

Kund:innen im Fokus – wie wir zum Einsteigen bewegen.

Matthias Bütler,
Leiter Markt Personenverkehr SBB a.i.
06.05.2026



Kund:innen im Fokus – wie wir zum Einsteigen bewegen.

1

Qualität als Basis

2

Wachstumsfelder

3

Kundenorientierter
Angebotsausbau

Die Qualität ist unsere Basis: sicher, sauber, pünktlich.



Sicherheitsniveau hoch



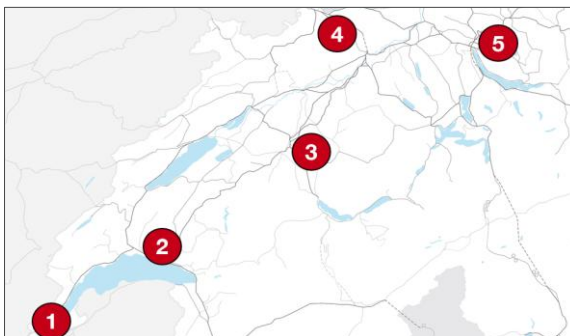
Rekordpünktlichkeit



Erneut mehr Reisende –
vor allem am Wochenende
und international



20 000 Baustellen



Meilensteine bei
Grossprojekten erreicht



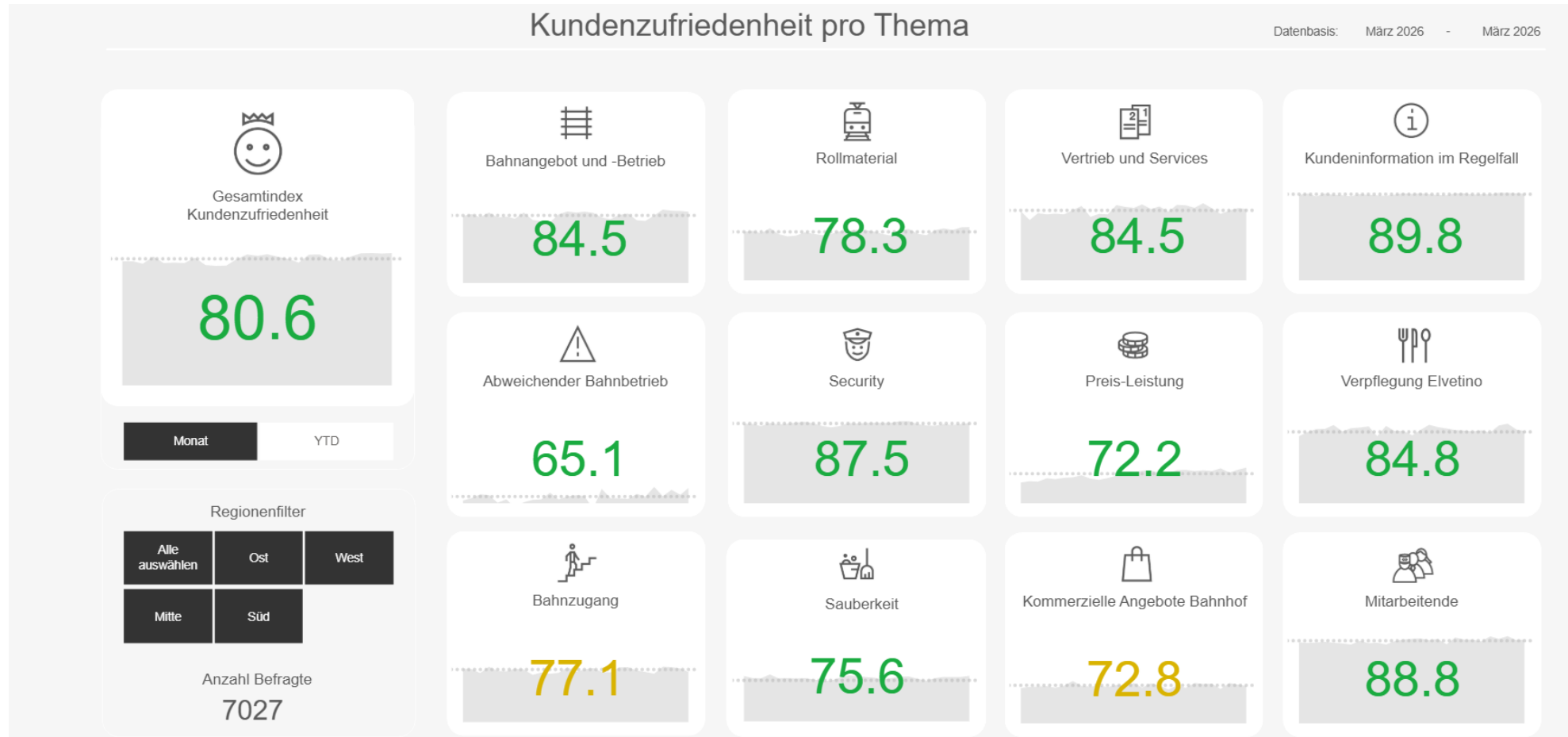
Eventjahr mit 1600
Extrazügen



Unsere Kund:innen sind vielfältig und haben unterschiedliche Bedürfnisse und Herausforderungen auf ihrer Reise.



Wir messen Rückmeldungen der Kund:innen systematisch.



Wir schauen die gesamte Reisekette an und sammeln Highlights und Lowlights, sogenannte Kundenpains.



Kundenpainfilm Fullscreen





Kund:innen im Fokus – wie wir zum Einsteigen bewegen

1

Qualität als Basis

2

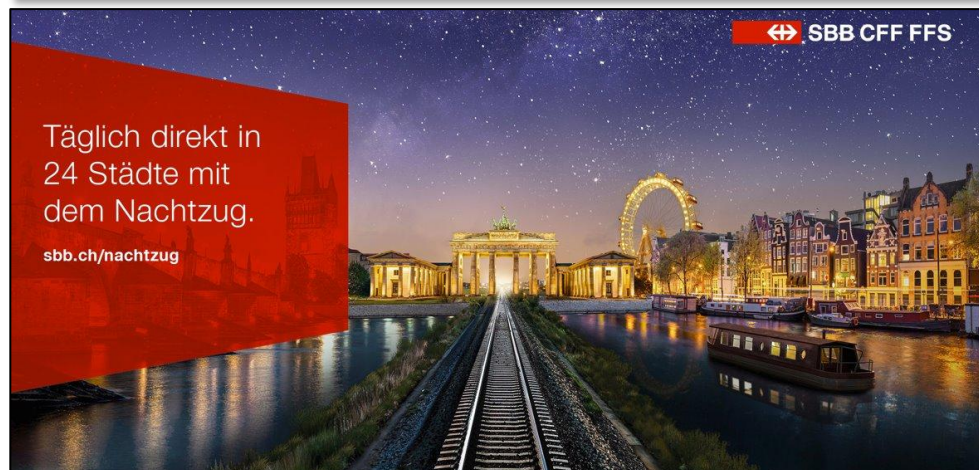
Wachstumsfelder

3

Kundenorientierter
Angebotsausbau



Basierend auf dem Kundenbedürfnis adressieren wir internationale Direktverbindungen und bauen sie gezielt aus.



Mit neuem Sortiment und angemessener Sprache gewinnen wir junge Kund:innen.



**Dein neues
GA Night.**

Ab 19 Uhr
durch die Nacht.

FÜR ALLE BIS 25
NUR CHF
99.-
PRO JAHR

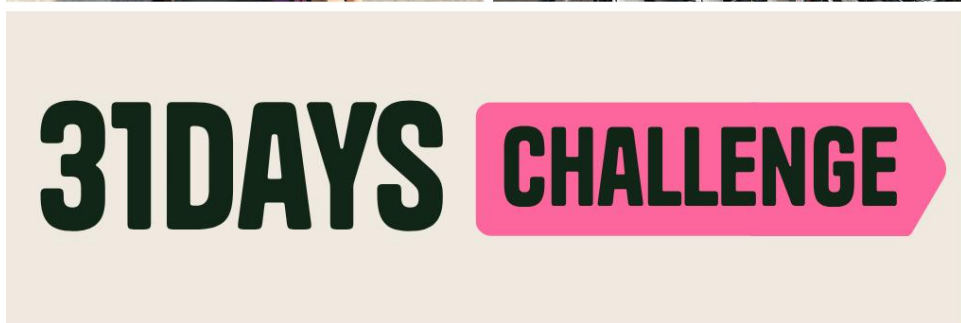
 SBB CFF FFS

Slay

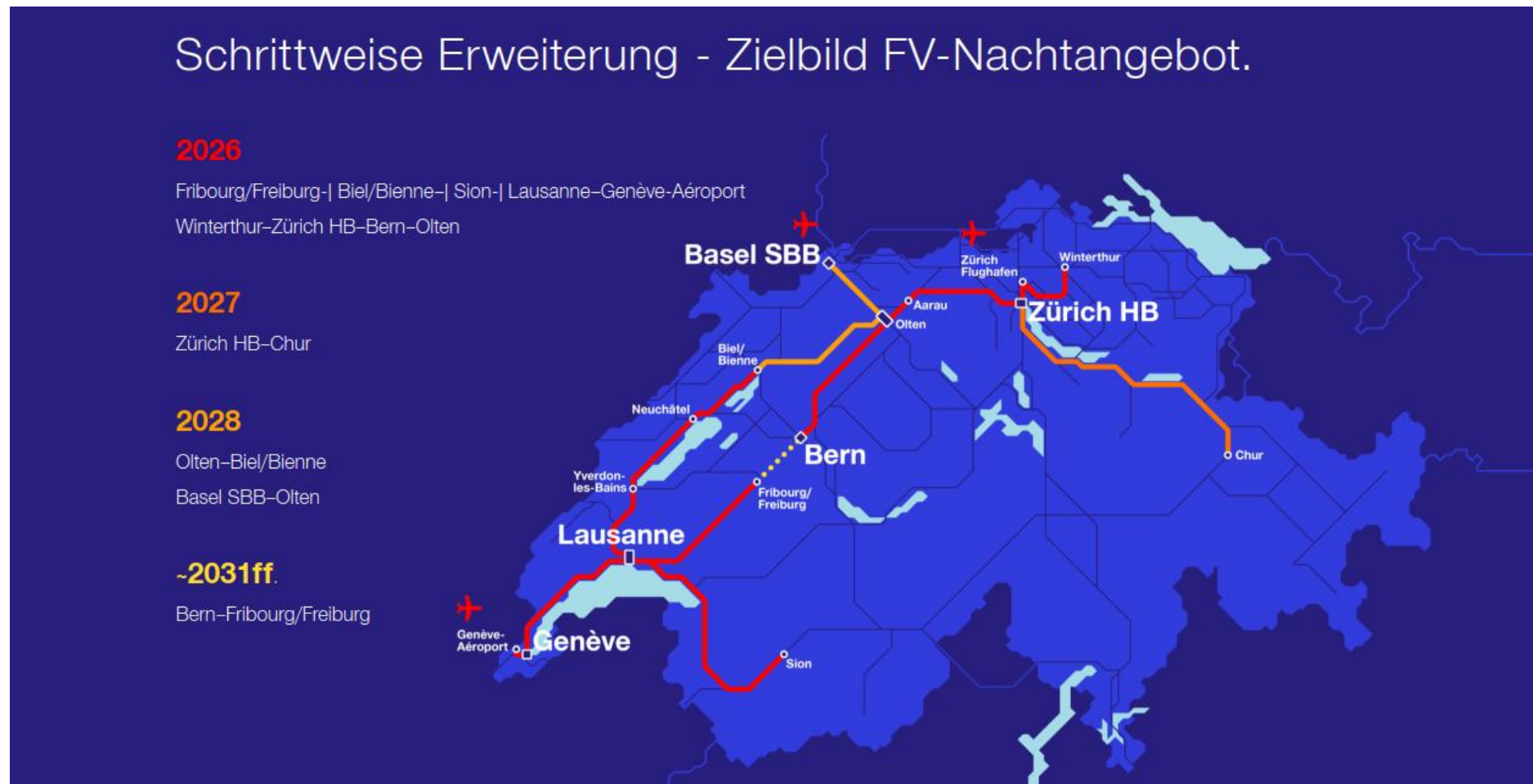
Mit dem RailCoaster erschliessen wir neue Freizeit-Usecases – mit direkten Erlebnisverbindungen gewinnen wir Neukund:innen.



Bei 31DAYS erleben Autofahrende während 31 Tagen die Vorzüge des öV – eine Erfolgsgeschichte.



Basierend auf neuen Mobilitätsbedürfnissen erweitern wir mit unserem Angebot die Nutzung in die Nacht.





Kund:innen im Fokus – wie wir zum Einsteigen bewegen

1

Qualität als Basis

2

Wachstumsfelder

3

Kundenorientierter
Angebotsausbau



Schrittweiser Angebots- und Infrastrukturausbau.

- Nachfrage und Angebot sollen Infrastrukturausbau bestimmen
- Horizont 2030/35 bietet mit wenig Investitionsmitteln grossen Kundennutzen
- Substanzerhalt vor Ausbau bleibt zentral
- Folgekosten müssen bei Ausbau mitbedacht werden
- Zukünftig mehr Mittel für Unterhalt und Digitalisierung notwendig.

Wir müssen dort das Angebot verdichten, wo die Nachfrage gross ist.



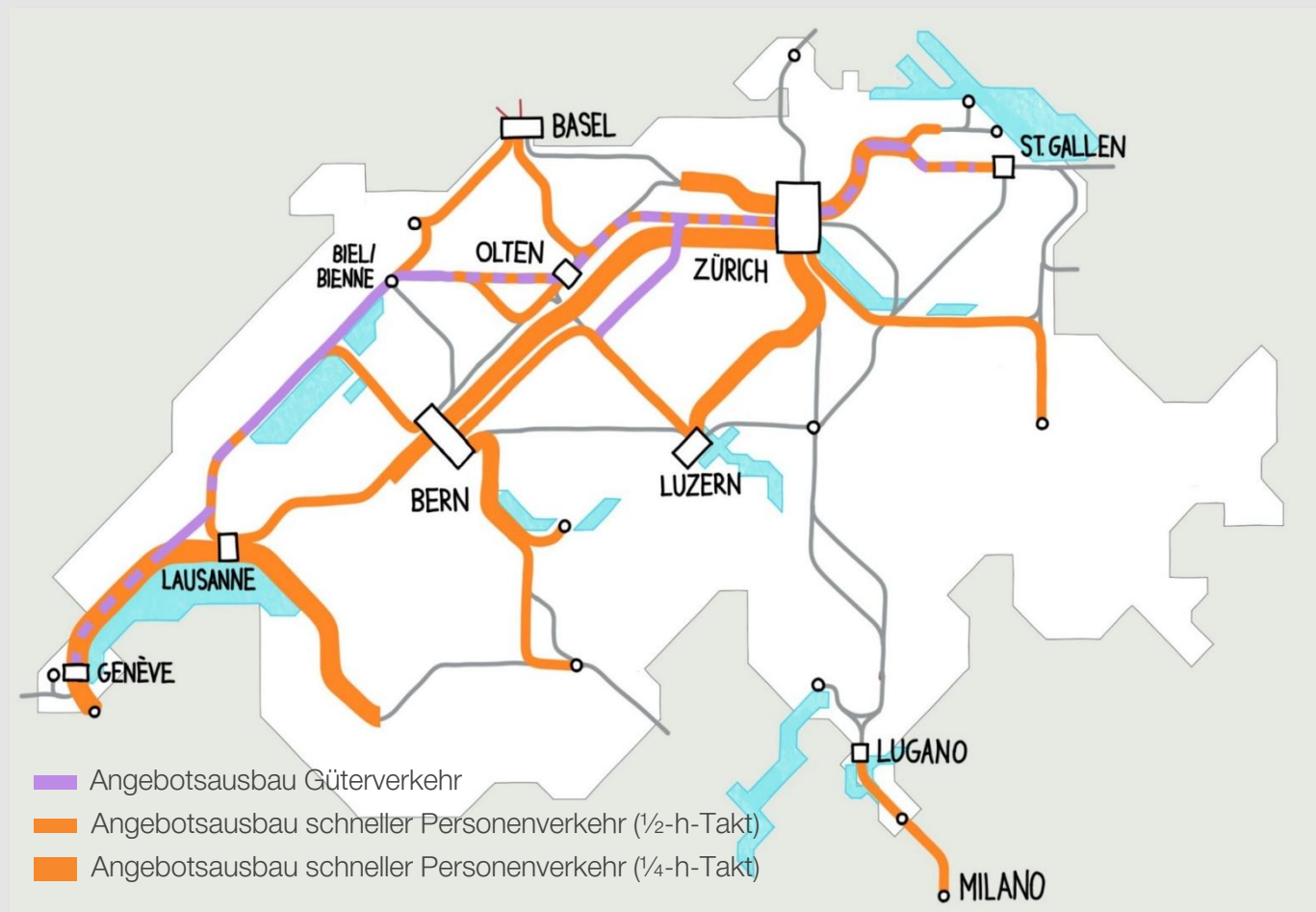
Fokus: Überlastabbau mit dichten Takten & leistungsfähigen Publikumsanlagen.



Basis: 30-Minuten-Takt.
Spitze: 15-Minuten-Takt.

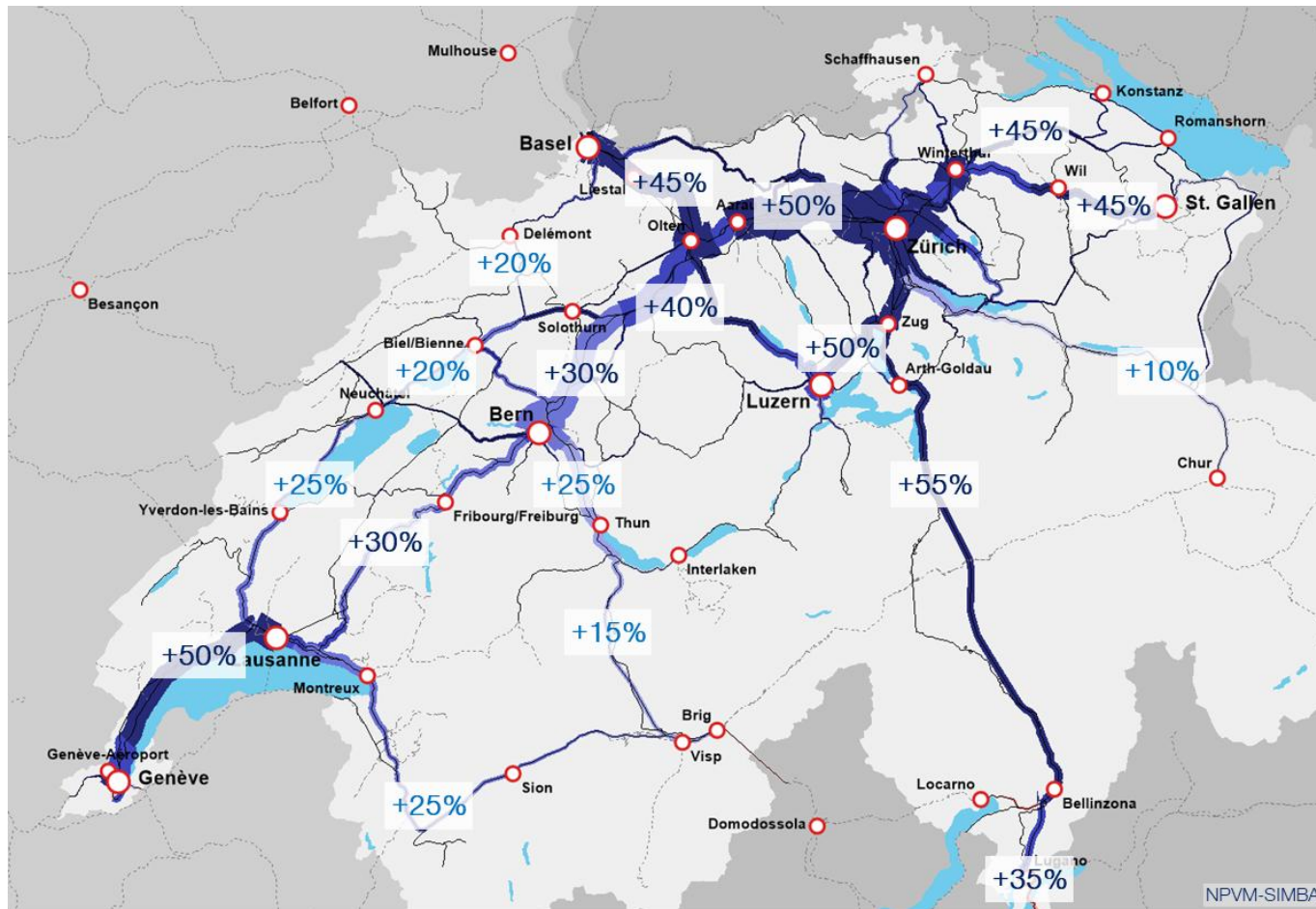


Eine höhere Netzbelastung führt zu einem höheren Unterhalt- und Erneuerungsbedarf.

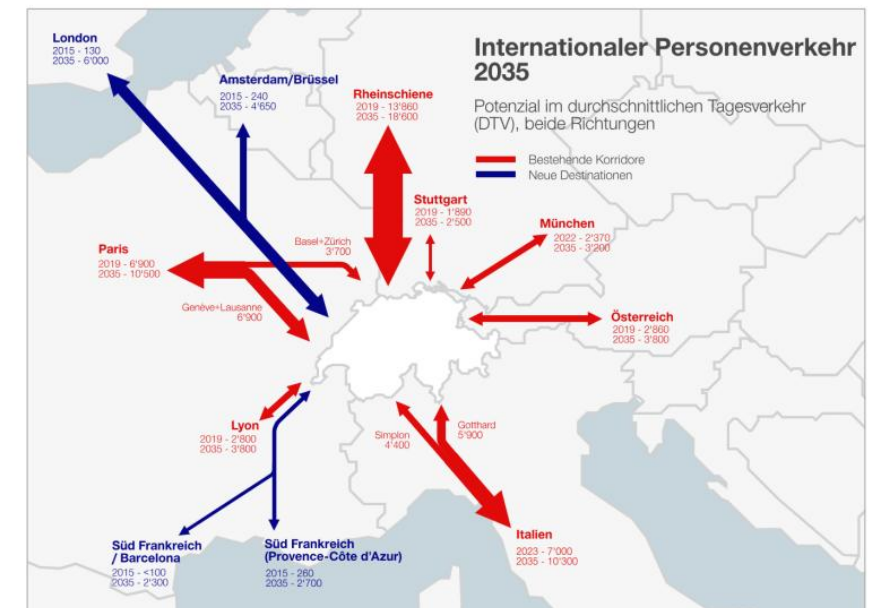


Um dem Nachfragewachstum gerecht zu werden, benötigen wir weitere Infrastruktur-Ausbauten.

Personenverkehr, 2023 → 2050



Internationaler Personenverkehr, Horizont 2035



A man and a woman are walking along a path, looking towards the right. The man is wearing a green shirt and light-colored pants, and the woman is wearing a dark blue jacket and red pants. They are both carrying backpacks. In the background, there are large, rugged mountains under a cloudy sky. A rainbow is visible on the left side of the image. A tall, thin pole stands in the foreground, and a blue sign with the word "Rivaz" is attached to it. The overall scene is bright and scenic, suggesting a hiking or travel theme.

Rivaz

Der öV in der Schweiz:
Entscheidend ist,
was den Kund:innen dient.

A photograph of three young adults sitting outdoors in a city setting. On the left, a young man with dark hair is smiling, wearing a blue corduroy jacket over a white t-shirt and a necklace with a grey stone. In the center, a young woman with blonde hair tied back is smiling, wearing a green button-down shirt over a dark t-shirt and a denim skirt. On the right, a young man with short blonde hair is smiling, wearing a white baseball cap, a light-colored button-down shirt, and a blue backpack. The background is a blurred city street with buildings and other people.

Danke, merci
& grazie.