



<https://biz.li/3anw>

EINE EINS VON DEN FAHRGÄSTEN: REGIOBUS-KUNDEN ZUFRIEDEN WIE NOCH NIE

Veröffentlicht am 23.08.2017 um 17:03 von Redaktion Burgwedel-Aktuell

Die Ergebnisse des diesjährigen ÖPNV-Kundenbarometers liegen vor. Seit 2007 nimmt regiobus jährlich an diesem Branchenvergleich teil, um eine Einschätzung zu erhalten, wie die Fahrgäste die Dienstleistungs-qualität des Unternehmens bewerten. Erneut wurden insgesamt 500 regiobus-Kunden zu verschiedensten Aspekten befragt. Die Erhebung wurde vom Marktforschungsinstitut Kantar TNS (vormals TNS infratest) durchgeführt. regiobus schneidet im Urteil der Kunden so gut ab, wie noch nie. Bei der sogenannten Globalzufriedenheit verbessert sich das Unternehmen von gut auf sehr gut. Rund 40 Verkehrsunternehmen- und Verbünde haben sich deutschlandweit an der Studie beteiligt. regiobus landet auf einem hervorragenden 8.



Platz. "Ein tolles Ergebnis, auf das wir mit Recht sehr stolz sein können. Den Kolleginnen und Kollegen, die diese Qualität täglich an den Fahrgast und auf die Straße bringen, gebührt ein dickes Lob", freut sich regiobus-Geschäftsführer Georg Martensen. regiobus hebt sich mit diesem Ergebnis noch deutlicher als in den Vorjahren von der Branche insgesamt ab. "Damit wird die geschäftspolitische Strategie der letzten Jahre nachhaltig bestätigt, die konsequent auf Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit setzt und darauf, regiobus als Qualitäts-anbieter im regionalen Busverkehr zu positionieren", so Martensen. Im Rahmen von sechs Themenpaketen (Kundenbeziehung, Angebot, Verkehrsmittel, Sicherheit, Haltestellen und Stationen, Tarif) wurden 29 Einzelbewertungen abgefragt beziehungsweise erhoben. Dabei landet regiobus 14mal unter den ersten Drei. Erste Plätze erhält das Unternehmen für "Orientierung an den Haltestellen", "Info bei Störung/Verspätung", "Fahrplanauskunft im Internet", "Gedruckter Fahrplan zu Hause" und für das "Fahrkartensortiment". Auf dem 2. Rang liegt regiobus jeweils bei den Themen: "Sicherheit im Fahrzeug", "Internet-Auftritt", "Informationen an den Haltestellen" und "Preis-Leistungs-Verhältnis". Platz drei gab es für: "Freundlichkeit des Fahrpersonals", "Sauberkeit und Gepflegtheit im Fahrzeug", "Mobile Informationen mit dem Smartphone" und "Tarifsystem". Im Vergleich zu 2016 konnte sich regiobus in 21 (von 29) Bewertungen verbessern. Auf die Frage, ob der Kunde das Unternehmen beziehungsweise dessen Dienstleistung erneut nutzen wird, erhielt regiobus den höchsten Wert im Bundesvergleich. Danach sagen 98 Prozent der Befragten, sie werden wieder mit regiobus fahren. Auf Platz zwei landet regiobus bei der Frage "Werden Sie das Fahren im Gebiet des Verkehrs-unternehmens an Freunde und Bekannte weiterempfehlen?"