



Matterhorn Gotthard Bahn **Unternehmensstrategie 2005–2009**
Kurzfassung

Die Vision der Matterhorn Gotthard Bahn



2

Wir sind ein attraktives, kundenorientiertes und innovatives Dienstleistungsunternehmen – wir sind die führende Erlebnisbahn in den Alpen. Wir bieten der Bevölkerung der Regionen Oberwallis, Urserental und Tujetsch/Obere Surselva einen hohen Grad an Mobilität und decken die Bedürfnisse der touristischen Gebiete optimal ab. Dadurch schaffen wir als wichtiger Dienstleister und Arbeitgeber in den entsprechenden Regionen nachhaltig Werte.

Was möchten wir erreichen?

Ziel der Matterhorn Gotthard Bahn ist es, bis 2009 aus den grossen Veränderungen im öffentlichen Verkehr einen klaren Nutzen für die Kunden, den Tourismus und die Regionen zu schaffen.

Eine Perle in der Bahnlandschaft Schweiz

Wir zeichnen uns durch eine angemessene Wirtschaftlichkeit und einen überdurchschnittlichen Kostendeckungsgrad aus. Diese Vorgaben erreichen wir über die verstärkte Förderung des touristischen Verkehrs und die Schaffung eines attraktiven Angebots im Regionalverkehr.

Die Erlebnisbahn Nr. 1 in den Alpen

Als Dienstleistungsunternehmen gestalten wir den touristischen Verkehr in den Regionen Oberwallis, Urserental und Tujetsch/Obere Surselva entscheidend mit und bieten attraktive Angebote im Bereich der Erlebnisbahnreisen an. Gegenüber unseren direkten und indirekten Konkurrenten zeichnen wir uns dadurch aus, dass wir «mehr Erlebnis und mehr Erholung» bieten. Das Naturerlebnis auf der Strecke, ein hoher Reisekomfort, Pünktlichkeit und Sauberkeit tragen dazu bei, dass sich die Kunden bei uns rundum wohl fühlen. Die gelebte Kundenorientierung all unserer Mitarbeitenden, die sich in Freundlichkeit, zuvorkommender Bedienung und Auskunftsbereitschaft äussert, bewirkt eine Verbesserung der Dienstleistungsqualität.

Die Positionierung des Glacier Express als Top Schlüsselprodukt des Schweizer Tourismus

Der Glacier Express prägt entscheidend unser Bild als Erlebnisbahn und erzielt einen bedeutenden Teil der Einkünfte der Matterhorn Gotthard Bahn. Um die hohe

Service-Leistung des Glacier Express konsequent weiterzuentwickeln, investieren wir gemeinsam mit der Rhätischen Bahn in die Qualitätssteigerung dieses internationalen Premium-Produkts.

Die Leadfunktion in der Steuerung des Regionalverkehrs

Wir arbeiten in Richtung Erweiterung unserer Marktführerschaft im Regionalverkehr in den Regionen Oberwallis, Urserental und Tujetsch/Obere Surselva. Dabei richten wir uns so aus, dass wir aus den anstehenden Veränderungen im öffentlichen Verkehr einen Nutzen für die Regionen schaffen können. Durch unsere aktive Rolle gelingt es uns, die Entwicklung des Regionalverkehrs im Sinne unseres Unternehmens mitzugestalten.

Eine Steigerung der Marktbearbeitung durch Professionalität und Kreativität

Wir verbessern unsere Marktposition durch mehr Kreativität und Professionalität in der Marktbearbeitung. Um noch gezielter an die Endkunden herantreten zu können, bauen wir die direkte und indirekte Distribution aus und investieren insbesondere in die neuen elektronischen Vertriebskanäle. Gemeinsam mit unseren Partnern entwickeln wir unsere Produkte kontinuierlich weiter, um auch in Zukunft attraktive und zeitgemässe Dienstleistungen erbringen zu können.

3

Wie gelangen wir zum Ziel?

Wie gehen wir miteinander um?



Qualität und Kreativität der Dienstleistungen

Wir streben eine überdurchschnittliche Qualität und Kreativität unserer Serviceleistungen an. Dazu gehört, dass Mitarbeitende und Reisende die Sicherheitsvorschriften befolgen, dass das Fahrplanangebot stimmt und eingehalten wird und dass wir die Kundenerwartungen hinsichtlich der Servicequalität nicht nur erfüllen, sondern übertreffen. Damit dies gelingt, steht der Fahrgast vom Moment der Informationssammlung über die Verkaufsberatung und die Reisebegleitung bis hin zur Kundennachbetreuung im Zentrum unserer Aufmerksamkeit. Echte Kundenorientierung bedeutet für uns, dass wir all diese Punkte nicht nur beachten, sondern leben.

Unternehmerischer Geist und Ausrichtung auf den Kunden

Wir schaffen nachhaltig Werte und arbeiten auf ein wirtschaftlich sinnvolles Wachstum hin. Unsere un-

ternehmerischen Entscheidungen tragen dazu bei, die Position und Bedeutung der Matterhorn Gotthard Bahn als kundenorientiertes Unternehmen, attraktiver Arbeitgeber und wichtiger Nerv zur wirtschaftlichen Entwicklung der Tourismusdestinationen zu stärken. Bezüglich der Entschädigung von Eigenkapital peilen wir einen Kurs an, der den Erwartungen der Aktionäre entspricht und die Substanz des Unternehmens weiter ausbaut.

Zusammenarbeit und Kooperationen

Wir erbringen qualitativ hoch stehende Transportdienstleistungen. Um einen konstant hohen Qualitätsstandard garantieren zu können, gehen wir Kooperationen und Partnerschaften ein, wenn ein klarer wirtschaftlicher Nutzen aufgezeigt werden kann. Wir bauen unser gutes Netzwerk innerhalb des öffentlichen Verkehrs aus und stärken dadurch unsere Position in den Branchenverbänden und Fachgre-

mien. Wir suchen einen vermehrten Dialog mit politischen Entscheidungsträgern auf regionaler und nationaler Ebene und eine Verbesserung der Zusammenarbeit mit den regionalen und kantonalen Tourismusinstitutionen.

Verankerung in den Regionen

Wir wollen eine starke Verwurzelung in den Regionen Oberwallis, Urseren und Tujetsch/Obere Surselva erreichen. Als wichtigster Erbringer von Dienstleistungen im öffentlichen Verkehr in den Regionen bringen wir der Bevölkerung einen hohen Grad an Mobilität und schaffen einen direkten Nutzen. Unsere Dienstleistungen fokussieren sich auf den touristischen Verkehr – ohne dabei den Regionalverkehr zu vernachlässigen. Oder bildlich ausgedrückt: Der Regionalverkehr ist unser Herz, der touristische Verkehr unser Lebensnerv.

Es sind die Menschen, die bei der Matterhorn Gotthard Bahn den Unternehmenserfolg aus einer Vielzahl von Einzelerfolgen ausmachen.

Deshalb schaffen wir Freiräume für Eigeninitiative und fördern Teamarbeit, um kontinuierlich Verbesserungen umzusetzen.

Es sind die Menschen, die bei der Matterhorn Gotthard Bahn den Unternehmenserfolg aus einer Vielzahl von Einzelerfolgen ausmachen. Wir betrachten unsere Mitarbeitenden als verantwortungsbewusste Persönlichkeiten die selbständig mitdenken, im Sinne des Unternehmens handeln und gerne eine gute, kundenorientierte Leistung erbringen. Wir investieren in die Entwicklung unserer Mitarbeitenden und unterstützen sie dabei, die Erwartungen der Kunden an die Erlebnisbahn Nr.1 in den Alpen zu erfüllen.

Unser Arbeitsklima ist geprägt durch gegenseitige Anerkennung, Vertrauen und Wertschätzung der Mitarbeitenden. Im Speziellen schaffen wir Freiräume für Eigeninitiative und fördern Teamarbeit, um kontinuierlich Verbesserungen anzustossen und umzusetzen. Wir erwarten von unseren Mitarbeitenden einen hohen Leistungswillen und ein sicheres, qualifiziertes Arbeiten. Spezifische Grundsätze regeln die Führung und Zusammenarbeit unter den Mitarbeitenden.

Woran lassen wir uns messen?

Im Zentrum der Anstrengungen der Matterhorn Gotthard Bahn steht die Zufriedenheit unserer Gäste. Sie immer wieder von Neuem mit unserer hohen Service- und Erlebnisqualität zu überraschen ist unser Ziel.

Wir befinden uns auf der Schwelle in ein neues Bahnzeitalter. Das Matterhorn Terminal Täsch, der neue Bahnhof in Visp mit direktem Anschluss an den Lötschberg-Basistunnel, die Ostausfahrt Brig und die Aufwertung des Bahnhofs Zermatt sind unsere Herausforderungen im Bereich der strategischen Projekte. Ecksteine unserer Zukunftsplanung im Bereich Rollmaterial und Traktion und Infrastruktur sind die Erneuerung des Rollmaterials, der Fahrbahn und der Stellwerk- und Funkanlagen. Vorgaben für unser Marketing sind der Ausbau der Marktbearbeitung und die Stärkung der Stellung der Matterhorn Gotthard Bahn in der Schweizer Bahnlandschaft mittels gezielter Kooperationen.

Übergeordnetes Ziel all dieser Anstrengungen ist die Verbesserung der Dienstleistungs- und Service-Qualität der Matterhorn Gotthard Bahn. Damit wir dieses Ziel erreichen können, müssen der Verwaltungsrat, die Geschäftsleitung, das Kader und alle Mitarbeitenden gemeinsam am selben Strick ziehen. Wir sind aber als gesamtes Unternehmen auch darauf angewiesen, dass wir gut mit unseren Partnern zusammenarbeiten können und über einen sicheren Rückhalt und eine feste Verwurzelung in den Regionen verfügen. Wenn diese Voraussetzungen gegeben sind, wird es uns gelingen, die ambitionösen Ziele gemeinsam zu erreichen und unser Leistungsversprechen einzuhalten.

Wer keine Vision hat, vermag weder grosse Hoffnungen zu erfüllen, noch grosse Vorhaben zu verwirklichen – weil kein Motiv da ist, für das es sich lohnt sich anzustrengen.

Matterhorn Gotthard Bahn

Nordstrasse 20, CH-3900 Brig. Telefon ++41 (0)27 927 77 77, Fax ++41 (0)27 927 77 79. www.mgbahn.ch, info@mgbahn.ch