

Medienmitteilung

Bern, 19.04.2018

Direktion

Medienstelle, +41 31 321 88 00, medien@bernmobil.ch

Kundenzufriedenheit weiter gestiegen

95 Prozent der Kundinnen und Kunden sind mit BERNMOBIL mehrheitlich oder voll und ganz zufrieden. Dies hat die neuste Kundenumfrage anfangs dieses Jahres ergeben. Die Gesamtzufriedenheit liegt mit 4.39 Punkten auf der 5er-Skala so hoch wie noch nie.

Die Gesamtzufriedenheit der Kundinnen und Kunden ist 2018 auf den Höchstwert von 4.39 Punkten auf der 5er-Skala geklettert. Seit 2009 ist die Gesamtzufriedenheit stetig von 4.28 (2009) über 4.31 (2012) und 4.34 (2015) auf 4.39 Punkte gestiegen. Die Bereitschaft, BERNMOBIL weiterzuempfehlen, liegt sogar bei 4.45 Punkten. „Wir sind sehr stolz auf dieses ausgezeichnete Resultat. Es zeigt, dass BERNMOBIL auf dem richtigen Weg ist“, freut sich BERNMOBIL-Direktor René Schmied über das Ergebnis.

Zufriedenheit fast überall höher

Neben der Gesamtbeurteilung wurden 13 verschiedene Teilbereiche wie Haltestellen, Fahrpersonal oder Information abgefragt. Alle Teilbereiche erhielten mit Ausnahme des Teilbereichs „Innenausstattung und Fahrkomfort der Fahrzeuge“ bessere Noten als vor drei Jahren. Die höchsten Zufriedenheitswerte erreichten das Infocenter und der Liberoshop. Dies zeigt, dass die Kundinnen und Kunden die persönliche Beratung nach wie vor sehr schätzen. Der Teilbereich Kundendienst und Rückmeldungen erhielt den tiefsten Zufriedenheitswert. Sehr erfreulich ist, dass in diesem Bereich aber die grösste Verbesserung erzielt werden konnte. Der Zufriedenheitswert stieg markant von 3.05 auf 3.83 Punkte an.

Freundliches Personal

Die Fahrgäste von BERNMOBIL fühlen sich in den Fahrzeugen und an den Haltestellen sehr sicher. Der Zufriedenheitswert stieg gegenüber den vergangenen Umfragen sogar von 4.32 weiter auf 4.37 Punkte an. Viele Fahrgäste wünschen sich mehr Fahrausweiskontrollen in Tram und Bus. Erfreulicherweise hat sich die Zufriedenheit mit dem Verhalten und dem Auftritt des Kontrollpersonals weiter verbessert. Auch mit den Leistungen des Fahrpersonals sind die Fahrgäste so zufrieden wie noch nie. Die Fahrerinnen und Fahrer werden als freundlich und hilfsbereit geschätzt. Der meist kritisierte Punkt bei ihnen bleibt nach wie vor der Fahrstil. Erstmals wurde auch die Zufriedenheit mit der ÖV Plus-App abgefragt. Mit einem Wert von 4.26 Punkten ist die Zufriedenheit hoch.

BERNMOBIL führt alle drei Jahre eine Umfrage zur Kundenzufriedenheit durch. Diese wird jeweils durch ein unabhängiges Institut durchgeführt. 2018 sind insgesamt 2'719 Fragebogen ausgefüllt worden. BERNMOBIL wird die Ergebnisse nun vertieft analysieren und Massnahmen treffen, um die hohe Kundenzufriedenheit halten oder sogar noch verbessern zu können.