

**Medienmitteilung****Chur, 16. Februar 2017***Hohe Kundenzufriedenheit bei der Rhätischen Bahn*

## **Zugpersonal der RhB: Top in Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft**

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

### **Pendler-Bahn, Tourismus-Bahn, Freizeit-Bahn...**

Anlässlich der Befragungen im Sommer und Herbst 2016 erhielt die RhB insgesamt 2 054 Rückmeldungen von Reisenden. Dabei bewerteten alle Kundensegmente die Dienstleistungen der RhB generell als qualitativ hoch. Nicht überraschend wurde deutlich, dass die Fahrgäste im Freizeitverkehr andere Bedürfnisse und Erwartungen haben als diejenigen 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 vor allem die ausserordentlich hohen Bewertungen für die Zugbegleiter und die Busfahrer zum sehr guten Resultat beigetragen haben. Auch im Freizeitverkehr erzielt die RhB hohe Werte. Während die Sauberkeit in den Wagen 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 auf den Bahnhöfen und in den Zügen gute Bewertungen. Kritischer betrachtet werden die für Pendler wichtigen Kriterien wie Preis-/Leistungsverhältnis, Reisedauer 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 eines der Hauptmotive für eine Reise mit der RhB. Pendlerinnen und Pendler legen in erster Linie Wert auf die Um-

weltverträglichkeit. Zudem schätzen sie, keine Parkplatzsorgen zu haben und nicht im Stau stecken zu bleiben.

### **Autoverlad Vereina**

Beim Autoverlad Vereina schätzen die Kunden die Pünktlichkeit der Züge, das Fahrplanangebot und die Signalisation. Verbesserungspotenzial ist bei der Kommunikation und dem Verpflegungsangebot im Stauraum zu erkennen. Zudem wünschen die Kunden eine bessere Mobilfunk-Empfangsqualität im Vereinatunnel.

Mit der jährlichen Kundenbefragung will die RhB die Qualität ihrer Angebote laufend messen und den Bedürfnissen und Erwartungen ihrer Fahrgäste anpassen. Die gewonnenen Erkenntnisse werden dabei jeweils in konkrete Massnahmen umgesetzt.

### **Aktuell: Bernina Express Spezialangebot**

Panoramafahrt inkl. Mittagessen für 2 Personen nur CHF 139.00

Von den Gletschern zu den Palmen: Auf der höchsten Bahnstrecke über die Alpen kommen Sie zu zweit für nur CHF 139.00 echt ins Staunen. Reisen Sie spektakulär von Chur nach Poschiavo, Le Prese oder Tirano und zurück und geniessen Sie einen Teller köstlicher Pizzoccheri. Dank der extragrossen Panoramafenster im Bernina Express ist die Fahrt zum Gaumenschmaus grosses Kino.

Das Bernina Express Spezialangebot ist noch bis zum 31. März 2017 erhältlich, nur online buchbar und limitiert. Das Spezialangebot kann auch als zweitägige Reise gebucht werden.

Weitere Informationen: [www.rhb.ch/139](http://www.rhb.ch/139)