Medienmitteilung **Chur, 17. April 2012**

Gemeinsam für ein Top-Produkt

120 Glacier Express-Gästebetreuer bilden sich weiter

(Chur, 17.4.2012) Aufgeteilt auf vier Tage werden insgesamt 120 Glacier Express Gästebetreuer der Rhätischen Bahn (RhB), der Matterhorn Gotthard Bahn (MGBahn) und von Railgourmino SwissAlps (RGSA) im Umgang mit fremden Kulturen an Bord des Panoramazuges geschult. Die Ausbildung findet in Disentis/Mustér – an der Übergangsstelle von der RhB zur MGBahn – statt.

Die Hintergründe der Weiterbildung sind einerseits die hohen Erwartungen der Glacier Express-Kunden an den persönlichen Service an Bord und andererseits die herausfordernde Wirtschaftslage. Um der weiterhin schwierigen Situation aktiv zu begegnen, bearbeiten RhB, MGBahn und RGSA mit vereinten Kräften intensiv neue Märkte.

Voraussetzung für die optimale Betreuung von Gästen aus diesen fernen und zum Teil auch neuen Märkten ist das Verständnis für deren Bedürfnisse und Erwartungen. Besonders der Glacier Express mit einem Gästeanteil von rund 40% aus dem asiatischen Raum erfordert von den Gastgebern eine besondere Sensibilisierung im Umgang, in der Betreuung und im Verständnis für diese Kulturkreise. Dabei ist keineswegs geplant, den Zugbegleitern und den Gastro-Serviceverantwortlichen die indische oder japanische Sprache beizubringen, sondern vielmehr fundamentale Regeln für die tägliche Arbeit an Bord dieses weltbekannten Panoramazuges zu erlernen.

Als eigentlicher Glücksfall bezeichnen die beteiligten Unternehmen die Leitung der Weiterbildungskurse. Die indischstämmige Pradeepa Anton führt die Glacier Express-Mannschaft in die Geheimnisse der indischen (Reise-) Kultur ein. Als Ziel dieser Schulung sollen sich die Glacier Express-Gastgeberinnen und -Gastgeber bewusst werden, mit welchen Erwartungen beispielsweise Inder die Schweiz als Reiseland wählen. Vermeiden von Missverständnissen aufgrund der besonderen indischen Verhaltensweise ist ebenfalls Teil der Übungen. RGSA macht bereits «Nägel mit Köpfen», wie Anna Schlager, Leiterin Marketing und Services beim Glacier Express-Caterer, betont: «Ab der Sommersaison bieten wir unseren Gästen aus Indien zusätzlich zu den traditionellen Mahlzeiten drei indische Gerichte à la Carte an»

Die Weiterbildung startete am 12. April 2012 und wird an insgesamt vier Tagen in Disentis im Hotel Cucagna durchgeführt.

Rhätische Bahn, Unternehmenskommunikation, Peider Härtli, Tel. 081 288 63 66, E-Mail p.haertli@rhb.ch