



Warum gratis, wens auch kostenlos geht?

Neulich hatte ich ein interessantes Telefongespräch mit einer Dame, die ab und zu beruflich am Berg zu tun hat. Sie beklagte die hohen Tarife der RIGI BAHNEN AG und wünschte für sich einen Rabatt. Die Dame wohnt in der Zentralschweiz, beruflich ist sie den Akademikern zuzuordnen. Ich gehe davon aus, dass es ihr wirtschaftlich gut geht, ihr Berufsstand kann sich über fehlende Auftragslage nicht beklagen. Also diskutierten wir angeregt über die Tatsache, dass sie an unseren Bahnschaltern trotz angestrenghem Verhandeln jeweils keine Vergünstigung erhält. Ein Lob an unsere Mitarbeitenden, die der Charme-Offensive oder der Beharrlichkeit der Dame, je nach Tagesform sei ihr Nachfassen unterschiedlich, entgegenzuhalten vermögen. Doch zurück zum Telefongespräch: Sachliche Argumente meinerseits fielen auf keinen fruchtbaren Boden und ich hielt klar und deutlich fest, dass es keine Grundlage gäbe, ihr einen Rabatt ausserhalb der gängigen Ermässigungen, über die sie auch nicht verfügte, zu gewähren. Sprachlos wurde ich dann, als sie daraufhin sagte «Jetzt stellen Sie sich nicht so an Herr Otz, die Bahn fährt ja sowieso, da kommt es doch auf eine zahlende Person mehr oder weniger nicht an». Ich war baff ab dieser Argumentation und nachdem wir uns nicht fanden und verabschiedeten, lief mir diese Aussage noch eine ganze Weile nach.

Kommt es auf eine zahlende Person mehr oder weniger wirklich nicht an? Und wer darf für sich in Anspruch nehmen, genau diese eine Person zu sein? Eine pro Tag, pro Monat oder pro Jahr? Verlosen wir inskünftig freie Fahrten online? Wir gewähren bereits freie Fahrt mit GA, rechnen das ½-Preis Abo zu vollen 50% an (was auch nicht alle Bergbahnen tun), am Dienstag gibts 40%-Rabatt, unser meteo-dynamisches Pricing gewährt Reduktionen bei trüber Witterung ab 6 Tage im Voraus. Aktionen «2 für 1» und viele Promotionen diverser Partner mit bis zu 50%-Ermässigung, spezielle Abos für Einheimische, Hunde gratis und vieles mehr - man verliert fast die Übersicht. Und doch, ja, jeder Gast zählt. Freie Fahrt dann, wenn sie durch legitime Vergünstigungen angesagt ist. Fehlt diese, wird die Fahrt normal bezahlt, ohne wenn und aber, trotz viel Charme und Beharrlichkeit. Und richtig, die Bahn fährt sowieso, pünktlich und zuverlässig, jeden Tag und gerne auch wieder mit der erwähnten Dame. Sie braucht, wie alle unsere Gäste, nur einen gültigen Fahrausweis.

Frische Rigi-Grüsse

Stefan Otz
CEO RIGI BAHNEN AG

2'435 Anschläge ohne Leerzeichen