

Unterstützung für Zusteller

Nordbayerischer Kurier: Rund 30 000 Zeitungen auf dem Weg zum Leser

Um fünf Uhr morgens schlummert das Industriegebiet Bayreuth noch. Auch das Geschäftsgebäude des Nordbayerischen Kuriers scheint um diese Uhrzeit noch verlassen – aber hier wird schon gearbeitet: Susanne Stroh häcker und Domenic Feulner besetzen seit ein paar Stunden die Service-Hotline für Zeitungszusteller. Um ein Uhr morgens ist die Tagesausgabe des Nordbayerischen Kuriers für Bayreuth, Pegnitz und Kulmbach meist fertig gedruckt. Bis die Zeitungen im Briefkasten der Leser landen, haben sie aber noch einen weiten Weg vor sich, auf dem vieles schief gehen kann. „Die Zeitungen werden zunächst an Ablagestellen in den verschiedenen Bezirken gebracht. Dort werden sie von Zustellern abgeholt und in den frühen Morgenstunden an die Endkunden verteilt“, erklärt Susanne Stroh häcker. Bis sechs Uhr morgens sollen alle Zeitungen in den jeweiligen Briefkästen liegen, damit auch Frühaufsteher nicht auf ihre Morgenlektüre warten müssen – so das Versprechen des Nordbayerischen Kuriers. Dass dieser enge Zeitplan nicht immer und ohne Ausnahme eingehalten werden kann, ist klar: Mal ist ein Zusteller krank, mal wurden Zeitungen falsch sortiert und landen beim falschen Zu-



Susanne Stroh häcker kümmert sich frühmorgens organisatorisch darum, dass der Kurier rechtzeitig und korrekt in den Briefkästen landet. Foto: Erik Meinhart

steller, manchmal fehlen einzelne Ausgaben. In allen diesen Fällen sind Stroh häcker und Feulner zur Stelle. Um 5.25 Uhr klingelt das Telefon – ein Anruf aus Dressendorf bei Goldkronach: Zeitungspakete wurden falsch abgelegt. Eine Sache, die hin und wieder mal vorkommt. „Dieses Problem gebe ich weiter, damit es in Zukunft vermieden werden kann“, sagt Feulner.

Wurden Zeitungen an falsche Ablagestellen gebracht oder fehlen einzelne Exemplare, so kontaktieren Stroh häcker und Feulner einen ihrer Notfallzusteller. Diese stehen auf Abruf bereit, liefern bei Bedarf Zeitungen nach oder unterstützen Zusteller vor Ort. Bei Krankmeldungen müssen Stroh häcker und Feulner zügig eine Vertretung organisieren. Hierfür kommen je Bezirk

ein paar Zusteller in Frage, die sich bereit erklärt haben, gelegentlich eine zweite Schicht einzulegen. Verschiebt sich die Zustellung dadurch um ein paar Stunden, geben Stroh häcker und Feulner eine Verspätungsmeldung auf, damit der Kundenservice im Falle von Reklamationen informiert ist.

Um 5.40 Uhr der nächste Anruf: Ein Zusteller hat einen betrunkenen Mann auf der Straße gefunden und den Notruf gewählt. Jetzt wartet er darauf, dass der Krankenwagen eintrifft. „Meist herrscht hier Routine-Arbeit. Manchmal kommen aber auch außergewöhnliche Fälle“, sagt Stroh häcker. Um sechs Uhr schließt die Hotline. Die meisten Zeitungen sind jetzt an ihrem Bestimmungsort. Eine Stunde später, um 7 Uhr morgens, ist Feier-„Abend“.

Erik Meinhart



KURIER

Nordbayerischer Kurier

Zeitungsverlag GmbH
Theodor-Schmidt-Str. 17
95448 Bayreuth

Tel. 0921 294-294

Internet: www.nordbayerischer-kurier.de

E-Mail:

kundenservice@nordbayerischer-kurier.de