



Ziele der Produkte oder Dienstleistungen

Grundsätzlich möchte die SBB ihr Angebot an Dienstleistungen laufend erweitern und verbessern. Die Freizeitangebote werden zum Beispiel in RailAway-Tickets oder mit sonstigen Vergünstigungen angeboten. Weiter hat die SBB die Billettautomaten an den Bahnhöfen mit Aufladefunktionen für Mobiltelefone ausgerüstet. Die Zusammenarbeit mit anderen Firmen wie Swisscom, Orange oder Sunrise ist sehr wichtig. Da sich die SBB der Zeit anpasst, gibt es Onlinetickets die man zu Hause selber ausdrucken kann oder neu auch das Handyticket. Die SBB will für die Kunden immer bessere Produkte mit guten Preis-Leistungsverhältnissen entwickeln. Die Dienstleistungen sollen individuell den Kundengruppen angepasst sein.

Ziele in der Marktstellung

Die SBB ist bereits Marktführer in der Schweiz. Ziel ist natürlich auch weiterhin Marktführer zu bleiben. Deshalb ist die SBB auf die oben erwähnten Ziele ausgerichtet und möchte stets neue und bessere Dienstleistungen und Produkte entwickeln, um immer mehr Kunden zu gewinnen. Denn: «Die Konkurrenz schläft nicht.»

Ziele in Kundenbeziehungen und anderen Aspekten

Um die Beziehung zu den Kunden zu pflegen, stellt die SBB kompetente Mitarbeiter zur Verfügung, welche an den SBB-Schaltern gerne Auskunft geben und jeden Kunden individuell beraten oder informieren. Ziel jeder Beratung am Schalter ist es, den Kunden zufrieden zu stellen und all seine Fragen zu beantworten. Generalabonnement- oder Halbtaxbesitzer erhalten auch immer wieder Werbung, um laufend informiert zu sein. Durch den Service im Zug selbst sind die Kunden gut betreut und wissen sofort über Störungen bescheid oder erhalten andere Weisungen und Informationen.