

## **Kunden har inte alltid rätt**

<http://www.busstidningen.se/kunden.html>

Allt för sällan kommer vi till tals. Allt för sällan vill vi komma till tals. Vi är de små chaufförerna som "bara" kör bussen. Vi vill inte bråka och ryta ifrån. Det får mer "betydelsefulla" människor göra. Vi vill inte stöta oss. Vi får utlopp för vår irritation och aggression vid fiket.

Människor har alltid varit en del i det jag har gjort. Jag gillar människor, i de flesta fall. Människor ger mig näring och lusten att utvecklas och bygga nya broar. Människor kan också reta gallfeber på mig.

Vi busschaufförer upplever oss själva ibland som lakejer och ett ja-sägande släkte. En slags robotar som ska göra som alla säger, helst också kunna trolla.

Med alla menar jag arbetsgivare, trafikledare, guider, poliser, trafikanter, parkeringsvakter och inte minst kunderna.

Vi ska inte arbeta hur länge som helst enligt lagen.

Vi ska inte köra för fort.

Vi ska inte säga nej till övertidsarbete.

Vi ska köra säkert och lugnt och vara utvilade och alerta.

Vi ska hitta överallt och inte köra vilse eller fel.

Vi ska uppträda korrekt och servicemedvetet.

Vi ska vara snyggt klädda.

Vi ska helst kunna ge första hjälpen vid skada.

Vi ska kunna fixa fel på bussen och se till att alla har exakt den temperatur de önskar i kupén.

Vi ska kunna improvisera och överraska men inte äventyra.

Vi ska i stort sett tillfredställa ALLA och allas önskemål.

När man så får ett klagomål på sig har man uppenbarligen inte bara brustit på något av dessa ska:n utan man är en genomruten och värdelös individ som borde söka sig någon annanstans i livet. Även om så inte är fallet är det lätt att känna så. Det hände mig.

Jag kör vid detta tillfälle en linjekörning. En kund kommer in med biljetten i handen och sträcker fram den mot mig. Till saken hör att hon talar i telefon under tiden och har inte möjlighet att vare sig säga hej eller tack när jag river biljetten.

Nåväl, det kan man verkligen stå ut med. Kunden sätter sig på stolen bakom mig. Samtalet pågår och pågår och pågår. Behöver jag nämna att hon dessutom talar högt och tydligt så att alla hör vad som sker i hennes lilla värld. Ett vardagligt samtal om allt och ingenting.

Samtalet pågår och pågår och pågår. Medresenärerna börjar skruva på sig och kasta sura blickar på telefondamen. Samtalet pågår och pågår och pågår.

Efter 16 minuter exakt får även jag nog. Jag ber kunden att begränsa sitt samtal.

– VARFÖR DÅ?, får jag till svar.

– Det stör, säger jag.

– DET VAR DET FRÄCKASTE, VAD HETER DU?, säger damen.

Vid hållplatserna framöver kommer andra kunder fram till mig och ber sig villigt "vittna" om jag skulle få problem i framtiden. Jag tackar för erbjudandet men avstår och viftar bort det hela som en bagatell, vilket jag inte skulle ha gjort. Givetvis får jag höra detta. Givetvis får även min chef höra detta, vilket var damens intention.

Tack och lov så arbetar jag för en människa som har ett stort hjärta, stort mått av humor, torrt på fötterna, rikligt med livserfarenhet och ett stort mått av sunt förnuft.

Nu till det uppseendeväckande.

Ingen, utom min chef, frågar sig om jag möjligtvis skulle kunna ha någon slags anledning till mitt förfärliga beteende.

Om en kund ringer och klagar är det ju uppenbart att något är fel på chauffören. Om en kund ringer och klagar måste detta föras vidare så "skurken" får sitt.

I denna stund upplever jag mig som livegen. Hur jag än gör blir det fel. Det är häpnadsväckande hur "rätt" en kund alltid har.

Ingen frågar sig om telefondamen möjligtvis gjorde något fel. Ingen frågar mig hur jag upplevde det hela. Jag är en sketen busschaufför som borde veta hut. Ingen ifrågasätter en kund.

Till 85 % är turistbussjobbet intressant och stimulerande. Resten är många hopbitna läppar. Tänk att så lite kan störa så mycket.

Kunden har banne mig inte alltid rätt.

Sven-Åke Wahlström  
Busschaufför