

CVAG

Quilwal

1/99

Für unsere Fahrgäste oder die es noch werden wollen!

Eine neue Fahrzeuggeneration hält Einzug

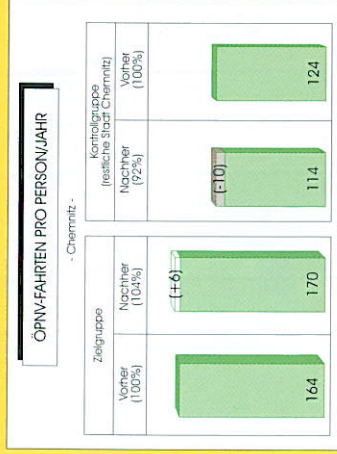


+++ Neuer Fahrplan +++ ZH aktuell +++ Typenblatt Nr.18 +++

Sehr geehrte Fahrgäste,

im letzten Jahr berichteten wir Ihnen über unsere Marketingaktion „Mit dem Kunden im Gespräch“. Diese ist nunmehr für die ausgewählten Stadtteile Gablenz, Yorckgebiet, Sonnenberg und Lutherviertel abgeschlossen.

Ziel war es, durch eine direkte Kundenansprache und gezielte Informationen die Bürger zu motivieren, künftig einmal mehr die öffentlichen Verkehrsmittel zu benutzen.



In einer anschließenden Nacherhebung wurden die Ergebnisse durch das Leipziger Institut für Verkehrs- und Infrastrukturforschung Socialdata analysiert. Zum Vergleich wurde eine Kontrollgruppe herangezogen, die in die eigentliche Aktion nicht eingebunden war. Dabei konnte festgestellt werden, daß sich in den durch das individualisierte Marketing betreuten Haushalten die Anzahl der durchschnittlichen Fahrten pro Jahr von 164 auf 170 erhöhte, was einem relativen Zuwachs von 4 Prozent entspricht.

Dagegen ging in der Kontrollgruppe ohne Information die Anzahl der Fahrten von 124 auf 114 Fahrten pro Jahr zurück (siehe Abb.). Der erreichte Zuwachs bei den kontaktierten Haushalten läßt sich auf die bessere Information, den direkten Kundenkontakt und die individuelle Betreuung zurückführen.

ren. Daneben konnten ein Imagegewinn für die CVAG erzielt und der Dialog zwischen dem Verkehrsunternehmen und seinen Kunden gefördert werden.

Ableitend aus den Gesprächen und Kontakten mit den Bürgern, die an der Service-Aktion teilgenommen haben, lassen sich für das Verkehrsunternehmen Schwerpunkte erkennen, auf die wir uns in unserer Arbeit konzentrieren werden. Dazu gehören u.a.:

Mehr Sicherheit

Dazu soll eine Sicherheitspartnerschaft mit der Polizei, privaten Wachschutzunternehmen, Service-Mitarbeitern und CVAG-Personal aufgebaut werden, die gemeinsam für mehr Präsenz sorgt und das Sicherheitsgefühl für die Fahrgäste verstärkt. Dies wird von einer Kampagne öffentlichkeitswirksam begleitet werden.

Mehr Service und gezielte Information

Hier werden wir den Einsatz des mobilen Kundenservice an Schwerpunkten des Verkehrsgeschehens, z.B. bei Baumaßnahmen, veränderter Verkehrsführung, Schienenersatzverkehr u.a. noch mehr forcieren.

Den Kundenbedürfnissen entsprechen

Dazu wurde am 3. März 1999 der Fahrgastbeirat für den Chemnitzer Nahverkehr konstituiert. Er zählt 16 Mitglieder aus dem gesamten Stadtgebiet, jeweils zur Hälfte weiblichen und männlichen Geschlechts, die Altersspanne reicht von 17 bis 76.

Die Auswahl aus den knapp 200 Bewerbungen erfolgte durch eine Gruppenbildung nach den Kriterien Wohnort, Alter, Geschlecht, innerhalb derer dann eine zufällige Wahl getroffen wurde. Die ausgewählten Mitglieder sind alle Vielfahrer von Bus und Bahn. Sie werden sich aktiv bei der Lösung der Probleme um den ÖPNV in Chemnitz engagieren. Der regelmäßige Austausch von Erfahrungen und Anregungen soll dazu dienen, das Angebot noch mehr am Kunden auszurichten.