

nextstation

December 6&7 2007

2nd INTERNATIONAL CONFERENCE
ON RAILWAY STATIONS



Next Station

*2nd international conference
on railway stations*



nextstation

December 6&7 2007

2nd INTERNATIONAL CONFERENCE
ON RAILWAY STATIONS



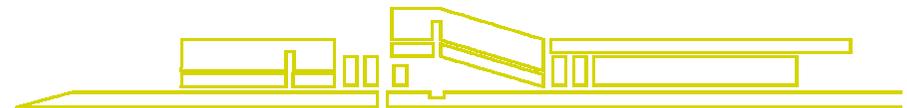
L'information personnalisée
des voyageurs: un critère de
qualité déterminant.

Hans Zimmermann, CFF

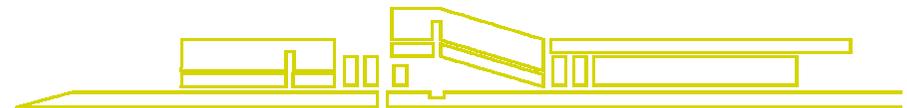


Qu'entend-on par «information des voyageurs»?

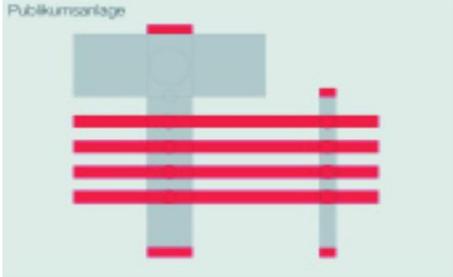
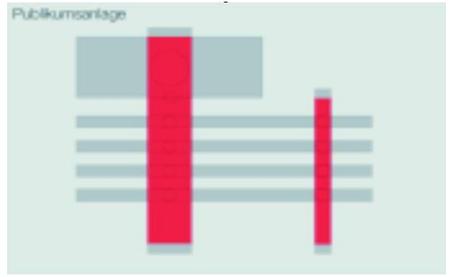
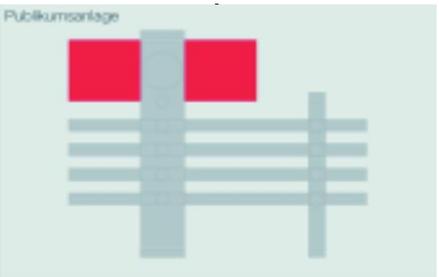
- L'information des voyageurs regroupe l'ensemble des informations relatives à l'exploitation ferroviaire communiquées aux usagers des transports publics.
- Nous avons pour mission d'informer le client de manière précise et cohérente sur les différentes étapes du déroulement du voyage, et ce tout au long du processus.
- Nous opérons une distinction entre :
 1. les informations relatives à la planification du voyage (renseignements préalables sur l'itinéraire, l'horaire, le temps de parcours, le prix, etc.)
 2. les informations communiquées sur place (signalisation en gare, affichage des départs, tableau de composition des trains, informations à bord des trains)



Mais comment ne pas noyer nos clients sous l'information?

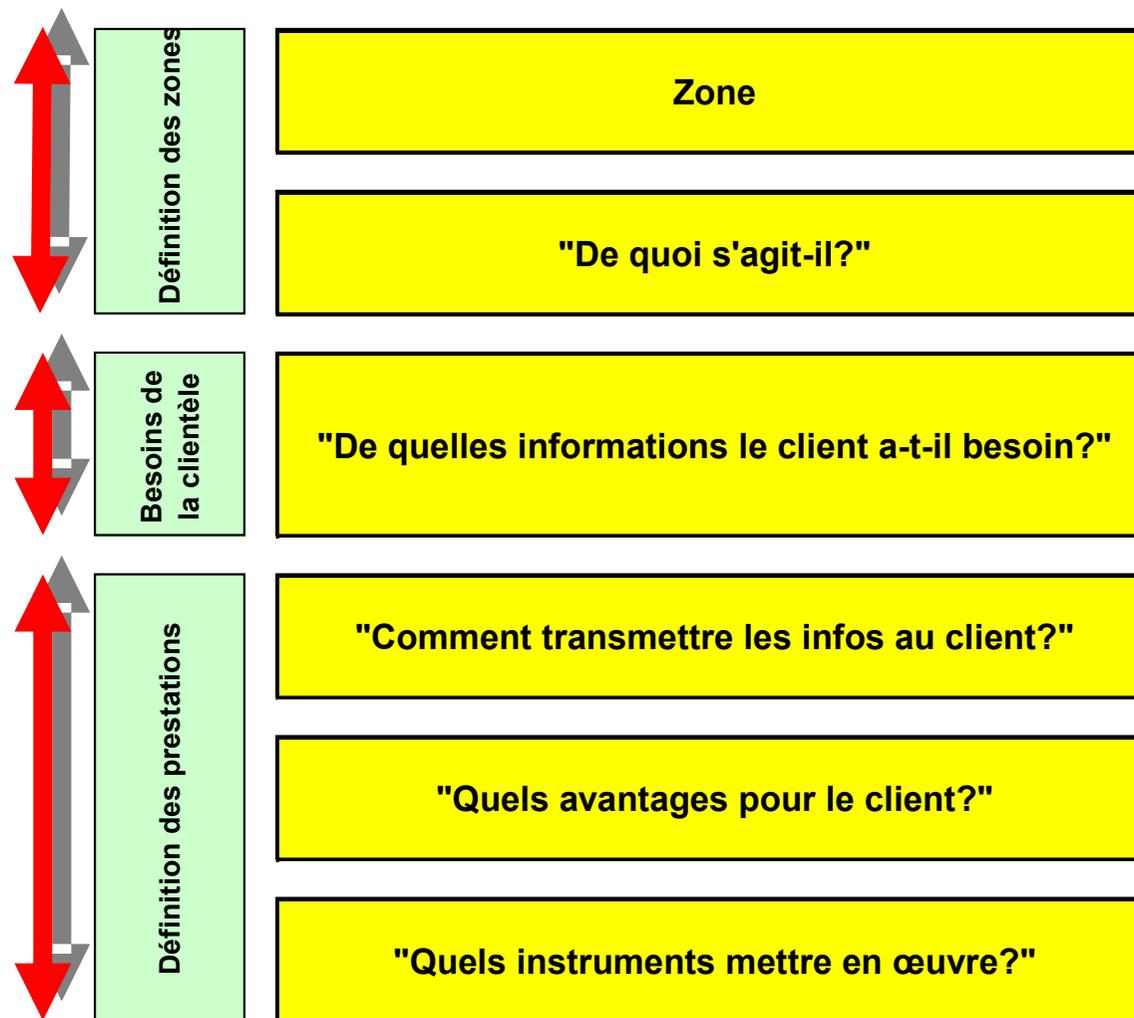


Des zones clairement définies.

Zone de transition	Zone de desserte	Zone commerciale
<p>La zone de transition comprend les espaces d'entrée et de sortie de la gare ainsi que les quais (quais / portes).</p>	<p>La zone de desserte garantit l'accès à la zone de transition. Elle englobe les surfaces horizontales, inclinées (escaliers/rampes) et verticales (ascenseurs).</p>	<p>La zone commerciale regroupe l'ensemble des surfaces proposant des services commerciaux aux clients (boutiques, points de vente, services).</p>
 <p>Publikumsanlage</p>	 <p>Publikumsanlage</p>	 <p>Publikumsanlage</p>

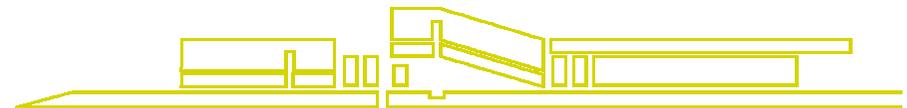


Des informations orientées sur les besoins des clients.

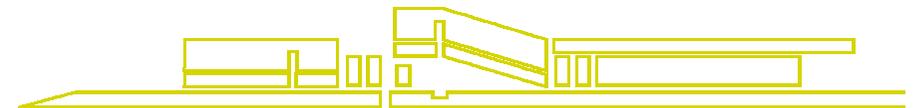


L'information personnalisée des voyageurs: un critère de qualité qui a de l'avenir.

Zone d'information	Zone d'entrée / de sortie de la gare		Gare		Zone d'accès au train ou de sortie du train		
Type d'information	Train	Signalétique	Informations tarifaires	Informations sur le voyage	Publicité propre	Publicité de tiers	Shopping et restauration
Mode d'information	Information dynamique		Information individuelle		Imprimés/affiches		

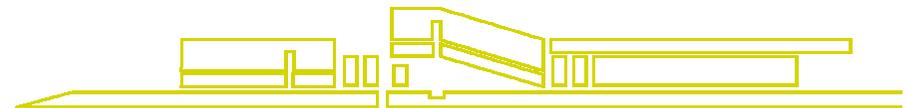


L'Infopoint RailCity Zürich.

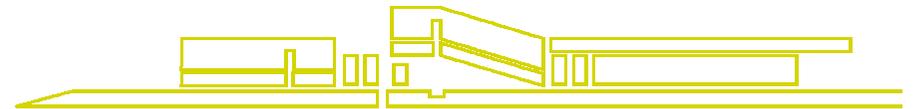


Le concept d'Infopoint.

- Informations sur la circulation des trains (horaires, voies, etc.)
- Informations sur les services proposés en gare de Zurich (salle d'attente, change, consigne des bagages, ticketoffice, etc.)
- Renseignements sur l'offre commerciale du centre commercial de la RailCity Zurich
- Renseignements sur l'environnement immédiat de la gare (arrêts de tram, Bahnhofstrasse, lac, restaurants, hôtels, etc.)
- Informations sur les partenaires de l'Infopoint (association des locataires RailCity, ville de Zurich, zoo de Zurich)
- Horaires d'ouverture:
Lundi – vendredi 6h30-21h00 / samedi / dimanche 8h00-20h00
- L'Infopoint est rattaché à l'unité Personnel Service clientèle de la division Voyageurs

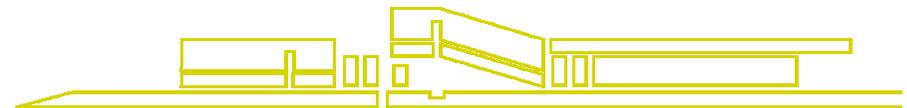
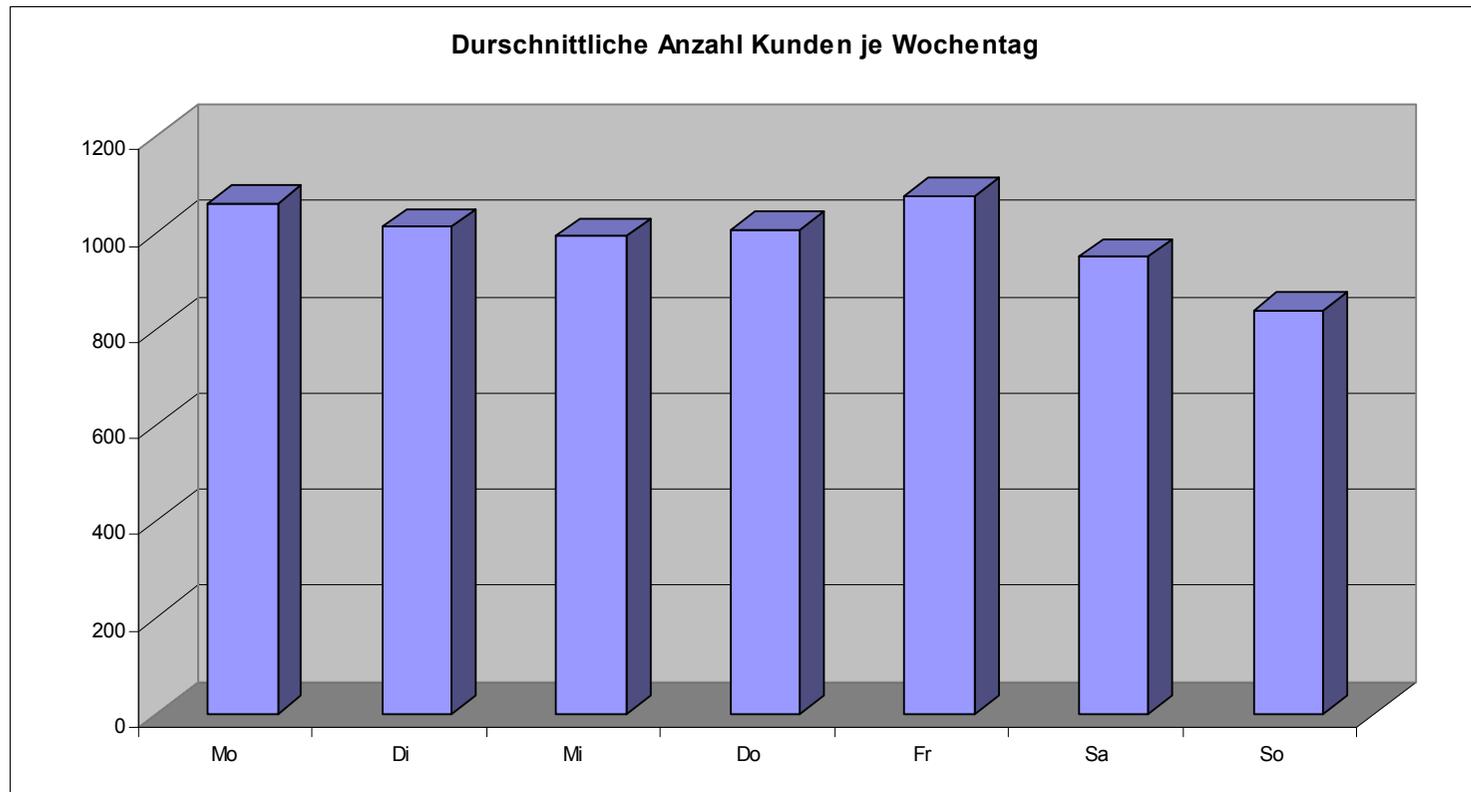


Quel est le rôle des collaborateurs et des collaboratrices de l'Infopoint?



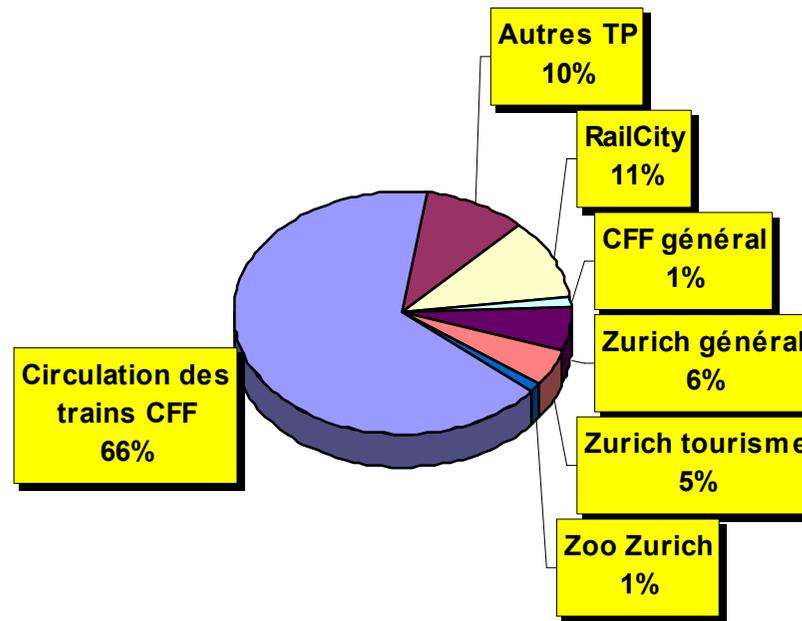
Combien de clients concernés?

Nombre moyen de clients par jour de la semaine

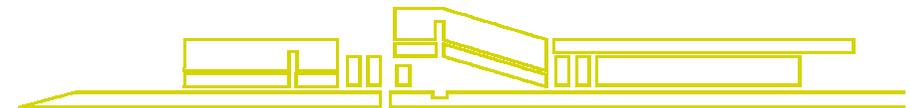


Quelles informations?

Informations par catégorie

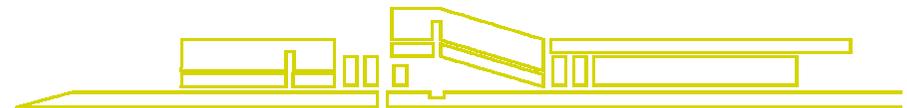


- Circulation des trains CFF
- Autres TP
- RailCity
- CFF général
- Zurich général
- Zurich tourisme
- Zoo Zurich



L'Infopoint de Zurich: premier bilan des CFF.

- «La présence d'un centre d'information dans une grande gare constitue un important critère de qualité».
- Haut niveau de satisfaction de la clientèle.
- Mille clients satisfaits par jour.
- Accueil très positif par les collaborateurs/trices
- Besoin réel pour les non initiés et les voyageurs étrangers
- Prochaines gares: Bâle, Berne, Genève



Merci de votre attention

