

## Presseinformation

Wien, am 11. Juli 2007

### **Gallup-Umfrage zeigt: City Airport Train (CAT) punktet mit City Check-in und Pünktlichkeit**

**Laut einer – im April durchgeführten – Studie der Karmasin Marktforschung / Österreichisches Gallup Institut ist der City Airport Train bei seinen Kunden äußerst beliebt: 92% der befragten Fahrgäste sind mit dem CAT zufrieden und würden ihn wieder verwenden. Vor allem die Pünktlichkeit und der City Check-in in Wien-Mitte werden von den Passagieren sehr geschätzt. Besonders bei Frauen und Pensionisten ist der CAT sehr beliebt, im Ländervergleich geben die Engländer dem CAT die besten Noten.**

Karmasin Marktforschung / Österreichisches Gallup Institut hat in einer repräsentativen Umfrage schriftlich bei über 1.500 Passagieren an Bord des City Airport Train (CAT) die Kundenzufriedenheit beim Wiener Flughafen Express erhoben. Das tolle Ergebnis: 82% der Fahrgäste sind mit dem CAT so zufrieden, dass sie ihn sicherlich wieder nutzen würden, weitere 10% würden ihn vielleicht wieder verwenden. Ähnlich hoch (genau 91%) ist auch der Anteil der Fahrgäste, die den CAT weiterempfehlen werden.

#### **Ausgezeichnetes Zeugnis für den CAT: Gesamtnote 1,69**

Auch bei der Gesamtbeurteilung der Services schneidet der CAT hervorragend ab – im Durchschnitt erhält er von den Passagieren die Schulnote 1,69. Besonders gut benotet wird der CAT vor allem von Frauen (1,62) und Kunden über 60 Jahre (1,54). „Was uns daran besonders freut ist, dass der CAT das hohe Niveau der letzten Befragung vor knapp zwei Jahren halten konnte“, meint Mag. Doris Pulker-Rohrhofer, Geschäftsführerin des City Airport Train. „Es gibt beim Kundenservice eine allgemein definierte Zufriedenheitsgrenze, die bei der Note 1,75 liegt und bereits eine sehr hohe Messlatte darstellt. Wie schon beim letzten Mal konnte der CAT diese auch heuer wieder überbieten.“

#### **CAT punktet mit Pünktlichkeit und City Check-in**

Wesentlich für diese gute Benotung sind vor allem zwei Punkte: die Pünktlichkeit der Züge sowie der City Check-in in Wien-Mitte. Letzterer wird bereits von knapp der Hälfte der Fahrgäste (45%) benutzt. Vor allem die Senioren schätzen das frühzeitige Aufgeben des Gepäcks sehr – sie vergeben dafür sogar die Bestnote von 1,32. „Der CAT wurde als hochwertiges, komfortables Verkehrsmittel zwischen Flughafen und Innenstadt konzipiert. Der City Check-in ist dabei ein wesentlicher Bestandteil. Vor allem in den Sommermonaten, wenn sich in der Abflughalle des Flughafens lange Warteschlangen bilden, ist der Check-in in Wien-Mitte ein großer Vorteil“, ist Mag. Elisabeth Landrichter, Geschäftsführerin des City Airport Train, überzeugt. Und Pulker-Rohrhofer ergänzt: „Die Pünktlichkeit zeugt von der hohen Servicequalität. Im ersten Halbjahr 2007 konnte der CAT rund 99% Pünktlichkeit und knapp 100% Verfügbarkeit aufweisen. Unsere Kunden können absolut darauf vertrauen, dass sie in 16 Minuten pünktlich am Flughafen ankommen.“

### **Hohes Stammkundenpotenzial, aber auch viele neue Passagiere**

Wie die Studie ebenfalls zeigte, verfügt der CAT über ein hohes Stammkundenpotenzial. Knapp jeder dritte Befragte hat den City Airport Train bereits mehr als fünf Mal benutzt (29%), weitere 11% verwendeten ihn zumindest schon drei bis fünf Mal. Aber auch an Neukunden mangelt es nicht: Immerhin 44% nutzen den CAT bei der Befragung zum ersten Mal. „Die Erschließung neuer Zielgruppen ist für uns ein wichtiges Thema“, erklärt Pulker-Rohrhofer. „Die Schüler und Studenten als preissensible Zielgruppe sprechen wir beispielsweise durch spezielle Ticketaktionen wie das Sommerticket um nur 5 Euro gezielt an.“ Altersmäßig die zufriedenste Kundengruppe sind die 40- – 49-Jährigen: Hier geben sogar 89% an, den CAT auf jeden Fall wieder nutzen zu wollen.

### **Engländer lieben den CAT**

Im Ländervergleich wird der CAT vor allem von den Engländern sehr geschätzt – sie geben ihm von allen Nationen die beste Note mit 1,38. Im Gegensatz dazu sind die Deutschen relativ kritische Passagiere (Gesamtnote 1,81). Insgesamt machen ausländische Fahrgäste 68% aller CAT-Kunden aus. „Der City Airport Train ist ein sehr touristenfreundliches, weil einfaches Produkt: Er ist leicht zu finden, alles ist auch auf Englisch beschriftet und die Train Attendants an Bord stehen für alle Fragen zur Verfügung“, erläutert Landrichter.

Beim Resümee aus der Studie sind sich die beiden Geschäftsführerinnen einig: „Der CAT konnte sich in der Vergangenheit als attraktives Transportmittel etablieren und ein nachhaltig positives Image bei den Kunden aufbauen. Nun gilt es, den Service und damit auch die Zufriedenheit der Kunden auch in Zukunft hoch zu halten.“

**Nähere Details im Internet unter <http://www.cityairporttrain.com>**

Für weitere Fragen wenden Sie sich bitte an:

Mag. Doris Pulker-Rohrhofer, Geschäftsführerin CAT, Tel.: +43/1/93000-33443

Mag. Elisabeth Landrichter, Geschäftsführerin CAT, Tel.: +43/1/7007-22750