



JUNGFRAUBAHN HOLDING AG

25 STUNDEN 2017

Teil 2: Für unsere Gäste



*Inhaltsverzeichnis***INHALTSVERZEICHNIS****2 FÜR UNSERE GÄSTE**

2.1	25 STUNDEN FÜR UNSERE GÄSTE	10
2.2	GÄSTEBETREUUNG AUF ARABISCH	11
2.3	BLM – KLEINE BAHN MIT GROSSEN TRANSPORTEN	13

FÜR UNSERE GÄSTE

Für unsere Gäste

25 STUNDEN FÜR UNSERE GÄSTE

Bei den Jungfraubahnen sind Gäste aller Kulturen willkommen: das an 365 Tagen im Jahr und 25 Stunden pro Tag. Ob Chinesisch, Japanisch, Französisch oder Englisch: Wir stellen ihnen nach Wunsch den Reisebegleiter mit der passenden Sprache zur Seite. Erfahren Sie mehr zu Emad, welcher sich speziell um die Bedürfnisse arabischer Besucher kümmert. Für Fragen aller Art sind unsere Mitarbeiterinnen der Rail Info immer zur Stelle. Sie verkaufen nicht nur Tickets, sie machen Wetterberatung, geben Shopping-Tipps und haben ein Ohr für die Anliegen ihrer Kunden. Damit unsere Gäste keinen Umweg gehen müssen, bieten die Jungfraubahnen im Herzen von Interlaken seit Sommer 2017 Rail Info und Top of Europe Shop an einem Ort.

Für unsere Gäste

GÄSTEBETREUUNG AUF ARABISCH

Donnerstag, 21.00 Uhr. Viele arabische Gäste schlendern in Interlaken über die Höhematte: eben erst angekommen von einem Flughafen der Schweiz oder einem Tagesausflug in der Jungfrau Region und voller Erwartungen, was sie die nächsten Tage erwarten würde. Im Zentrum von Interlaken erblicken sie einen mit Auskunftspunkt mit arabischen Schriftzügen, welcher auf den ersten Blick verdeutlicht, dass Reisenden wie ihnen hier optimal weitergeholfen werden kann.



Emad Boutrous berät einen arabischen Gast.

«Die Arbeit im Verkauf bei den Jungfrauabahn ist für ihn als Tourismusanhänger eine Leidenschaft.»

Emad Boutrous ist Teil des Verkaufsteams der Jungfrauabahn und für die Betreuung arabischer Gäste während der gesamten Sommersaison abends auf der Höhematte in Interlaken im Einsatz. Der Familienvater arbeitet an seinem Informations- und Verkaufsstand beim Eingang der Rail Info der Jungfrauabahn, gibt den arabischen Gästen Ausflugstipps, berät sie bei ihren Plänen und verkauft ihnen die nötigen Fahrkarten für die Jungfrauabahn.

Sprache fördert Vertrauen

Bei seiner täglichen Arbeit trifft der gebürtige Ägypter immer wieder neue Herausforderungen an. Seine Kunden wollen vorwiegend unabhängig sein und ohne bestimmte Vorgaben reisen – das gestaltet sich mit fixen

Für unsere Gäste

Fahrplänen und der Sitzplatzreservation im Sommer auf der Jungfraubahn nicht immer einfach. Indem Emad auf seine Gäste eingeht und ihnen die Umstände erklärt, kann er sie jedoch immer wieder aufs Neue für Ausflüge in der Region begeistern – das Ganze selbstverständlich auf Arabisch.



Top of Europe Shop und Rail Info der Jungfraubahnen

Der eingebürgerte Grindelwalder beherrscht die arabische Sprache einwandfrei und gewinnt so deutlich schneller das Vertrauen der Gäste, deren Englischkenntnisse häufig nicht sehr gut sind. Meist wenden sich die Touristen nach der ersten Beratung während ihres gesamten Aufenthalts immer wieder an den 35-Jährigen. Emad bezieht für seine Arbeit während der Sommersaison unbezahlten Urlaub bei seinem Arbeitgeber. Die Arbeit im Verkauf bei den Jungfraubahnen ist für ihn als Tourismusanhänger eine Leidenschaft.

Für unsere Gäste

BLM – KLEINE BAHN MIT GROSSEN TRANSPORTEN

Montag, 9.21 Uhr. Ein Zug der Bergbahn Lauterbrunnen-Mürren (BLM) fährt im Bahnhof Mürren ein. Auf dem hinteren Wagen befindet sich eine Mulde Beton. Sobald die Gäste ausgestiegen sind, stellt Thomas Stäger die Weichen um, besteigt den Zug und gibt dem Lokomotivführer das Zeichen zur Abfahrt. Gemächlich wird die Betonladung zur Güterrampe gestossen. Dort angekommen befestigt der Bahnmitarbeiter den Kran an der Mulde und hebt diese sorgfältig vom Zugwagen auf den bereitstehenden Transporter. Der Fahrer des elektrischen Nutzfahrzeugs bedankt sich und macht sich auf den Weg Richtung Baustelle.

Materialtransport für Einheimische, Gäste und Tiere

Täglich werden die verschiedensten Güter per BLM ins autofreie Mürren transportiert: vom Baumaterial, über Lebensmittel, Getränke bis zum Tierfutter. Pro Zug können maximal sechs Tonnen Material mit einer Maximallänge von 5 Metern, 2,20 Metern Breite und 2 Metern Höhe transportiert werden. Die Bahnmitarbeiter in Mürren laden die Lieferungen mithilfe des Krans oder eines Palettrollis ab. Die Lieferungen werden entweder umgehend abgeholt oder in der Einstellhalle zwischengelagert. Die Bahnmitarbeiter informieren den Kunden, dass die Lieferung abholbereit ist.



elektrisches Nutzfahrzeug im Einsatz

«Der ehemalige Hüttenwart arbeitet seit fünf Jahren bei der BLM und schätzt den Kontakt mit den internationalen Gästen.»

Für unsere Gäste

200 Gepäckstücke pro Tag

Auch Gepäck wird oft per Bahn nach Mürren transportiert. Vor allem im Winter nutzen die Gäste diese Dienstleistung gerne und treten die Reise in die Skiferien lediglich mit Handgepäck an. Die schwere Skiausrüstung wird bereits im Vorfeld per Bahn nach Mürren gesandt. In der Hochsaison laden die Bahnmitarbeiter zirka 200 Gepäckstücke pro Tag aus dem Zug, transportieren diese ins Bahnhofsgebäude und sortieren sie nach Alphabet. Die Gepäckstücke werden entweder von den Gästen oder den Hotels abgeholt.



Thomas Stäger: Seit fünf Jahren für die BLM im Einsatz.

Geduldige Pakete

Pakete, die von Kurierdiensten geliefert werden, gelangen ebenfalls per Bahn nach Mürren. Die Sendungen werden sortiert und die Empfänger benachrichtigt. Dies gestaltet sich aber oft schwierig. Meist befindet sich nur eine Adresse auf dem Paket, jedoch keine Telefonnummer. Ist der Empfänger keinem Bahnmitarbeiter bekannt und auch nicht im Telefonverzeichnis eingetragen, kann es vorkommen, dass es einige Wochen dauert, bis das Paket schliesslich vom Besitzer abgeholt wird.

Für unsere Gäste



Die Luftseilbahn der BLM kurz vor der Ankunft auf Grütschalp

Vielseitige Arbeit in multikulturellem Umfeld

Thomas Stäger mag die vielseitige und physische Arbeit. Nebst der Koordination von Güter- und Gepäcktransport stellt er Weichen, putzt Bahnhofsplatz sowie WCs und übernimmt im Winter die Schneeräumung. Der ehemalige Hüttenwart arbeitet seit fünf Jahren bei der BLM und schätzt den Kontakt mit den internationalen Gästen. Der 56-Jährige hat bereits zahlreiche fremde Länder bereist und bringt durch seine Reiseerfahrungen viel Verständnis für andere Kulturen auf. Während seiner Reisen durch Neuseeland, Australien, Asien und Kanada war er oft auf die Hilfe von Einheimischen angewiesen, und so bietet auch er gerne Hilfe an.

VERANTWORTLICHE HERAUSGEBERIN

Jungfraubahn Holding AG
Harderstrasse 14
CH-3800 Interlaken
Schweiz

KONTAKTSTELLEN

Medien

Patrizia Bickel
patrizia.bickel@jungfrau.ch

Investor Relations

Christoph Seiler
christoph.seiler@jungfrau.ch

Touristische Informationen

Rail Info
info@jungfrau.ch



Mehr auf
WWW.JUNGFRAU.CH/GESCHAEFTSBERICHT