

ÜBRIGENS...



Ausgeschlossen vom Internet

Ich hatte plötzlich keinen Internetanschluss mehr. Also habe ich kurzerhand den Störungsdienst des Anbieters angerufen. Eineinhalb Stunden habe ich in der Warteschleife gehangen und erst nach fünfmaligem Verbinden mit verschiedenen Servicemitarbeitern erfahren, dass sich am nächsten Tag ein Techniker bei mir melden würde, um den Fehler bis zum Abend zu beheben. Doch der Tag verging – und gemeldet hat sich keiner. Also rief ich wieder bei dem Unternehmen an. Ja, man hätte doch versucht, mich zu erreichen. Einmal um 10.50 Uhr. Kann nicht sein, sagte ich. Doch, sagte die Stimme am anderen Ende und nannte mir eine Handynummer. War aber leider nicht meine. Ja, das täte ihr leid, dann müssten wir jetzt einen Termin vereinbaren. Erwartungsvoll schaute ich auf meinen Terminkalender für den nächsten Tag. Nein, erfuhr ich, der Techniker könne nicht am Dienstag, da seien alle Termine vergeben. Er könne erst am Mittwoch kommen. Aber ich hätte die Möglichkeit, am Dienstag noch mal anzurufen und mit dem Disponenten zu sprechen. Vielleicht könne der etwas tun. Am Dienstag rief ich die schon bekannte Nummer an und hatte eine Frau mit starkem Berliner Dialekt in der Leitung. Nein, sie könne nichts für mich tun, weil das System ausgefallen sei. Okay, sagte ich, dann bitten sie den Disponenten, mich zurückzurufen. Ob ich schlecht hören könne, es sei das gesamte System ausgefallen, sie könne nichts für mich tun, war die Antwort. Woraufhin ich ihr deutlich machte, dass es mir ziemlich egal sei, ob das System ausgefallen sei. Sie soll einfach meine Nummer auf einen Zettel schreiben und den Disponenten informieren, wenn das System wieder funktioniert. Das ginge nicht, sprach die Berlinerin – und kappte die Verbindung. Etwas sprachlos schaute ich den Hörer an und fragte mich, ob die Dame vielleicht den falschen Job erwircht hat. Von Service und Kundenfreundlichkeit hatte die Mitarbeiterin jedenfalls noch nichts gehört. Einen Techniker habe ich bis heute nicht gesehen. Der hatte nur angerufen und gemeint, erstmal würde mein Internet wieder funktionieren. Hätte an irgendeiner 'Baugruppe' gelegen. Sollte es noch mal Probleme geben, soll ich einfach anrufen. Man würde mir sofort weiterhelfen. Service sei schließlich selbstverständlich.

Ihre Christiane Harthun-Kollbaum

Abendliche Duftwelten

SIERHAGEN. Die Rosen und viele andere Duftpflanzen stehen im Schaugarten der Alten Gutsgränterei Sierhagen in voller Blüte. Prof. Wächter und Anke Cosmus laden alle Gartenfreunde am Sonnabend, 4. Juli, ab 21 Uhr ein, die abendliche Duft- und Insektenwelt unter die Lupe zu nehmen. Anmeldung unter Telefon 04561/51 34 30. ■ CHK

SABINE TRAUER WILL MIT IHREN BÜCHERN VOR ALLEM KINDERN DAS LESEN SCHMACKHAFT MACHEN

Eintauchen in Minis Welt

NEUSTADT. Sie schreibt Geschichten zum Lernen und Träumen. Vier Bücher hat Sabine Traue bereits veröffentlicht, das fünfte „ist im Werden“. Und alle Bücher haben etwas gemeinsam: Sie sollen zum Nachdenken anregen, Kindern das Lesen schmackhaft machen und die sinnvolle Nutzung des PC näher bringen. Der Wochenpiegel besuchte die Autorin.

In den Büchern von Sabine Traue geht es immer um Mini. Um Minis Welt, um Mini, die auf Entdeckungsreise geht, die die Welt der Kinder entdeckt, und um Mini und die besondere Zahl Sieben. Zwei der Bücher hat Sabine Traue selber illustriert. „Ich habe sieben Jahre in Südfrankreich gelebt und gemalt, erst als ich zurück nach Schleswig-Holstein gekommen bin, habe ich mit dem Schreiben angefangen.“ Der Computer spielt neben Mini eine entscheidende Rolle in den Geschichten zum Lernen und Träumen. „Mini benutzt den PC, um sich Fragen zu beantworten, nicht um sinnlose Spiele aufzurufen. Der PC dient Mini zur Wissenserweiterung. Natürlich noch nicht im ersten Buch. Da ist Mini noch zu klein.“

Der Leser erlebt, wie Mini aufwächst und sich in der Welt zurecht findet und ihren Platz sucht. Dabei wird Mini vom dem Wunsch nach Wissen getrieben. Aktuelle Themen greift Sabine Traue immer auf. Im dritten Buch behandelt die Autorin beispielsweise die Themen Kinderarbeit, -armut und -soldaten. Das Buch befasst sich aber auch mit den glücklichen Kindern in Finnland und Australien. Dieses Buch ist bereits ins Englische übersetzt worden. Im vierten Buch steht die Zahl Sieben im Vordergrund: die sieben Weltwunder der Antike, der Neuzeit sowie die Weltwunder in der Natur und die Bedeutung der Zahl Sieben in den Weltreligionen und in Märchen. In dem Moment, wo Mini Antworten auf ihre



Sabine Traue hat bereits vier Mini-Bücher veröffentlicht, das fünfte ist in Arbeit.

Foto: LK

Fragen findet, rutscht die kleine Akteurin in eine Traumwelt und spielt dort die Hauptrolle. Die beiden letzten Bücher sind auch für Erwachsene geeignet, betont Sabine Traue. Dass die Bücher alle veröffentlicht wor-

den sind, sei ein Glück, erzählt Sabine Traue. „Es ist wirklich schwierig für Autoren, einen Verlag zu finden.“ Besonders stolz ist die Wahlneustädterin daher auch darauf, dass ihre Bücher nicht nur auf Buchmes-

sen in Frankfurt und Leipzig, sondern auch in Basel und New York vorgestellt wurden.

Mit dem fünften Buch, an dem Sabine Traue derzeit arbeitet, soll die Mini-Reihe beendet werden. Die Bücher sind

im Heimdall Verlag Rheine unter den ISBN-Nummern 978-3-939935-20-9, 978-3-939935-21-6, 978-3-939935-22-3 und 978-3-939935-14-8 erschienen. ■ CHK

Insolvenz für Flussschifffahrten

NEUSTADT. Die Wirtschaftskrise hat Neustadt erreicht: Die Tourismusreederei Peter Deilmann hat für ihren Geschäftszweig Flussschifffahrten mit 250 Mitarbeitern Insolvenz beantragt. Das teilte das Unternehmen mit. Die Hochseeschiffahrt mit dem ZDF-Traumschiff „MS Deutschland“ sind nicht von der Pleite betroffen. Die Flussschifffahrten dagegen sollen zu Jahresende eingestellt werden.

Als Grund für die Insolvenz führt die Geschäftsführung fehlende Buchungen an. Vor allem Gäste aus den USA und England seien ausgeblieben. Deilmann betreibt neun Flussschiffahrten, die vor allem auf dem Rhein, der Donau, Elbe und Moldau sowie in Frankreich unterwegs sind.

Die Kreuzfahrtschiffe „Mozart“, „Casanova“ und „Cezanne“ werden künftig nicht mehr für Deilmann fahren. Der Umsatz einbruch betrug zuletzt mehr als 50 Prozent. Die Saison 2009 werden die Deilmann-Flussschiffe trotzdem weiterfahren. Bereits Anfang März hatte die Reederei schon zwei Schiffe, die „Dresden“ und die „Königstein“, für die komplette Saison 2009 außer Dienst gestellt. Ein außerordentliches Kündigungsrecht für Passagiere mit bereits getätigten Buchungen gebe es aufgrund des Insolvenzverfahrens nicht. ■ CHK

Der Becher zum Neustadt-Cup

NEUSTADT. Am Sonnabend, 11. Juli, findet zum ersten Mal der Neustadt-Cup als Regatta für Jedermann statt. Zu diesem Termin präsentieren der Schirmherr Sönke Sela und der Geschäftsführer der ancora Marina, Oliver Seiter, den eigens für den Cup produzierten Becher. Er soll nicht nur für die Segler ein Andenken sein, sondern auch für alle Neustädter und Besucher. Info unter www.neustadt-cup.de. ■ CHK

Trikots für den TSV



NEUSTADT. Neue Trikots für die Leichtathletiksparte des TSV Neustadt. Katharina Dumann von der Volksbank Neustadt sowie Thorsten Siems von

WS-Werbeservice übergaben den Trainern Eskil Bertelson und Thomas Schwennesen jeweils 400 Euro. Jetzt können die kleinen Sportler im Alter

von sechs bis 14 Jahren in einheitlichen Shirts auftreten. Nähere Auskünfte über die Sparte unter der Adresse www.tsvneustadt.de. ■ CHK

Mobile Klassen während Bauarbeiten

NEUSTADT. Der Beschluss steht. Jetzt muss die Stadtverordnetenversammlung zustimmen. Die Mitglieder des Hauptausschusses, des Ausschusses für gesellschaftliche Angelegenheiten und des Bauausschusses haben sich einstimmig für das Raumprogramm der Schulen entschieden. Statt der bisher veranschlagten 6,5 Millionen sind für die Umbau- und Neubaumaßnahmen nur noch rund 1,9 Millionen Euro für die Grundschule am Steinkamp und 380 000 Euro für den Umbau an der neuen Gemeinschaftsschule in der Schulstraße vorgesehen. Hinzu kommen

aber noch die Kosten für den Bau einer Mensa.

Die Kosten für den Mensaneubau in der Schulstraße waren bisher mit 1,9 Millionen Euro geschätzt worden zuzüglich weitere Kosten für den Bau von Parkplätzen und der Verlegung des Wendehammers. Diese Kosten schätzung haben die Mitglieder der Ausschüsse abgelehnt und forderten eine detaillierte Kostenberechnung, stimmten aber grundsätzlich dem Bau einer Mensa in der Schulstraße zu.

20 Klassenräume mit zehn Gruppenräumen werden für die Grundschule am Steinkamp benötigt, so dass an das jetzige Ge-

bäude noch Klassenräume angebaut werden müssen. Die Anzahl sei ausreichend, da man bis zum Jahr 2015/16 nur noch mit 460 Schülern rechnet. Bis dahin müsse man mit Interimslösungen leben, machte Bürgermeister Henning Reimann deutlich. Für die Betreute Grundschule werden dann rund 260 Quadratmeter zur Verfügung stehen.

Durch die Umbauarbeiten an allen Schulen werden übergangsweise mobile Klassenräume aufgestellt. Die Maßnahmen sollen bis zum Schuljahresbeginn 2012/13 abgeschlossen sein. Die Mensa soll bis spätestens Ende 2012 fertig gestellt sein. ■ CHK

SERIE „MENSCHEN AM ARBEITSPLATZ“, HEUTE: SERVICEBERATER

Im Dienste des Kunden

NEUSTADT. Selbst in Zeiten von E-Mail, Handy und Co. Wünschen zahlreiche Kunden immer noch den direkten Kontakt mit dem Service-Personal. Dies trifft auch im Bereich der Autoreparaturen zu. André Lier, Service-Berater bei Travag Neustadt, legt daher auch großen Wert auf diesen Kontakt. „Das face-to-face mit dem Kunden ist die beste Möglichkeit, den Leuten schnell und kompetent zu helfen“, sagt der Kfz-Meister.

Die Aufgaben eines Service-Beraters sind vielfältig und erfordern eine Menge Organisationstalent, Flexibilität und Feingefühl, so André Lier. Es beginnt damit, dass ein Kunde anruft und einen Termin zur Reparatur oder für ein Checkup braucht. Hier beginnt dann erst die Arbeit des Service-Beraters. Er macht den Termin aus, kümmert sich darum, dass alle Teile vorhanden sind, die für die Reparatur benötigt werden, nimmt das Auto in Empfang, tritt also in den direkten Kontakt mit dem Kunden und übergibt das Auto dann an die Werkstatt. Anschließend ist er auch für die Qualitätskontrolle zuständig. Lier macht dann eine Probefahrt mit dem Auto, um zu überprüfen, ob alles im Sinne des Kunden erledigt wurde. Erst danach übergibt der Service-Berater das Auto wieder an den Besitzer, wenn er sich davon überzeugt hat, dass das Ergebnis für alle zufriedenstellend ist. André Lier hat erst eine Ausbildung zum Kfz-Mechatroniker gemacht, dann hat er den so genannten



André Lier ist Service-Berater bei Travag Neustadt.

Foto: LK

Service-Techniker nachgeschoben, um letztendlich eine Weiterbildung zum Service-Berater zu machen. In dieser Weiterbildung geht es vor allem um Kommunikationsschulung in Form von Verkaufsgesprächen und Beratungsgesprächen, „um auch mit schwierigeren Wünschen der Kunden umgehen zu können“, so Lier. Er schätzt an seinem Beruf vor allem den direkten Kontakt mit dem Kunden. Schwierig wird es manchmal, wenn man schon von vornherein weiß, dass man sich noch so bemühen kann, aber der Kunde so wieso nicht zufrieden ist, sagt Lier. Doch das sind die eher seltenen Fälle.

Auch für „Expresskunden“ ist der Service-Berater von Travag zuständig. Die stehen dann vielleicht mit einem kaputten Licht plötzlich vor der Tür und dann müsse man flexibel reagieren, und es „eben fix selber machen“. Aber das ist nicht mehr so einfach wie früher, denn Autos haben eine mittlerweile komplizierte Technik. Da könne es schnell passieren, dass die kleine Lampe nicht mehr 2,50 Euro kostet, sondern 25 Euro und hier muss der Service-Berater Einfühlungsvermögen zeigen, bestätigt André Lier. „Aber dafür bin ich ja schließlich ausgebildet, um mit solchen Situationen umgehen zu können.“ ■ LK