

Medienmitteilung

Bern, 7. Juni 2012

Direktion/Unternehmenskommunikation

Annegret Hewlett, 031 321 88 11, annegret.hewlett@bernmobil.ch

Kundenzufriedenheitsumfrage: Hohe Zufriedenheit

BERNMOBIL befragte im Januar 2012 ihre Fahrgäste, wie zufrieden sie mit den Leistungen des Unternehmens sind. Die schriftliche Befragung findet alle drei Jahre statt. 3'145 Personen beurteilten Fragen aus zwölf Leistungsbereichen, die von der Bedienerfreundlichkeit der Automaten, der Kompetenz des Verkaufspersonals bis zu Sicherheit an den Haltestellen und in den Fahrzeugen reichen.

Die Resultate der Befragung sind erfreulich: Wir konnten die Gesamtzufriedenheit erneut steigern. Der Wert stieg auf einer Skala von 1 bis 5 von 4.28 auf 4.31. Erfreulich ist auch, dass das insgesamt bereits hohe Zufriedenheitsniveau der meisten Leistungsbereiche nochmals gesteigert oder doch gehalten werden konnte. Signifikant gesteigert werden konnte z.B. die Zufriedenheit mit dem Fahrplan. Dies ist insbesondere auf den spürbaren Ausbau des Angebots am Abend und am Wochenende zurück zu führen.

Um die guten Werte auch in Zukunft zu halten, analysierte BERNMOBIL die Resultate und definierte Optimierungspotenzial, zum Beispiel bei der Bedienerfreundlichkeit der Automaten oder der Verbesserung der Signalisation an und zu den Haltestellen.

BERNMOBIL dankt den Fahrgästen für ihre Teilnahme an der Kundenzufriedenheitsumfrage und damit der weiteren Optimierung des Angebots auf ihrem Netz.