



Brigitte Herzig signalisiert die Abfahrtsbereitschaft.

PORTRAIT

Wenn (Schutz-) Engel reisen...

Brigitte Herzig arbeitet seit acht Jahren bei den SBB als Chefin Kundenbegleitung. Sie liebt das Leben, die Menschen und die ganze Schöpfung. So kommt es, dass sie in den Zügen schon fast himmlische Erlebnisse macht.

Ich treffe Brigitte Herzig in einem Café am Bahnhof Basel SBB. Ich kenne sie nicht, doch vom ersten Moment unseres Gesprächs am Begegnungspunkt begegnet mir Herzlichkeit und Lebensfreude. Brigitte erzählt mir aus ihrem bewegten Leben: Sie erlernte ursprünglich den Beruf der Optikerin, arbeitete später als Cheflaborantin, war sieben Jahre für einen Betrieb in der Westschweiz tätig und hatte schliesslich während 13 Jahren eine eigene Firma für Marketing, Werbung, Grafik und Organisation. 2011 stellte sie ihr Berufsleben nochmals auf den Kopf und liess sich – als 50-Jährige! – bei den SBB zur Kundenbegleiterin (damals: Reisezugbegleiterin) ausbilden. Brigitte verrät mir, dass es schon immer mal ihr Traum gewesen war, auf dem Zug zu arbeiten.

So fährt Brigitte nun kreuz und quer durchs Land und erlebt ihre Kundschaft als grosse Bereicherung. Immer wieder ergeben sich schöne Kontakte zu den Menschen im Zug. Brigitte spürt, wenn es jemandem nicht gut geht, und ist glücklich, wenn sie helfen kann. Sie sagt über sich selbst: «Ich bin eine gute ZuhörerIn.» Brigitte schätzt sich als genügsam ein. Es brauche viel, bis sie unzufrieden werde. Sie sehe das Glas halbvoll und ärgere sich über vieles

nicht, was andere schon zur Weissglut bringe.

Ich frage Brigitte, ob diese innere Zufriedenheit auch mit ihrem Glauben zusammen hängt. «Ja», antwortet sie, «ich spüre einfach täglich, dass ich nicht alleine bin, weil Gott ja immer mit dabei ist!»

Brigitte erzählt weiter, dass sie durch die Biografie von Albert

Schweitzer, welche sie auf der Suche nach Seelennahrung las, den christlichen Glauben neu entdeckt habe. Glaube, Liebe, Hoffnung – diese drei Werte haben in Brigittes Leben höchste Priorität. So hat sie sich auf ihren Badezimmerspiegel den folgenden Spruch geschrieben: **Mit Glauben wird alles möglich, mit Liebe wird alles einfach, mit Hoffnung wird alles gut!**

Von Gott getragen

Gerade in schwierigen Situationen auf dem Zug erlebt Brigitte, wie sie von Gott getragen wird. Sie hat schon Personenunfälle, einen Hirnschlag, ein Kind im Schockzustand und vieles mehr erlebt. «In solchen Situationen funktioniere ich einfach und erlebe Gottes Kraft», sagt Brigitte. «Am Abend vor dem Einschlafen

danke ich Gott bewusst für allen Beistand.»

Brigitte ist eine Person, die immer wieder neue Herausforderungen sucht. So ist sie neben ihrer Tätigkeit auf dem Zug innerhalb der SBB auch noch als Moderatorin

für Module im Bereich Ereignismanagement tätig. Und an den Wochenenden trifft man sie

regelmässig in den Fussball-Fanzügen des FC St. Gallen. Fussball? Brigitte lacht und erklärt: «Ja, ich interessiere mich auch für Fussball, aber in erster Linie faszinieren mich meine oft etwas schrägen Fans im Zug. Du weisst nie, was als nächstes

passiert. Du bist jedes Mal wieder neu gefordert. Da brauche ich meistens mehr als einen Schutzengel»

Der rabenschwarze Tag

«Schutzengel» – dies ist das Stichwort zu einer wunderbaren Geschichte, die Brigitte im vergangenen Herbst erlebt hat. Sie ist in einem Interregio zwischen Zürich und Basel unterwegs, als sie einen Kunden antrifft, der «irgendwie am Boden zerstört war», so Brigitte.

Er erzählt ihr, er habe heute einen rabenschwarzen Tag und sei jetzt auch noch in den falschen Zug nach Basel gestiegen – in den Interregio anstatt in den Intercity, mit dem er seinen direkten ICE-Anschluss in Basel er-

Über das GSM-R-Mobiltelefon informiert sich Brigitte über Anschlussmöglichkeiten für die Reisenden



reicht hätte. Brigitte entgegnet dem Mann in ihrer typischen Art, sie werde versuchen, seine Pechsträhne in eine Glückssträhne zu verwandeln. Sofort startet sie eine Anfrage bei der Zugleitung mit der Bemerkung, dass die SBB nun die Chance habe, einen Menschen wieder glücklich zu machen...

Am Abend twittet der Kunde:



Und etwas später schreibt der nun wieder glückliche Mann folgende Kundenreaktion:

«Bin immer wieder von der Freundlichkeit des Schweizer Zugpersonals beeindruckt. Die Zugchefin des IR 2280 von Zürich nach Basel hat diese übertroffen, mit absoluter Kundenorientierung und souveräner Kompetenz. Sie fragte nicht nur an, ob ein eigentlich unberechenbarer Anschlusszug 2 min auf mich warten könnte, sondern schaffte es so zu arrangieren, dass ihr Zug am Gleis gegenüber einfährt, was den Umstieg wesentlich erleichterte. Die fürsorgliche Information über Lautsprecher rundete das Bild nur weiter ab. Ich wäre sonst an diesem Tag nicht mehr nach

Hause gekommen und bin sehr dankbar!»

Solche Erlebnisse machen Brigitte glücklich, weil sie andere Menschen glücklich machen kann. Sie hat geglaubt, geliebt und gehofft – und alles wurde gut.



Kurzporträt

Brigitte Herzog

Wohnort:
Heerbrugg SG

Jahrgang: 1961

Zivilstand:
verheiratet

Arbeitet bei:
SBB Zugpersonal St. Gallen

Arbeitspensum 85%

Hobbys:
Wandern, Velofahren, Skifahren, Langlauf

In meinem Berufsalltag schätze ich...

den Kontakt mit den unterschiedlichsten Kunden und den guten Zusammenhalt unter dem Zugpersonal.

Ich bin begeistert, wenn...
ich andere Menschen begeistern kann.

Das nervt mich...
wenn der Computer abstürzt.

Das brachte mich kürzlich zum Lachen:

Mein Hausarzt, als er meinte, «*ich bleibe wegen eines Muskelrisses zu Hause...*»

Das brachte mich kürzlich auf die Palme:

Ich mich selbst, weil ich mit mir zu wenig Geduld hatte.

Die Bahn fahrende Schweizer Bevölkerung erlebe ich als...

sensationell! Die Allermeisten unterstützen mich!

RailHope – Christen bei Bahnen und ö.V. bedeutet für mich:

Eine geistliche Heimat, wo ich Gleichgesinnte treffe.

Ein Bibelvers, der mich begleitet:

Matthäus 28,20: **«Ihr dürft sicher sein: Ich bin immer und überall bei euch, bis an das Ende dieser Welt.»**
Was für ein gutes Gefühl, nie alleine unterwegs zu sein!

Von Lukas Buchmüller, Kundenbegleiter SBB

