

Mystery Shopping im Schienenpersonennahverkehr (SPNV) in Bayern: Bewertung der Servicequalität mit Testkunden



Auftraggeber:

DB Regio AG, Region Bayern
Richelstraße 3, 80634 München
und
BEG Bayerische Eisenbahngesellschaft mbH
Boschetsrieder Str. 69,
81379 München

Ansprechpartner:

Frau Doris Kuhn, BEG
Tel: 089/ 748825-53
Herr Dieter Schuler, DB Regio
AG, Tel: 089/1308-3656

Bearbeitungszeitraum:

2005 bis 2008

Leistungen:

- Erhebungskonzeption und Entwicklung Erhebungsinhalte
- Durchführung Mystery-Shopping
- Erfassung und Auswertung der Ergebnisse
- Evaluation der Erhebung als Instrument der DIN EN 13816:2002

Projektbeschreibung:

Die Bayerische Eisenbahngesellschaft mbH (BEG) ist die Bestellerorganisation für den gesamten Schienenpersonennahverkehr (SPNV) im Freistaat Bayern. Die DB Regio AG, Region Bayern (DB Regio), ist mit ca. 97 Mio. Zug-km jährlich das größte Eisenbahnverkehrsunternehmen in Bayern.

Diese beiden Auftraggeber wollen ihre vorhandenen Instrumente zur Qualitätsmessung und -steuerung durch eine kontinuierliche Messung der Leistungsqualität auf der Grundlage objektiver und verdeckter Beobachtungen (sog. Mystery Shopping Survey) erweitern. Ziel dieses Mystery-Shoppings ist es, die Serviceleistungen des Zugbegleitpersonals dort wo sie erbracht werden – nämlich am Kunden - zu erfassen und zu bewerten. Die Informationen sollen zur Verbesserung bzw. zur Sicherung eines angestrebten Qualitätsniveaus herangezogen werden.

Das Projekt beinhaltet die Konzeption, Durchführung und Auswertung dieser verdeckten Tests im SPNV in Bayern. Die Tests erfolgen in den Fahrplanperioden 2005/06 und 2006/07 sowohl als kontinuierliche Erhebungen als auch in mindestens zwei individuellen situationsabhängigen Erhebungswellen pro Fahrplanperiode.

Die Projektabwicklung erfolgt in Kooperation mit der ZEUS GmbH, Bochum.