

DIE QUALITÄTSKRITERIEN

des Verbandes der Premium-Bahnagenturen – Die Bahnprofis

1. **AKTIVER BAHNVERKAUF** „mit der Bahn im Herzen“ - Aktives Anbieten dieses Verkehrsmittels aus diversen Gründen (selbst Bahnfahrer, Umwelt- und Klimaaspekte) mit spezialisiertem Personal im Bahnverkauf.
2. **SEHR GUTE TARIFLICHE KENNTNISSE** - das A und O, denn die Maschine kann nicht alles alleine - wie leider so viele vermuten.
Wir schulen unser Team, einschließlich Nachwuchs- und Aushilfskräften, regelmäßig. Ziel ist eine eigene, regelmäßige Qualitätszertifizierung.
3. **GUTE GEOGRAPHISCHE KENNTNISSE** - sind leider nicht mehr selbstverständlich, aber oft unerlässlich, um die Tücken der elektronischen Fahrplanauskunft zu umgehen.
4. **SUCHE NACH DEM GÜNSTIGSTEN (nicht "billigsten" !) PREIS** - nur so lassen sich Kunden (insbes. Neukunden) langfristig an das Verkehrsmittel Bahn binden.
Umfassende und gerechte Tarifberatung ist nachhaltig und schafft auf Dauer neue Stammkunden für die Bahn.
5. **SERVICE-ORIENTIERUNG** - z. B. Empfehlung der Kündigung des BahnCard-Abos - kurzum: die Kunden nicht "im Regen stehen lassen".
Dies gilt natürlich auch für Storno- und Geschäftsbedingungen.
6. **HOHE UMSÄTZE UND HOHE AKZEPTANZ** in der Region oder in ihrem Markt zeichnen die Premium-Bahnagenturen aus. Sie garantieren gute Erfahrung und große Kenntnisse. Zudem zeichnen sie sich grundsätzlich durch überdurchschnittliche Verkaufsergebnisse aus.
7. **HOHE KUNDENZUFRIEDENHEIT UND –BINDUNG**
Wir bieten den Kunden die Möglichkeit zur Reaktion/Feedback/Beschwerdemanagement für die Leistungen der Premium-Bahnagentur.
8. **IM NETZWERK** verpflichten sich alle zum aktiven Austausch.
Dies gilt insbesondere für Buchungsanwendungen/Verkaufssoftware/Programmiertechniken.
9. **Alle PREMIUM-BAHNAGENTUREN SIND bewusst keine Konzernfilialen der Tourismus- oder Bahnbranchen und somit UNABHÄNGIG.** Es gibt somit dezentrale Entscheidungsbefugnisse vor Ort und keine übergeordnete Weisungsgebundenheit.
10. **Wir verstehen uns als EUROPÄISCHE BAHNAGENTUREN.** Diese bieten umfassende Beratung, Service und Ticketverkauf europaweit an. Dazu arbeiten die Premium-Bahnagenturen im engen Austausch und als Netzwerk zusammen.

Einstimmig beschlossen – Kassel 20.10.2007