

## Servicequalität Glacier Express

**Die Gäste stehen bei der Rhätischen Bahn (RhB) im Mittelpunkt. Um die bereits sehr hohe Servicequalität auf dem Glacier Express noch weiter auszubauen, geht die RhB zusammen mit der Matterhorn Gotthard Bahn (MGB) und der RailGourmino swissAlps (RGsA) einen innovativen Weg und lässt die Mitarbeitenden auf dem Glacier Express von Studierenden der Schweizerischen Schule für Touristik und Hotellerie (SSTH) in Passugg weiterbilden. Die Dienstleistungsqualität soll damit von St. Moritz/Davos bis Zermatt einheitlich geprägt sein.**

Der RhB ist die professionelle Ausbildung ihrer Mitarbeitenden sehr wichtig, weshalb sie ihren Zugbegleitern des Glacier Express jedes Jahr einen Weiterbildungskurs anbietet. Um die Servicelandschaft auf dem Glacier Express ganzheitlich abzudecken, lassen die Partnerbahnen RhB und MGB ihre beteiligten Zugbegleiter/innen spezifisch weiterbilden. In diesem Jahr sind erstmals auch die für den Verpflegungsservice zuständigen Oberkellner/innen der RGsA mit von der Partie.

Im Zentrum der Weiterbildung stehen die Serviceorientierung sowie die Verstärkung des Feingefühls gegenüber unterschiedlicher kultureller Normen und Werte. Auf Initiative der RhB werden diese Sachverhalte den Zugbegleitern und dem Servicepersonal erstmals von Studierenden der SSTH unter dem Motto «Glacier Express meets SSTH» vermittelt. Die ganze «Glacier Express-Crew» profitiert in dieser Zusammenarbeit von den Erfahrungen der Studierenden im Bereich Tourismus und Service und erhält gleichzeitig aufgrund der internationalen Herkunft einzelner Studenten eine klare Vorstellung von den kulturellen Normen und Werten der (Fahr-) Gäste, insbesondere der Reisenden aus Fernost.

In Form von Rollenspielen festigen die Mitarbeitenden das «Wir-Gefühl» und lernen mit Spezialwünschen und kulturellen Konflikten, wie beispielsweise unterschiedlichen Essgewohnheiten, umzugehen und allen Nationalitäten ein gemeinsames und einzigartiges Erlebnis im Glacier Express zu ermöglichen.

Die gemeinsame Weiterbildung der Mitarbeitenden garantiert, dass die Gäste des Glacier Express während der gesamten Fahrt durch die einmalige Bergwelt zwischen den Weltkurorten St. Moritz, Davos und Zermatt eine einheitlich geprägte und herausragende Dienstleistungsqualität geniessen können, ganz nach dem Motto: Drei Partner - ein Premiumprodukt.

