

06.01.2016 - 15:10 Uhr

## Media Service: SBB wollen Kunden aktiv vom Billettschalter weglotsen

Zürich (ots) -

Mit einem neuen Plan wollen die SBB ihre Kunden motivieren, ihre Billette in Bahnhöfen am Automaten statt am Schalter zu lösen. Unter dem Projekttitel «Bediente Selbstbedienung» suchen die SBB externe Dienstleister, die Kunden von der Schalter-Warteschlange zu den Automaten umleiten. Das schreibt die «Handelszeitung» in ihrer aktuellen Ausgabe. Das Programm soll im April 2016 an 40 Bahnhöfen in der ganzen Schweiz starten und ist vorderhand bis Ende 2016 geplant.

Die SBB bestätigen das Projekt, das als Premiere gilt beim Staatsbetrieb: «2016 werden wir unsere Kunden noch vermehrt auf unsere selbstbedienten Kanäle aufmerksam machen und ihnen damit auch zeigen, wie sie Wartezeiten am Schalter vermeiden können.» Konkret bedeutet dies, dass externe Dienstleister die wartenden Kunden vor den Schaltern ansprechen und für den Ticket-Kauf am Automaten motivieren sollen, wo ihnen SBB-Mitarbeiter die Funktionen erklären. Mit dem Projekt «Bediente Selbstbedienung» wollen die SBB für mehr Effizienz sorgen und wohl auch ihre Vertriebskosten besser in den Griff bekommen.

Die Zahl der durch SBB-Personal bedienten Verkaufspunkte sinkt Jahr für Jahr. 2004 waren landesweit noch 276 Schalter von SBB-Personal bedient; 2014 sank die Zahl auf 179.

Kontakt:

Nähere Auskunft erhalten Sie unter Tel. 043 444 57 77

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100009535/100782403> abgerufen werden.