

Weitere Auskünfte

Hugo Berchtold
Unternehmensleiter
Tel. +41 41 728 59 03 / Mobil 079 643 15 26
E-Mail hugo.berchtold@zvb.ch

Zugerland Verkehrsbetriebe AG
An der Aa 6 · Postfach 4864
CH-6304 Zug

Tel. +41 41 728 58 00
Fax +41 41 728 59 20
info@zvb.ch
www.zvb.ch

Medienmitteilung (frei zur sofortigen Veröffentlichung)**«Nächster Halt SBB/ZVB» – die Stimmen der Kunden**

Zug, 17. Juni 2010 – Am 16. Juni fand der Kundenanlass «Nächster Halt SBB/ZVB» statt. Die Schweizerischen Bundesbahnen AG (SBB) und die Zugerland Verkehrsbetriebe AG (ZVB) luden einige Kundinnen und Kunden zu einer offenen Gesprächsrunde ein. Es war ein sehr erfolgreicher Abend mit interessanten und aufschlussreichen Gesprächen. Wertvolle Feedbacks wurden aufgezeigt, mit welchen Dienstleistungen die Fahrgäste zufrieden sind und welche Bereiche noch Verbesserungspotential aufweisen.

Als serviceorientierte Verkehrsunternehmen stellen die SBB und die ZVB ihre Kundinnen und Kunden in den Mittelpunkt. Aus den Erfahrungen der Fahrgäste soll profitiert werden. Nur so können der Fahrplan und die allgemeine Dienstleistung der SBB und der ZVB kontinuierlich optimiert und an die Kundenbedürfnisse angepasst werden.

In diesem Sinne luden die SBB und ZVB am Mittwoch, 16. Juni zu einem Kundenanlass namens «Nächster Halt SBB/ZVB» ins Verwaltungsgebäude der Zugerland Verkehrsbetriebe AG ein. Eingeladen wurden ausgewählte Kundinnen und Kunden, welche den beiden Unternehmen in der Vergangenheit ein Reklamationsschreiben eingereicht haben. Den Verantwortlichen der beiden öV-Unternehmen ging es darum, wertvolle Feedbacks aus den persönlichen Gesprächen mit den Fahrgästen zu gewinnen. Für eine neutrale Leitung der Diskussion sorgte der Moderator Heinz Amstadt.

Es wurden diverse Probleme in den Bereichen Personal, Anschlussbrüche, Verspätungen, schlechte Verbindungen und technische Probleme mit den Bustüren angesprochen. Gelobt wurden die vorbildliche Handhabung der Kundenreaktionen seitens der Kundendienste der SBB und ZVB und die flexible Umsetzung von Problemlösungen. Zudem schätzen die Kundinnen und Kunden den persönlichen Kontakt zwischen den Fahrdienstmitarbeitenden der ZVB und den Fahrgästen.

Die Vorschläge und Anregungen der Fahrgäste werden ausgewertet und wenn möglich umgesetzt beziehungsweise verbessert.

Aufgrund der erfolgreichen Feedbacks und der gewonnenen Erkenntnisse werden die SBB und die ZVB auch zukünftig gemeinsame Kundenanlässe durchführen.