

RUND UM vlexx

**Kostenlos
zum Mitnehmen!**

Alles in bester Ordnung

Jacqueline und Udo zeigen das vlexx-Lager S. 8–10

- › Elsass-Verkehr: Die Anforderungen von Ausflugszügen ins Ausland S. 3–4
- › Christine hilft allen Kundinnen und Kunden zuverlässig weiter S. 11–13
- › Genuss voraus: Gewinnen Sie einen Gruppenausflug mit Weinprobe! S. 19

Zuversichtlich in eine neue Freizeitsaison

Liebe Leserinnen und Leser,

wer hätte letztes Jahr im Frühjahr gedacht, dass das Thema Corona noch so lange Einfluss auf unseren Alltag nimmt. Vor wenigen Monaten hatten wir – und Sie sicher auch – die Hoffnung auf eine recht „normale“ Frühlings- und Sommerzeit, in der Ausflüge wie vor der Pandemie möglich sind. Aber wie die aktuellen Entwicklungen zeigen, rückt dies noch ein weiteres Stück in die Ferne. Doch wir bleiben optimistisch.

Gerade im vergangenen Jahr haben wir alle bewiesen: Wir können improvisieren. Und das nicht nur in Bezug auf die neuen Verhaltensregeln, wie zum Beispiel die Maskenpflicht im Bahnhofsumfeld und in den Zügen, auch in puncto Freizeitgestaltung gab es noch vieles in der Nähe zu entdecken – von der idyllischen Wanderroute bis hin zu abwechslungsreichem Outdoor-Sport und -Spiel. Zeitweise war es sogar möglich, unter Vorsichtsmaßnahmen wieder schöne und entspannte Momente in den gewohnten Ausflugsstätten und Gastronomiebetrieben zu erleben. Wir sind optimistisch, dass das auch dieses Jahr wieder möglich sein wird. Weiterhin bieten die vielfältigen Angebote im Gebiet des vlexx-Netzes viel Potenzial für „Urlaubsfeeling in der Region“.

Erleben Sie – quasi vor Ihrer Haustür – spannende Tagesausflüge, zum Beispiel beim Sightseeing in den Großstädten oder bei Entdeckungstrips in den kleineren Orten im vlexx-Netz. Genießen Sie, sobald es wieder geht, die Gastfreundschaft der örtlichen Freizeitstätten und Gastronomiebetriebe. Wir wünschen stets eine angenehme Hin- und Rückfahrt in den vlexx-Zügen. Bleiben Sie gesund!

Ihre vlexx GmbH



Mit vlexx in die französische Idylle



Allein die Fahrt nach Wissembourg wird durch die wunderschönen Landschaften entlang der Strecken zu einem eigenen Erlebnis. Auch deshalb sind die vlexx-Ausflugszüge Weinstraßen-Express und Elsass-Express Jahr für Jahr ein beliebtes Angebot bei Fahrgästen. „Rund um vlexx“ schaut zum bevorstehenden Saisonstart auf die Besonderheiten der beiden „Frankreich-Züge“.

Wenn der Frühling erwacht und die Temperaturen steigen, beenden eigentlich auch die Ausflugszüge von vlexx ihren Winterschlaf und läuten eine neue Saison ein. Doch wie bereits im vergangenen Jahr, verschiebt sich auch dieses Jahr der Start der beiden Linien in die Sommermonate. Aufgrund der aktuellen Situation ist die erste Fahrt für den 13. Juni geplant. „Eigentlich haben wir gehofft, die

Ausflugszüge in diesem Jahr erstmals ab dem 1. April starten zu können, weil das schöne Wetter in der Vergangenheit bereits im April viele Menschen raus ins Grüne gezogen hat“, erklärt Oliver, Eisenbahnbetriebsleiter bei vlexx. „Aber wegen der anhaltenden Corona-Pandemie haben wir gemeinsam mit unseren Aufgabenträgern entschieden, den Start der Ausflugsaison zu verschieben.“



Auch wenn der Ausflugszug die Ländergrenze für den Fahrgast nahezu unbemerkt überquert, ändert sich für Triebfahrzeugführer auf der französischen Strecke einiges. Denn ab hier gelten französische Betriebsregeln und Signale – selbst wenn die Strecke für den Weinstraßen- und Elsass-Express nur 2,3 Kilometer lang ist. Diese Vorgaben und Regeln eignen sich die Triebfahrzeugführer in einer zusätzlichen Qualifikation an.

Überprüfung durch regelmäßige Audits

Aber nicht nur für die Triebfahrzeugführer entstehen durch die Überquerung der Ländergrenze neue Anforderungen. Auch die technischen Voraussetzungen an den Fahrzeugen müssen für das französische Netz passen. So muss der Zug zum Beispiel durch den Kontakt im Gleis für das Öffnen und Schließen der Schranke an Bahnübergängen sicher erkannt werden können.

Zum Befahren der Strecke in Frankreich benötigt vlexx alle fünf Jahre eine erneuerte Sicherheitsbescheinigung für die grenzüberschreitenden Verbindungen nach Wissembourg. Zusätzlich prüft die französische Aufsichtsbehörde mit vlexx alle zwei Jahre in einem Audit, ob die Voraussetzungen für den grenzüberschreitenden Verkehr nach Frankreich eingehalten werden. Darin zeigt vlexx, dass die Mitarbeitenden die betrieblichen Abläufe beherrschen und dass die Züge regelmäßig und

korrekt gewartet werden. Wenn alle Voraussetzungen erfüllt sind, darf vlexx in die Ausflugsaison starten.

Auch wenn vlexx das alle zwei Jahre stattfindende Audit gerade erfolgreich bestanden hat und damit die Voraussetzungen für den Ausflugsverkehr geschaffen sind, müssen sich sowohl vlexx als auch die Fahrgäste noch gedulden, bis es wieder nach Frankreich gehen kann. Wir hoffen, dass wir Sie bald wieder entspannt mit dem Weinstraßen- und Elsass-Express ins idyllische Wissembourg im Elsass bringen können.



Die französische Gemeinde Wissembourg gilt als absolutes Ausflugshighlight. Mit dem Elsass-Express und dem Weinstraßen-Express von vlexx ist das idyllische Städtchen saisonal an Sonn- und Feiertagen umstiegsfrei erreichbar.

Für mehr Bewegung

Sieben Tage die Woche, 24 Stunden am Tag: Das Schienennetz hat keine Pause und wird stark beansprucht. Damit ein komfortabler und vor allem sicherer Betrieb gewährleistet werden kann, nehmen die Deutsche Bahn Netz AG und private Infrastrukturbetreiber regelmäßig Modernisierungsarbeiten vor. Auch für vlexx wird's dann mal eng auf der Schiene, denn vlexx ist – wie alle Eisenbahnverkehrsunternehmen – Mieter der Infrastruktur. In diesem Jahr startet mit der Modernisierung des Mainzer Nordkopfs eine der größten Baumaßnahmen seit langem im vlexx-Netz. Sie umfasst vor allem die Oberleitungen, aber auch Weichen und ganze Gleisabschnitte werden erneuert. Vieles geht über Nacht – aber

leider nicht alles. Das bedeutet auch für vlexx und seine Fahrgäste: Verspätungen oder gar Zugausfälle in Kauf nehmen, damit es nach Ende der Bauarbeiten auf der modernisierten Strecke wieder umso flüssiger rollt.

Immer gut informiert

Damit Fahrgäste auch von den Baustellen und den dadurch bedingten Einschränkungen erfahren, setzt vlexx alles daran, Sie umfassend und so früh wie möglich zu informieren. Wissenswertes über aktuelle und bevorstehende Arbeiten finden Sie auf **vlexx.de**. Darüber hinaus gibt es Aushänge an den Bahnhöfen, Durchsagen in den Zügen und auch bei Facebook halten wir Sie auf dem Laufenden.

Bevorstehende Baustellen im vlexx-Netz 2021 (Auswahl)

Linie	von	bis	Abschnitt	Grund für die Maßnahme
RB 33		19.08.	Frankfurt Hbf. – Mainz Hbf.	Einbau von Fluchtwegbeleuchtung: Ein Zug der Linie RB 33 ist an einigen Tagen verspätet und fährt teilweise früher ab Frankfurt-Hbf.
RE 3, RB 33	20.05.	27.06.	Mainz Hbf. – Frankfurt Hbf.	Mast- und Oberleitungsarbeiten Niederrad: RE 3 und RB 33 werden umgeleitet; dadurch Haltausfall Niederrad; zahlreiche Verspätungen.
RE 4	31.05.	18.06.	Mainz Hbf. – Frankfurt Hbf.	Kabelarbeiten Kaiserbrücke - Kostheim: RE 29691 und RE 29692 fallen komplett aus.
RE 3, RB 31, RB 33	23./ 24.06.	26./ 27.06.	Mainz – Alzey; Mainz – Frankfurt; Mainz – Ingelheim	Oberleitungsarbeiten Mainzer Nordkopf: Umleitung: Verspätungen bei RE 3/RB 33; nächtliche Teilausfälle zwischen Mainz Hbf. – Mainz-Gonsenheim und Mainz Hbf. – Ingelheim.
RE 4	01.07.	13.08.	Mainz – Frankfurt	Kabelarbeiten bei Kostheim: Der RE 4 um 9:38 Uhr ab Frankfurt Hbf. in Richtung Mainz Hbf. fällt aus.
RE 2, RE 3, RB 31, RB 33	02./ 03.07.	13./ 14.08.	Budenheim – Mainz; Mainz – Mainz-Gonsenheim	Oberleitungsarbeiten Mainzer Nordkopf: nächtliche Teilausfälle RE 3, RB 31 und RB 33; Umleitung RB 31 und RB 33 über Kaiserbrücke.

Aktuelle Informationen über die laufenden und bevorstehenden Baustellen finden Sie online unter: www.vlexx.de/fahrplanabweichungen



Einmal Hochglanz, bitte!

Waschstraße XXL: vlexx-Züge werden regelmäßig gewaschen und außen auf Hochglanz poliert – schon allein wegen der Größe der Fahrzeuge hat die Waschstraße dabei eine ganz andere Dimension. Dass der Prozess trotzdem umweltfreundlich bleibt, ist für vlexx ein wichtiges Anliegen.

Zwei eindrucksvolle über vier Meter hohe Bürsten drehen sich gleichmäßig entlang eines 81 Meter langen Zugs vom Typ Lint, feiner Sprühwassernebel liegt in der Luft – das Waschprogramm ist in vollem Gange. Die überdimensionale Waschstraße ist menschenleer – alles läuft automatisch. Anders als bei den meisten Autowaschanlagen wird der Zug aber nicht durch die Waschstraße gezogen, das Fahrzeug steht während des

gesamten Waschvorgangs fest in der Anlage. Langsam bewegen sich die Düsen und Bürsten am Fahrzeug entlang und arbeiten sich Meter für Meter vor. Erst als alles wieder stillsteht, das Programm beendet ist und nur noch ein leises Tropfen von dem frisch gewaschenen Zug zu hören ist, betritt Stephan die Halle, um sich persönlich von der Sauberkeit zu überzeugen.

Der Servicetechniker ist auf dem Betriebswerk unter anderem für die Rangierarbeiten verantwortlich und stellt sicher, dass nach dem Waschgang alle Züge auch wirklich sauber sind. Zu typischen Verschmutzungen an den Fahrzeugen gehören Staub und feuchter Matsch. „Bei besonders hartnäckigen Stellen muss man dann hin und wieder auch selbst nochmal zur Bürste greifen“, erklärt Stephan. Bei der Zugreinigung denkt er an erster Stelle an die Reisenden: „Wir haben 14 Millionen Fahrgäste im Jahr und wir tun alles, um ihnen die Fahrt mit vlexx so angenehm wie möglich zu machen – dazu gehören auch gewaschene Züge.“ Dafür ist die Waschstraße in der 100 Meter langen Halle auf dem vlexx-Betriebsgelände in Mainz täglich in Betrieb.

Straff getaktete Waschtermine

Gewaschen werden die 63 vlexx-Dieselszüge vorzugsweise nachts, außerhalb der Verkehrszeiten, so fehlen sie nicht für den laufenden Betrieb. Das

zu organisieren ist Aufgabe der Mitarbeitenden der vlexx-Leitstelle, denn die haben den genauen Überblick, wann welcher Zug gewaschen werden muss und von wo er wie zur Waschstraße gelangt. Gerade als Stephan den nächsten Zug in die Anlage fahren will, klingelt sein Handy. Die Leitstelle informiert über eine kurzfristige Planänderung: Das Fahrzeug mit der Nummer 622.924 kommt gerade von einer Fahrt aus Frankfurt zurück in die Abstellung. Von unterwegs hat die Triebfahrzeugführerin eine besonders starke Verschmutzung gemeldet. Da der Zug aber bereits in wenigen Stunden wieder fahren soll, muss er vorrangig gewaschen werden. „Da hilft nur das Intensiv-Programm“, stellt Stephan fest, als er den Zug sieht. „Standardmäßig dauert die Wäsche etwa 45 Minuten, das Intensiv-Programm kommt auf über eine Stunde“, erklärt er die verschiedenen Waschgänge.

9.500 Badewannen Wasser im Jahr

Bei der Wäsche der Züge hat der Umweltgedanke oberste Priorität. Unter anderem Mourad, Werkstudent in der Technik, treibt den umweltfreundlichen Umgang mit Ressourcen bei vlexx voran. Etwa 45 bis 50 Liter Wasser pro Meter Zug werden für den Standard-Waschvorgang verwendet. Die gehen aber nicht verloren – durch eine Wasseraufbereitungsanlage lässt sich der Großteil des verbrauchten Wassers erneut nutzbar machen. „Das Wasser wird aufgefangen und bleibt in einem geschlossenen Kreislauf“, erläutert Mourad. Im Aufbereitungsprozess wird es in drei aufeinanderfolgenden Phasen mit Spezialfiltern und Bakterienkulturen von Schmutz und Reinigungsmittelrückständen gesäubert. „Damit sparen wir jährlich über 1,7 Millionen Liter Wasser ein, das entspricht der Menge von fast 9.500 gefüllten Badewannen“. So stellt vlexx sicher, dass Fahrgastservice und ein umweltschonender Umgang mit Ressourcen miteinander vereinbar sind.

Mit Sicherheit genau das Richtige auf Lager

Ob ein 3,6 Tonnen schwerer Motor oder drei Millimeter große Schrauben: Lagerist Udo und die Auszubildende Jacqueline haben im vlexx-Lager immer den Überblick. Sie wissen ganz genau, wo jedes einzelne der insgesamt 1400 Teile lagert. Das eingespielte Zweierteam versorgt die Werkstatt mit wichtigen Ersatzteilen – und trägt so wesentlich dazu bei, dass der Zugbetrieb immer läuft.

Im Minutentakt kommen Lieferanten, Paketzusteller und Speditionen auf den Vorhof des Betriebswerks von vlexx an der Mombacher Straße in Mainz. Für das zweiköpfige Team im Ersatzteillager des Eisenbahnverkehrsunternehmens ist das ein gewöhnlicher Vormittag, wenn Udo und Jacqueline Pakete und Sendungen annehmen. Die Sendungen variieren, von kleinen Päckchen mit Bürobedarf bis hin zu 3,6 Tonnen schweren Zugmotoren ist alles dabei, doch der Ablauf für die beiden bleibt immer der Gleiche. „Wenn die Lieferanten kommen, nehmen wir die Ladungen an, kontrollieren sie auf Schäden und Vollständigkeit und räumen sie in die entsprechenden Regale ein“, erklärt Udo. „Dabei ist es wichtig ein gut organisiertes System zu haben, damit alles schnell und reibungslos funktioniert“, ergänzt Jacqueline. Zwischen zehn und 20 Lieferungen nehmen der 56-jährige Fachlagerist und die 25-jährige angehende Fachlageristin in der Ausbildung täglich an – überwiegend Zug-Ersatzteile für die Werkstatt. „Morgens ist besonders viel los, da kann es manchmal sogar zu einer kleinen Schlange kommen“, beschreibt Udo das lebhaftes Treiben auf dem Vorhof.

Udo ist seit vier Jahren bei vlexx, seit zweieinhalb Jahren arbeitet er als Lagerist – der erste des Unternehmens. Als im Werkstattbetrieb klar wurde, dass die Mechatronikerinnen und Mechatroniker nicht noch nebenbei das Lager pflegen konnten, musste Udo nicht lange überlegen: „Mich haben die Aufgaben und Herausforderungen in so einem abwechslungsreichen und unvorhersehbaren Arbeitsumfeld gereizt“, beschreibt Udo seine Motivation. Im September 2020 hat Jacqueline ihre Ausbildung zur Lageristin begonnen und arbeitet seitdem mit Udo Seite an Seite. „Besonders ansprechend finde ich den Ausgleich zwischen körperlichen Tätigkeiten im Lager und den organisatorischen Prozessen am Computer“, sagt Jacqueline.

Gut aufgestellt für den Bedarf der Werkstatt

Das, was die beiden in zahlreiche über zehn Meter hohe Hochregale räumen, bleibt aber selten lange im Regal liegen. Denn häufig geben sie die Teile schnell wieder an die Mechatronikerinnen und Mechatroniker der Werkstatt aus, damit sie Reparaturen und Wartungsarbeiten an den Zügen vornehmen können. Besondere Herausforderung



Durch ihre gute Organisation tragen sie wesentlich dazu bei, dass der Zugbetrieb läuft: Jacqueline und Udo im vlexx-Lager.

für die beiden ist, dass die Werkstatt im Dreischicht-System arbeitet. „Wir müssen uns schon im Vorfeld Gedanken machen, welche Teile in der Nachtschicht benötigt werden und sicherstellen, dass die Kolleginnen und Kollegen der Werkstatt diese auch schnell finden“, beschreibt Jacqueline.

„Wenn dringend benötigte Teile nicht auffindbar oder vorhanden sind, kann das zu Verzögerungen im Werkstattablauf führen und auch schnell spürbare Folgen für unsere Fahrgäste und den laufenden Betrieb auf der Schiene bedeuten.“

Udo

Der schlimmste Fall für das Lagerteam tritt ein, wenn ein Zug länger als nötig in der Werkstatt stehen bleiben muss, weil etwas fehlt. „Wenn dringend benötigte Teile nicht auffindbar oder vorhanden sind, kann das zu Verzögerungen im

Werkstattablauf führen und auch schnell spürbare Folgen für unsere Fahrgäste und den laufenden Betrieb auf der Schiene bedeuten“, erklärt Udo.

Insgesamt lagern über 1400 verschiedene Teile in der geräumigen Halle, die direkt mit der Werkstatt verbunden ist. Fast jedes Teil im und am Zug, das für die Technik des Fahrzeugs benötigt wird, ist immer mindestens einmal vorhanden. Denn technische Defekte zählen zu den kleineren Reparaturarbeiten, die häufig noch direkt auf der Strecke erledigt werden können. Ähnlich wie die „gelben Engel“ auf der Straße fährt dann ein Werkstattmitarbeitender zum liegengelassenen Zug und tauscht direkt auf der Schiene das defekte Teil aus. „Damit die Störung noch auf der Schiene wieder behoben werden kann, müssen wir dem Kollegen aber auch sofort die entsprechenden Ersatzteile mitgeben können“, sagt Jacqueline. Deswegen hat jedes Teil seinen festen Platz. Durch die digitale Erfassung beim Wareneingang und -ausgang können die Teile schnell gefunden werden.

Nachdem Udo und Jacqueline die Sendungen vom Vormittag erfasst haben und der erste Ansturm der Werkstattmitarbeitenden ein wenig



Udo (56) gehört seit knapp vier Jahren zum vlexx-Team – seit zweieinhalb Jahren arbeitet er im Ersatzteillager.



Jacqueline (25) ist Auszubildende im Ersatzteillager. Derzeit macht sie online ihren Gabelstaplerführerschein.

abgeklungen ist, hat das Flottenmanagement schlechte Nachrichten: Ein vlexx-Zug vom Typ Lint wurde durch einem im Gleisbett liegenden Fremdkörper beschädigt und muss nun innerhalb der nächsten Tage unplanmäßig in die Werkstatt. „Jetzt gilt es für uns schnell zu reagieren und zu prüfen welche Ersatzteile voraussichtlich benötigt werden, um die Lagerbestände entsprechend abzugleichen“, erklärt Udo. Sollte etwas im Lager fehlen, gehört auch die Bestellung neuer Ware zum Aufgabenbereich der zwei. Aber: Weil am Zug sicherheitsrelevante Teile eingebaut sind und nicht jede beliebige Schraube aus dem Baumarkt verwendet werden kann, ist die Auswahl an Lieferanten überschaubar und nur ausgewählte Zulieferer sowie zertifizierte Teile kommen in Frage. „Da kann es auch schon mal zu längeren Lieferzeiten kommen. Zum Beispiel bei Bremsen-Komponenten dauert es durchaus mehrere Monate“, beschreibt Udo die Herausforderungen. Der Check zeigt, dass für die anstehenden Arbeiten alles auf Lager ist. Einer schnellen Reparatur des Zugs steht also nichts im Wege.

Gefahrgut lagert sicher

Neben den Ersatzteilen für die Fahrzeuge befindet sich im Lager auch Gefahrgut, auf das Udo und Jacqueline ein besonderes Augenmerk legen müssen und dessen Umgang und Lagerung eine besondere Verantwortung bedarf. Manche Stoffe

zählen zum Gefahrgut, weil sie stark brennbar sind, andere wegen ihrer Gefahr für die Umwelt. Hunderte Liter Scheibenschutz, Motor- und Getriebeöl lagern in zahlreichen blauen, weißen und roten Fässern aus Metall oder Kunststoff, die alle auf gewaltigen Stahlkassetten stehen. „Wir platzieren jedes Fass auf einer gleich großen Wanne, die den Inhalt der Gebinde im Notfall auffangen kann“, erklärt Jacqueline eine der be-

„Es ist wichtig, ein gut organisiertes System zu haben, damit alles schnell und reibungslos funktioniert.“

Jacqueline

sonderen Vorsichtsmaßnahmen. „So stellen wir sicher, dass selbst wenn ein Fass beschädigt sein sollte oder ein Leck hat, nichts passieren kann“.

Wenn alles verstaut und erfasst ist, kann das Lagerteam in den wohlverdienten Feierabend gehen – bereits für morgen sind die nächsten Lieferungen angekündigt und versprechen einen neuen ereignisreichen Tag.

Immer ein offenes Ohr

Christine ist für viele Kunden die erste Anlaufstelle, wenn es um Auskünfte oder Beratung geht. Ihr Aufgabenspektrum im vlexx-Kundencenter ist sehr vielfältig. Denn sie muss sich nicht nur mit den unterschiedlichen Tarifen auskennen, sondern Kunden auch mal in schwierigen Situationen beistehen. Die 48-Jährige ist mit viel Herzblut dabei.

„Langweilig ist es nie, kein Tag gleicht dem anderen“, bringt Christine ihren Job als Kundenberaterin bei vlexx gleich zu Beginn auf den Punkt. „Es macht mir unheimlich Spaß, den Kundinnen und Kunden weiterzuhelfen“, sagt die 48-Jährige, die seit 2014 bei vlexx tätig ist und seit 2016 im achtköpfigen Team des Kundencenters. Ihre Stimme hören Kunden an der Hotline, wenn sie Fragen zum Zugverkehr, zu Tarifen und Fundsachen haben oder sich auch mal beschweren wollen. Die 48-Jährige hat für alle ein offenes Ohr und nimmt sich der Anliegen an.

Wenn Christine ihre Frühschicht um 7.30 Uhr beginnt, ist sie immer etwas früher im Kundencenter in Alzey am Bahnhof. „Ich bereite dann schon mal alles vor, fahre die Rechner hoch, starte die Programme, stelle die Frankiermaschine ein und koche Kaffee“, sagt sie. Sie geht die E-Mails durch und verschafft sich erst einmal einen Überblick.

Christine ist seit 2014 und damit von Anfang an bei vlexx. Als Mitarbeiterin im Kundencenter hat sie ständig Kontakt mit den Kundinnen und Kunden – und sorgt für ihre Zufriedenheit; für Christine ein echter Traumjob.

„Aber sobald die Hotline eingeschaltet ist, geht es auch schon los mit den ersten Anrufen“, sagt sie. Viele Anrufer möchten dann Auskünfte zum Fahrplan oder zu ihren Reiseverbindungen haben. „Da kann es schon mal sein, dass ich dem Kunden die Zeiten diktiere und er schreibt mit“, erklärt sie. Christine gibt nicht nur Auskünfte zu Reiseverbindungen, sondern informiert auch zu Fahrpreisen



und Fahrkarten. Sie hat zudem Kunden am Telefon, die am Bahnsteig stehen und sich wegen einer Verspätung bei der Hotline melden. „In unserem Lagebericht kann ich dann in Echtzeit sehen, was los ist und dem Kunden eine Auskunft geben“, erklärt sie. Auch der Kontakt zur Leitstelle oder zum Fahrpersonal direkt im Zug kann da hilfreich für sie sein.

Auch schriftlich immer gern zur Stelle

Im Jahr gehen durchschnittlich über 10.000 Anrufe im Kundencenter ein, die das achtköpfige Team entgegennimmt. Manchmal ist Christine dann auch der Blitzableiter für Kunden. „Ich versuche erstmal die Situation zu analysieren“, beschreibt sie. Wichtig sei es in solchen Momenten, Verständnis zu zeigen. Aber auch eine Prise Humor schade nicht, erklärt sie lachend. „Der Kunde meint es ja nicht persönlich, das sagen Anrufer am Ende des Gesprächs ganz oft“, sagt Christine. Wichtig sei, dass alle Anrufer am Ende eine Info bekommen, auf die sie sich verlassen können und die hilfreich ist.

Wenn sich der erste Ansturm an Anrufen gelegt hat, kümmert sich Christine außerdem um die Anfragen, die über das Kontaktformular der Internetseite und bei Facebook eingehen. Diese beantwortet sie schriftlich. Ebenso bearbeitet

sie Fahrgeldnachforderungen oder Reklamationen. Viele melden sich an der Hotline oder im Kundencenter allerdings wegen Fundsachen. „Es ist schon passiert, dass ein Reisender ausgestiegen ist und seine Papiere für die Weiterreise liegen lassen hat“, sagt sie. Dann sei schnelles Handeln gefragt. „Ich versuche, die Kollegen im Zug zu erreichen, damit der Besitzer seine Sachen noch rechtzeitig zurückbekommt“, erklärt sie.

„Es macht mir unheimlich Spaß, den Kundinnen und Kunden weiterzuhelfen.“

Christine

Das seien aber Ausnahmefälle. In der Regel werden Fundsachen von vlexx-Fahrgastbetreuern unterwegs gefunden und digital erfasst. Meldet sich ein Kunde über das Fundsachen-Formular der Webseite oder telefonisch über die Hotline, kann Christine im System nachschauen, ob der vermisste Gegenstand bei vlexx aufbewahrt wird. Sollte dies der Fall sein, kann die Fundsache gegen Vorlage des Personalausweises abgeholt werden.



Auch wenn Christine jederzeit gerne schriftliche oder telefonische Anfragen bearbeitet, gefällt ihr der persönliche Kontakt im Alzeyer Kundencenter immer noch am besten.

Überblick über den Tarifdschungel

Christine ist nicht nur am Telefon für Kunden da. Auch im vlexx-Kundencenter im Alzeyer Bahnhof steht sie am Schalter für Auskünfte oder den Verkauf von Fahrkarten bereit. Ob Übergangstarif, Normalticket oder Monatskarte: Christine behält bei den fünf Verbänden, in denen vlexx in drei Bundesländern unterwegs ist, den Überblick. „Wir müssen uns in allen Tarifen auskennen, in denen wir unterwegs sind“, erklärt sie. Auf die Frage, ob sie das alles im Kopf habe, verneint sie dieses lachend. „Vieles habe ich im Kopf, aber natürlich auch nicht alles“, schmunzelt sie. Ihr käme zugute, dass sie zuvor als Fahrgastbetreuerin unterwegs war und somit jeden Tag in der Praxis die Tarife anwenden konnte. „Es ist aber auch niemand böse, wenn ich mal was nachgucken muss“, so Christine. „Wenn man jeden Tag damit zu tun hat, prägt sich schon vieles ein“, sagt sie.

weil jeder Kunde eben anders ist und die unterschiedlichen Anliegen abwechslungsreich sind. Wichtigste Voraussetzung für den Job ist für sie, dass sie gerne mit Menschen zu tun hat und Verständnis mitbringt. „Ich kann verstehen, dass Fahrgäste aufgeregt sind, wenn ein Zug ausfällt oder irgendwas passiert und sie kommen dann zum Beispiel nicht zum Termin“, erklärt sie. Dann sei es wichtig ihnen zur Seite zu stehen. „Für mich ist es ein schönes Gefühl, wenn ich dann helfen kann“, sagt sie.

Aufgepasst!

Fast am Ziel und noch nicht fertig mit lesen?

Hier kannst du online die Broschüre weiterlesen:



Auf den Spuren des Lehmpastors



Haben Sie schon einmal von der „Felkestadt“ gehört? Bad Sobernheim liegt im Herzen von Rheinland-Pfalz, mitten im Weinbaugebiet Nahe und ist Teil der Ferienregion Nahe-Glan. Mit rund 6.500 Einwohnern zählt die Kurstadt zu den Mittelzentren der Region. Erleben Sie Bad Sobernheim bei einem spannenden Ausflug mit vlexx!

Nach einer entspannten Zugfahrt mit vlexx am Bahnhof angekommen, bietet ein kleiner historischer Stadtpaziergang eine schöne Möglichkeit, die Felkestadt kennenzulernen. Der Rundgang durch Bad Sobernheim führt vorbei an bedeutenden Bauwerken und historischen Plätzen – Zeitzeugen vergangener Epochen, die das Stadtbild noch heute prägen.

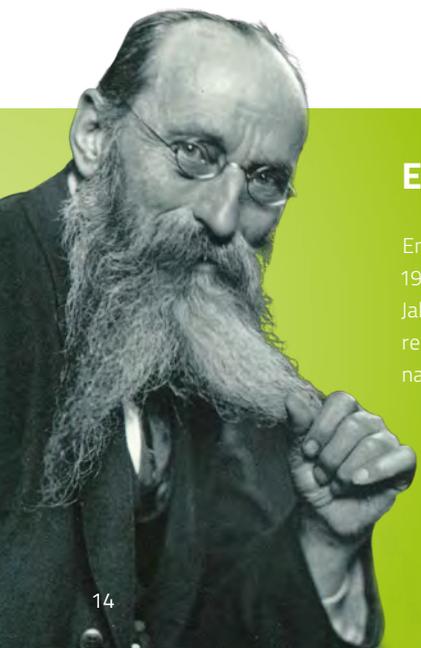
Der Stadtrundgang startet am Bahnhofsvorplatz. Dort steht das **Felke-Denkmal**. Pastor Emanuel Felke (1856 – 1926), Ehrenbürger der Stadt, entwickelte die nach ihm benannte Felke-Kur. Auf den Bronzeplatten sind die Personifikationen der vier Grundelemente der Felke-Kur – Licht, Luft, Wasser und Erde – abgebildet.

Die schöne Innenstadt mit ihren historischen Gebäuden lädt zum Bummeln und Flanieren ein. Dabei ist der Besuch des **Heimatmuseums im Priorhof** ein

Emanuel Felke – Der Lehmpastor

Emanuel Felke (1856 – 1926) kam als Naturheilkundiger im April 1915 nach Sobernheim und begründete hier das Kurwesen. Zehn Jahre seines Lebens verbrachte Felke, eigentlich evangelischer Pfarrer, an der Nahe und hinterließ mit seiner Idee vom einfachen, naturnahen Leben und der Felke-Kur seine Spuren in der Felkestadt.

Die einzigartige Felke-Kur, deren zentrales Element das sogenannte Lehm-Schlammbad ist, genießt weltweit Anerkennung. Bis heute wird Felkes Philosophie in den drei Kurhäusern – BollAnts Spa im Park, Hotel Maasberg Therme und Menschels Vitalresort – gelebt.



Der Barfußpfad (links) und das Rheinland-Pfälzische Freilichtmuseum gehören zu den Freizeit-Highlights der Felkestadt Bad Sobernheim.

lohnendes Muss. Erfährt man doch hier alles über den Ehrenbürger Emanuel Felke. Dem als „Lehm-pastor“ bezeichneten Namensgeber der Stadt ist hier eine eigene Ausstellung gewidmet. Auch ein Heilpflanzengarten nach Felke und Hildegard von Bingen (1098 – 1179) sowie eine originale Felke-Lufthütte sind auf dem historischen Hof, im Herzen von Bad Sobernheim, zu finden.

Nach der Ankunft am Marktplatz bieten die Bänke am hiesigen Brunnen eine schöne Pausenmöglichkeit mit Blick auf das **Bad Sobernheimer Rathaus**. Der Vorgängerbau stammt aus dem Jahr 1535. Das heutige Rathaus ist ein Zusammenschluss dreier Gebäude und wurde mehrmals umgebaut. Markant sind die Spitzbögen und die Maßwerkbrüstung sowie der Turm, der zur Trocknung von Feuerwehrschräuchen diente.

Empfehlenswert ist auch ein Spaziergang entlang der **Igelsbachstraße** mit ihren alten Pflastersteinen. Hier sieht man unter anderem den **Rathaus-** und **Denkmalplatz**. Und auch die **Evangelische Matthiaskirche**, eine der herausragenden spätgotischen Kirchen des gesamten mittleren Nahraums.

Im Frühjahr und Sommer bietet es sich an, nach dem Besuch der Innenstadt einen Abstecher an die Nahe einzuplanen. Wenige Minuten vom

Zentrum entfernt liegt im Osten der Felkestadt der erste **Barfußpfad** Deutschlands – ein 3,5km langer Rundweg, der zu einem unvergesslichen Abenteuer für Groß und Klein werden kann. Schon Felke hatte seinen Patienten das Barfußlaufen empfohlen!

Wer ganz authentisch erleben möchte, wie es früher einmal war, sollte mit dem **Rheinland-Pfälzischen Freilichtmuseum** ein weiteres Freizeit-Highlight mit einplanen. Die beliebte Ausflugsstätte entführt ihre Besucher in die Vergangenheit: In vier Baugruppen erleben Sie, wie die Menschen in den vergangenen fünf Jahrhunderten in Rheinland-Pfalz gelebt und gearbeitet haben.

Sie sehen: Ein Tag in Bad Sobernheim bietet vielfältige Erlebnisse – historisch, entspannend und naturnah. Wir freuen uns auf Ihren Besuch!

Dorothee Rupp, Koordinatorin
Stadtmarketing Bad Sobernheim



Bad Sobernheim im Netz

www.bad-sobernheim.de

@diefelkestadt

vlexx-und-los.de in neuem Glanz



Die erste Adresse für Ausflugstipps in der Region steht bereit für die nächste Freizeitsaison! vlexx-und-los.de präsentiert sich mit aufgefrischter Optik und neuen spannenden Zielen – zum Planen Ihrer nächsten Freizeitreisen mit umweltfreundlicher Hin- und Rückfahrt!

Ob Wanderrouten, Sehenswürdigkeiten, Restaurants, Schwimmbäder, Museen oder Konzert- und Theaterstätten: Auf **vlexx-und-los.de** lässt sich seit 2016 geballtes Ausflugspotenzial in der Region entdecken. Und das nicht nur in den Städten Saarbrücken, Koblenz, Kaiserslautern, Mainz und Frankfurt, sondern auch in den vielen anderen Orten entlang der Schienen. Lust auf tolle Ausflüge? Auf **vlexx-und-los.de** können Sie sich ganz einfach inspirieren lassen und tolle Erlebnisse planen. Hier finden sie übersichtlich vielfältige und spannende Ziele für jeden Geschmack.

Nach einem kleinen Facelift, der sowohl die Nutzung als auch Darstellung der Tipps noch attraktiver gemacht hat, erstrahlt die Freizeitplattform in neuem Glanz. Und nicht nur das! Auch finden Sie eine Reihe neuer Beiträge in den Kategorien Aktiv, Wandern, Familie, Wellness und Genuss, die es hier zu entdecken gilt. Ihr nächstes Outdoor-Abenteuer wartet bereits!

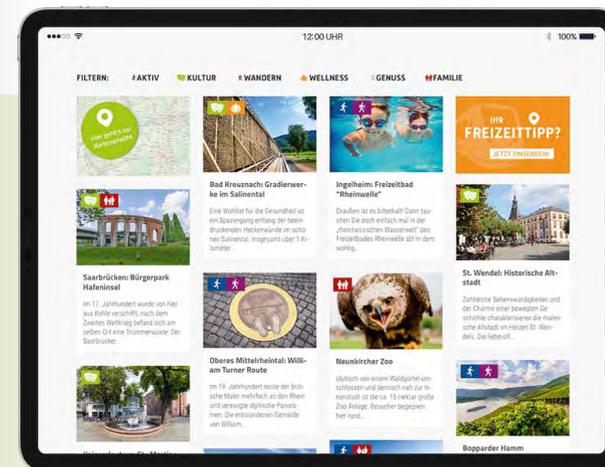
Herzlich willkommen auf **vlexx-und-los.de**!



Code scannen und direkt zur Webseite gelangen!



Die Webseite ist auch fürs Smartphone optimiert. Bild, Kurzttext, weitere Infos und die Verortung jedes Tipps sind so auch unterwegs ganz einfach aufrufbar.



Aufgepasst!

Sie möchten ein Freizeitziel für **vlexx-und-los.de** vorschlagen – oder betreiben sogar selbst eine Ausflugsstätte? Informieren Sie die vlexx-&-los-Redaktion ganz einfach über das neue Formular!

Mit vlexx die Weingebiete der Region entdecken

Das vlexx-Netz verläuft durch mehrere Qualitätsweingebiete: Am Mittelrhein, an der Nahe und in Rheinhessen locken herrliche Landschaften und einladende Weinberge. Beim Weinwandern können Ausflügler regionale Weine genießen.

Ein ausgiebiger Freizeitausflug zu ansässigen Winzerinnen und Winzern ist immer eine gute Idee. Ausflügler können den Wein entweder direkt am Weingut genießen oder sich für eine Verkostung zwischen den Reben versorgen.

Genießen Sie doch einmal bei einer **Weinwanderung** die Kombination aus Bewegung und Gaumenfreuden wie zum Beispiel beim WeinKultur-Walk in Ingelheim am Rhein. Dabei erleben Sie

eine Mischung aus historischen Einblicken und edlen Tropfen aus der „Rotweinstadt“.

Möglichkeiten wie diese finden Sie **bei zahlreichen Weingütern in den Städten und Gemeinden mit vlexx-Halt** – beispielsweise auch in Boppard, Oberwesel, Bingen am Rhein, Bad Kreuznach und Alzey.

Aber auch ohne körperliche Betätigung sind Weinproben ideale Ausflugsanlässe, zu zweit oder als Gruppe. Erreichen Sie Ihre Weinprobe mit den Zügen von vlexx. So können Sie **entspannt an- und abreisen** – und die ausgeschenkten Weine voll und ganz genießen.

Tipps gibt es auf vlexx-und-los.de



Auf den Geschmack gekommen?

Gewinnen Sie jetzt eine vlexxklusive Weinprobe!

Ein besonderes Verwöhnprogramm erwartet Sie und neun Begleiter:innen bei einem Ausflug mit Weinprobe mit vlexx! Nehmen Sie jetzt teil und sichern Sie sich die Chance auf eines von drei Gruppen-Erlebnissen in den vlexx-Weinregionen: Genießen Sie zu zehnt jeweils eine von drei Weinproben im Weingut der Stadt Alzey, im Weingut Persch in Oberwesel und im Weingut Tobias Rickes in Bad Kreuznach.

Und hin und zurück fahren Sie – natürlich ebenfalls kostenlos – mit den Zügen von vlexx!

So einfach können Sie gewinnen:

Senden Sie eine E-Mail an vlexx@heimrich-hannot.de oder eine Postkarte an Heimrich & Hannot GmbH, Lindenstraße 20, 50674 Köln.
Betreff / Stichwort: „vlexx-Weinprobe“

Bitte beachten Sie die untenstehenden Teilnahmebedingungen.

Die Gewinner werden aus allen Einsendungen ausgelost.

Einsendeschluss ist der 25. Juni 2021.

Zur Teilnahme am Gewinnspiel sind jeweils die Anschrift und eine Telefonnummer anzugeben. Die Gewinner:innen werden schriftlich benachrichtigt. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen. Alle personenbezogenen Daten werden von der vlexx GmbH und von der Heimrich & Hannot GmbH lediglich für die Abwicklung der Gewinne erhoben, verarbeitet und genutzt. Die Teilnahme für Mitarbeitende der beiden Unternehmen sowie angeschlossener Aufgabenträger ist nicht zulässig.



Immer und überall bestens informiert

Auf der Website **vlexx.de** finden Sie Fahrpläne, Informationen zur aktuellen Verkehrslage, Baustellen und den praktischen Live-Fahrplan.

Besuchen Sie
uns auch auf
Facebook:
vlexx.GmbH

Alle Infos auf einen Blick
www.vlexx.de



vlexx-Hotline

Tel.: +49 6731 999 27-27

Fax: +49 6731 999 27-28

Erreichbarkeit

Mo - Fr: 7:30 - 22:00 Uhr

Sa: 7:30 - 20:00 Uhr

So/Feiertag: 9:00 - 20:00 Uhr

Wir fahren für:



Fotonachweise:

© Martin Koch Photography (Titel, S. 6,9,10-13), © Adobestock / Sina Ettmer (S. 3),
© Adobestock / Guillaume (S. 4, oben), © Adobestock / sergejklopotov (S. 18, Fass),
© Adobestock / Sciseti Alfio (S. 18, Ranken), © Adobestock / stockphoto-graf (S. 18, Wein),
© Adobestock / Tim UR (S. 18, Weintrauben), © Adobestock / beachfront (S. 18, Weinberg),
© Adobestock / Krakenimages.com (S. 19), alle anderen Bilder: © vlexx GmbH

Herausgeber:

vlexx GmbH
Mombacher Straße 36, 55122 Mainz
www.vlexx.de

Konzeption & Gestaltung:

Heimrich & Hannot GmbH

Stand: 5/2021 – Alle Angaben ohne Gewähr.
Änderungen vorbehalten.