

Medienmitteilung**Chur, 21. März 2023***Bahnpersonal top in Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft*

Hohe Kundenzufriedenheit bei der Rhätischen Bahn

Die Kundinnen und Kunden der Rhätischen Bahn (RhB) sind sehr zufrieden mit deren Dienstleistungen. Im Sommer und Herbst 2022 wurde im Auftrag der RhB wieder eine repräsentative Befragung durch ein unabhängiges Marktforschungsinstitut durchgeführt. Diese ergab einen Zufriedenheitsindex von 88 Punkten und einen Weiterempfehlungsindex von 90 von 100 möglichen Punkten. Damit konnte das hohe Niveau der Befragungen von 2016 und 2018 gehalten und vereinzelt sogar noch etwas gesteigert werden. Sehr positiv bewertet wurden die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des gesamten Bahnpersonals. Verbesserungspotenzial sehen die Kundinnen und Kunden beim Preis-/Leistungsverhältnis und dem Gepäckstauraum. Die Erkenntnisse aus der Kundenbefragung dienen der RhB als Basis für eine kontinuierliche Verbesserung ihrer Dienstleistungen.

Befragt wurden Gäste im Bernina Express, Bernina Express Bus, Freizeitverkehr, Pendlerverkehr, bei Sonder- und Charterfahrten sowie am Autoverlad Vereina. Die RhB erhielt insgesamt 2133 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. Sehr erfreulich sind die Bewertungen für den Bernina Express mit 88 Punkten, wobei vor allem die ausserordentlich hohen Bewertungen für das Zug- und Verpflegungspersonal mit 96 Punkten zum sehr guten Resultat beigetragen haben. Auch im Freizeitverkehr erzielte die RhB mit 88 Punkten ein sehr gutes Ergebnis. Die besten Werte resultierten bei den Charter- und Sonderfahrten mit jeweils 94 Punkten. Die Zufriedenheit bei Pendlerinnen und Pendlern beträgt weiterhin gute 80 Punkte.

Reisemotiv UNESCO Welterbe

Die Albula- und Berninalinie sind bei vielen Gästen als Teil vom UNESCO Welterbe «Rhätische Bahn in der Landschaft Albula/Bernina» bekannt und eines der Hauptmotive für eine Reise mit der RhB. Pendlerinnen und Pendlern legen in erster Linie Wert auf die Umweltverträglichkeit. Zudem schätzen sie, keine Parkplatzsorgen zu haben und auf dem Arbeitsweg nicht im Stau stehen zu müssen.

Autoverlad Vereina: Verbesserungen werden geschätzt

Die Zufriedenheit mit dem Autoverlad Vereina erhöhte sich von 84 auf 88 Punkte. Die in den letzten Jahren getätigten Investitionen in die Kommunikation machen sich deutlich bemerkbar: Die Signalisation im Verladebahnhof und bei der Anfahrt liess die Zufriedenheit von 88 auf 92 resp. 90 Punkte ansteigen. Die Verbesserung des Mobilfunkempfangs im Tunnel wird von den Fahrgästen ebenfalls geschätzt: Die Zufriedenheit beim Internetempfang konnte von 73 auf 83 Punkte gesteigert werden. Eine Topbewertung erhielt das Kassapersonal mit 96 Punkten.