

Medienmitteilung

Chur, 29. April 2006

RhB: Perfekte Gastgeber im Expresszug

Vom Haarschnitt bis hin zur korrekten Einstellung der Zuganzeigen: die Zugbegleiter auf den Paradezügen Bernina- und Glacier Express werden derzeit als perfekte Gastgeber ausgebildet. Am 20. Mai 2006 startet der Glacier in eine neue Ära: vier völlig neue Panoramazüge werden Gäste aus der ganzen Welt auf dem Weg von St. Moritz nach Zermatt und umgekehrt begeistern. Die Rhätische Bahn (RhB) will vom Start ihres Paradezuges an auch bezüglich der Gästebetreuung einen guten Eindruck hinterlassen. 35 ausgewählte RhB-Expresszugbegleiter erhielten an zwei intensiven Kurstagen in St. Moritz eine entsprechende Schulung, begleitet von Profis aus dem Tourismus- und Gastrobereich.

Ab dem 20. Mai 2006 werden die vier neuen Glacier Express-Panoramazüge ihre Kreise zwischen St. Moritz und Zermatt und umgekehrt ziehen. Der weltbekannte Erlebniszug wird ohne Zweifel eine neue Ära einläuten. Die Fahrgäste werden verwöhnt: mehr Komfort dank Luftfederung, grosszügige Sitzplatzverhältnisse – und nach wie vor freie Sicht dank Panoramafenster auf die einzigartige Landschaft. Neu auch die Streckenbeschreibung: über Kopfhörer erhält der Reisende Informationen zu den spannendsten Sehenswürdigkeiten unterwegs. Diese Durchsagen erfolgen in sechs Sprachen; nicht fehlen dürfen dabei Japanisch und Mandarin – über 30% unserer Besucher stammen aus dem südostasiatischen Raum! Besonders stolz sind die Partnerbahnen RhB und Matterhorn Gotthardbahn (MGB) auf das neue Verpflegungskonzept: der Fahrgast geht nicht mehr in den Speisewagen zum Speisen, die Speise kommt zu ihm! Natürlich achtet der neue Caterer, Rail Gourmino swissAlps, dank frisch zubereiteten Mahlzeiten auf bewährte höchste kulinarische Genüsse.

Tipps von Profis

Dr. Hanspeter Danuser, Direktor vom Kur- und Verkehrsverein St. Moritz, liess es sich nicht nehmen, die RhB-Gäste persönlich zu begrüssen und unterstrich die Bedeutung einer guten Gästebetreuung. Und seine Mitarbeiterin, Alexandra Knetsch doppelte gleich nach: «Die ganze Dienstleistungskette ist so stark wie ihr schwächstes Glied». Übertragen auf den Glacier Express: Der neue Panoramazug mag technisch, kulinarisch und bezüglich Fahrkomfort noch so überzeugen, die Landschaft noch so einzigartig, das Wetter noch so schön sein - eine negative Erfahrung mit dem Zugbegleiter kann alle diese Attribute zunichte machen. Haften bleibt dann die schlechte Erinnerung an den Glacier Express,

an Graubünden, an die ganze Schweiz. Von Gastgeber Claudio Bernasconi erhielten die 35 Kursteilnehmer wertvolle Tipps in der korrekten und professionellen Gästebetreuung. Besucher aus neuen boomenden Märkten wie Indien oder China wollen ganz besonders gepflegt sein. Jürg Baumgartner von der SWISS konnte da aus dem Vollen schöpfen und (ent-)führte die interessierten Glacier Express-Gastgeber in fremde Kulturen ein. Myriam Keller von Graubünden Ferien erklärte die touristischen Zusammenhänge in Graubünden. Einerseits «lebe» der Kanton wesentlich vom Tourismus, andererseits seien die Labels Glacier- und Bernina Express bedeutende Marketinginstrumente mit weltweiter Bekanntheit, so Myriam Keller.

Perfekte Gastgeber

Die künftigen RhB-Begleiterinnen und -Begleiter werden aus diesem intensiven Kurs einige Ansätze in den Arbeitsalltag mitnehmen und bei ihrer Arbeit anwenden, bzw. «abrufen» können. So sind auch Prioritäten klar festgehalten worden: Die Expresszugbegleiter sind primär für einen professionellen Kundendienst besorgt. Es kann also durchaus vorkommen, dass der Expresszugbegleiter im Bedarfsfall auch im Service zupackt! Anfallende andere Aufgaben wie Fahrdienst, betriebliche Unregelmässigkeiten werden entsprechend priorisiert. Auch auf das Erscheinungsbild der Expresszugbegleiter wird grosses Gewicht gelegt. So ist ein gepflegtes Auftreten mit sauberem Haarschnitt und tadellos sitzender Multiform ebenso selbstverständlich wie ein angemessener freundlicher Kundenkontakt – der Kunde soll sich wohl fühlen.