

Medienmitteilung**Chur, 21. Januar 2013***Hohe Kundenzufriedenheit bei der Rhätischen Bahn***Zugpersonal der RhB: Top in Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft**

(Chur, 21. Januar 2013) Um die Qualität ihrer Dienstleistungen zu messen, führt die Rhätische Bahn (RhB) alljährlich eine Befragung ihrer Gäste durch. Das Ergebnis der repräsentativen Kundenbefragung durch ein unabhängiges Marktforschungsinstitut bescheinigt der RhB allgemein eine hohe Kundenzufriedenheit bei allen Angeboten. Sehr positiv bewertet wurden die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Zugpersonals. Verbesserungspotenzial sehen die Kunden insbesondere beim Preis-Leistungsverhältnis und dem Gepäckstauraum. Der Mittelwert beträgt 4.2 auf der 5er Skala und liegt dabei auf demselben hohen Niveau wie im Vorjahr. Die Erkenntnisse aus der Kundenbefragung dienen der RhB als Basis für eine kontinuierliche Verbesserung ihrer Dienstleistungen.

Pendler-Bahn, Tourismus-Bahn, Freizeit-Bahn...

Anlässlich der Befragung im Sommer und Herbst 2012 erhielt die RhB insgesamt 2'736 Rückmeldungen von Reisenden. Dabei bewerteten alle Kundensegmente die Dienstleistungen der RhB generell als qualitativ hoch. Nicht überraschend wurde deutlich, dass die Kunden im Freizeitverkehr andere Bedürfnisse und Erwartungen haben als die Kunden im Pendlerverkehr.

Im touristischen Verkehr bewegt sich die RhB auf hohem Niveau. Herausragend sind die Bewertungen für den «Bernina Express» und den «Bernina Express Bus», wobei dazu vor allem die ausserordentlich hohen Bewertungen für die Zugbegleiter und die Busfahrer beigetragen hat. Separat erhoben wurde die Kundenzufriedenheit im «Glacier Express», welchen die Rhätische Bahn gemeinsam mit der Matterhorn Gotthard Bahn (MGB) betreibt. Die hohe Zufriedenheit wird durch die Aussage unterstrichen, wonach 80% der Gäste den «Glacier Express» ganz bestimmt weiterempfehlen werden.

Im Freizeitverkehr wurden die Kunden zu den neuen Allegra-Zügen befragt. Während Reisekomfort, Innendesign und das Kundeninformationssystem im Zug sehr gut bewertet wurden, befindet sich die Laufruhe noch nicht auf dem erwünschten Stand.

Im Pendlerverkehr erhalten die in den letzten Jahren eingeführten Kundeninformationssysteme gute Bewertungen. Kritischer betrachtet werden die für Pendler wichtigen Kriterien wie Preis-/Leistungsverhältnis und Fahrplanangebot.

Reisemotiv

Die Albula- und Berninalinie sind bei vielen Kunden als Teil des «UNESCO Welterbes Rhätische Bahn in der Landschaft Albula/Bernina» bekannt und im Freizeitverkehr eines der Hauptmotive für eine Reise mit der RhB. Der Pendler legt in erster Linie Wert auf die Umweltverträglichkeit. Zudem schätzt er, keine Parkplatzsorgen zu haben und nicht im Stau steckenzubleiben.

Persönliche Interviews zum Autoverlad Vereina

Im Sommer wurde durch ein unabhängiges Marktforschungsinstitut auch das Reiseverhalten der Autofahrer am Vereina vertieft untersucht. Befragt wurden Kunden an der Verladestation Selfranga sowie auf dem Flüelapass. Beim Autoverlad Vereina schätzen die Kunden die angenehme Erholungszeit während der Durchfahrt sowie den Zeitgewinn. Der Kunde trifft die Routenwahl zwischen Autoverlad und Passfahrt oft bereits zuhause, wobei die Wetterbedingungen eine eher untergeordnete Rolle spielen. Das Preis-/Leistungsverhältnis wird allgemein als attraktiv empfunden.

Mit den jährlichen Kundenbefragungen bezweckt die Rhätische Bahn, die Qualität ihrer Angebote laufend zu messen und diese den Bedürfnissen der Kunden anzupassen. Die gewonnenen Erkenntnisse werden dabei jeweils in konkrete Massnahmen umgesetzt.