müslibrötchen
Brot/Brötchen mit Salami, Leberwurst, Fleischwurst, vollfetttem Käse	Brötchen mit z.B. Schinken, Pute; Bierschinken; Gemüsestreifen zum Brot
Salate mit mit Nudeln/Kartoffeln mit Mayonnaise	Salate mit Nudeln/Kartoffeln mit Essig und Öl
Currywurst mit Pommes frites und Mayo	Nudeln mit Tomatensauce
Pizza mit Salami	Pizza mit Schinken, Pizza Margherita
Gerichte mit Sahnesaucen	Gerichte mit Nudeln/Kartoffeln/ Reis oder Gemüseaufläufe
Bratwurst mit Brötchen Gyros mit Pommes Eintopf mit Mettwurst	Döner-Sandwich mit Salat Gyros mit Reis und Salat Eintopf mit Rindfleisch, Geflügel
Paniertes Schnitzel mit Kartoffel-salat	Schnitzel/Kotelett natur gebraten mit Gemüse oder Salat und Kartoffeln, Nudeln
Panierte Hähnchenteile mit Pommes und Cola	Hamburger mit Salat und Obst

Getränke

Bei normalen Außentemperaturen muss ein Erwachsener täglich 2,5 Liter Flüssigkeit zu sich nehmen, davon mindestens 1,5 Liter durch Trinken. Bei körperlicher Anstrengung oder Hitze erhöht sich der Bedarf. Eine zu geringe Flüssigkeitsaufnahme ist schädlich für den Körper. Wichtig ist die Auswahl der Getränke: Kaffee und schwarzer Tee sind oft weniger günstig, sie haben oft eine entwässernde