

***Der Kunde steht im Mittelpunkt
– und damit meist im Wege***

Dipl.-Ing. Horst Schaffer
senior mobility consultant
Zürich (CH)

Aus technischen Gründen verschiebt sich der Beginn des Referats von Dipl.-Ing. Horst Schaffer auf unbestimmte Zeit.

Wir bitten um Verständnis.

Flop 1

Flop 2

Flop 4

Flop 3

Ihre Verärgerung über den verspäteten Anschlusszug versteht sich. Allerdings können wir Anschlusszüge grundsätzlich nur sehr begrenzt über die Abfahrtszeit hinaus aus auf verspätete Zubringerzüge warten lassen. Ansonsten über die Verspätung auf weitere Züge. Ebenso müssen wir an die Fahrgäste in den Anschlusszügen den Schaden, die ihrerseits weitere Züge oder auch andere Verkehrsmittel erreichen wollen. Dafür bitten wir Sie um Verständnis.

Sehr geehrter Herr Schaffer, wir bedauern sehr dass Sie vom Mitarbeiter falsch informiert worden. Für Fahrkarten der Gattung der Euro Domino wird keine Gutscheinkarte ausgeben und keine Entschädigung gezahlt.

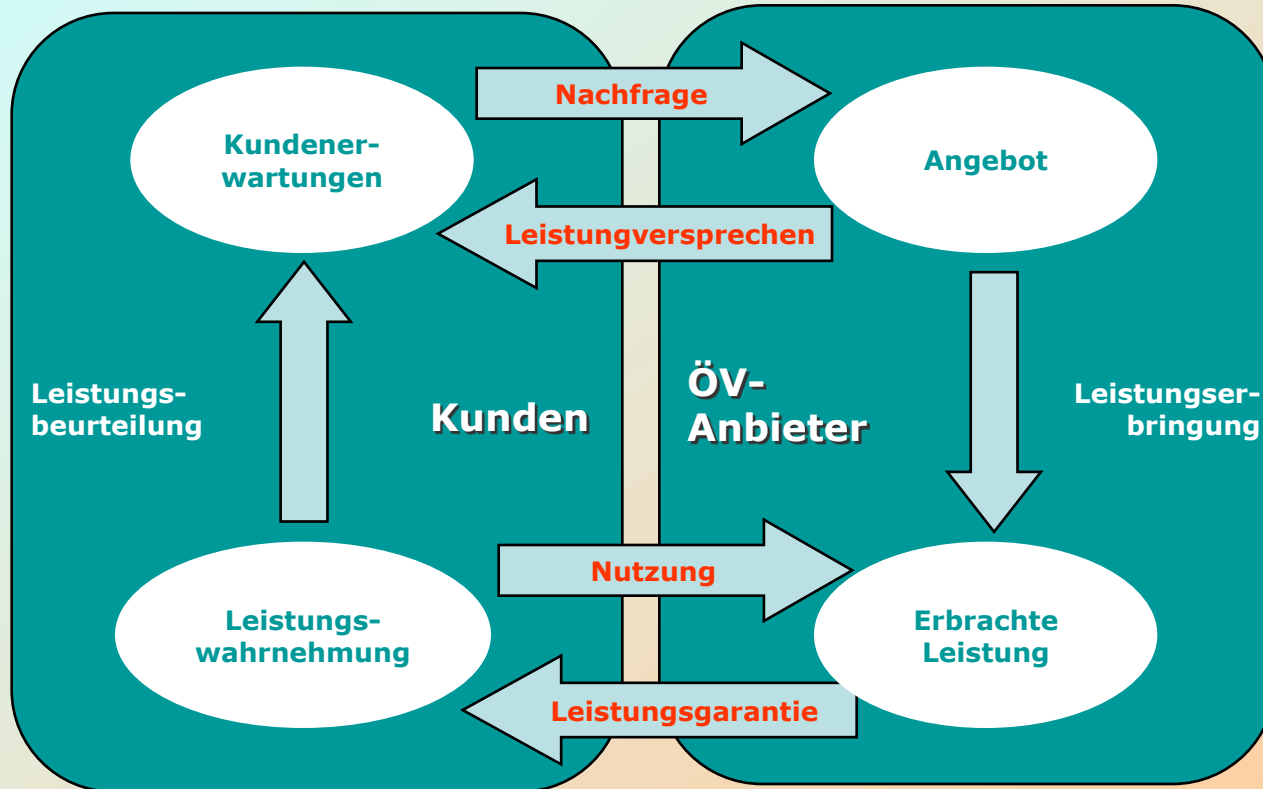
verriegelt war und somit dem

Marketing und Vertrieb (Switch)

12

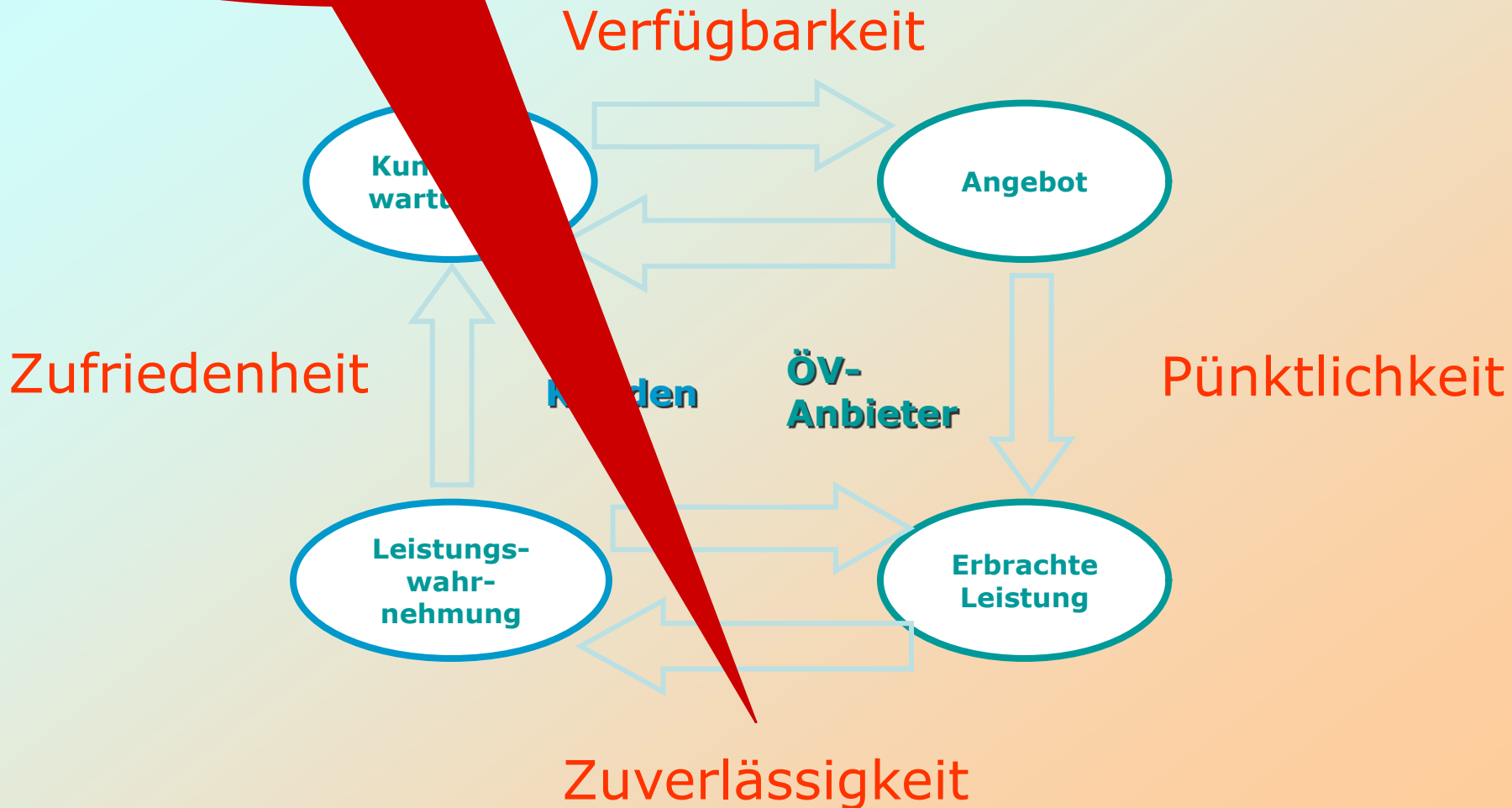
- Kundenbindung durch Marktforschung?
- Erfolgsfaktoren für ÖPNV-Tarifsysteme – Ergebnisse einer bundesweiten Studie
- Multidimensionale Zielgruppen – der Blick auf den Menschen
- Ist das beste Seniorenmarketing kein Seniorenmarketing?
- Mobile Marketing/Aufbau eines interaktiven Kommunikationskanals zu Kunden per SMS anhand eines Praxisbeispiels.

EN 13816. Genormte Servicequalität



Kundenprobleme !

Die Realität: Kundensicht



Kundenprobleme !

5. Salzburger Verkehrstage
Heute beginnt die Mobilität von morgen





Warten & Suchen

Kundenprobleme

Die Züge verkehren planmässig



↔ SBB CFF FFS



5. Salzburger Verkehrstage

Heute beginnt die Mobilität von morgen



Abfahrt Depart Partenza

Linie	Zugnummer	Abfahrtsort	Abfahrtszeit	Zugtyp
1	1001	Salzburg	10:00	IC
2	2002	Salzburg	10:15	IC
3	3003	Salzburg	10:30	IC
4	4004	Salzburg	10:45	IC
5	5005	Salzburg	11:00	IC
6	6006	Salzburg	11:15	IC
7	7007	Salzburg	11:30	IC
8	8008	Salzburg	11:45	IC
9	9009	Salzburg	12:00	IC
10	10010	Salzburg	12:15	IC

Ankunft Arrivée Arrivo

Linie	Zugnummer	Anfahrtsort	Anfahrtszeit	Zugtyp
1	1001	Salzburg	10:00	IC
2	2002	Salzburg	10:15	IC
3	3003	Salzburg	10:30	IC
4	4004	Salzburg	10:45	IC
5	5005	Salzburg	11:00	IC
6	6006	Salzburg	11:15	IC
7	7007	Salzburg	11:30	IC
8	8008	Salzburg	11:45	IC
9	9009	Salzburg	12:00	IC
10	10010	Salzburg	12:15	IC

Störungen im Bahnverkehr

Bitte beachten Sie die aktuellen Störungen im Bahnverkehr.



Die Zufriedenheit der Kunden hängt entscheidend davon ab, wie ihre Probleme gelöst werden

Meine sehr verehrten Damen und Herren.
Wegen mangelnder Disziplin habe ich meine
Redezeit überschritten.

Ich bitte um.....Entschuldigung
und danke doppelt für Ihre Aufmerksamkeit.