

2014

Rapport de gestion







SOMMAIRE

05

Préface président et directeur

06

Organes de la société

07

Organigramme

08

Chiffres-clés

10

Administration

11

Infrastructure

12

Technique et matériel roulant

14

Personnel

15

Service et qualité

16

Voyageurs

17

Marketing

19

Marketing interview

Compagnie du Chemin de fer Montreux – Oberland bernois SA

Rue de la Gare 22 — CP 1426 — 1820 Montreux Tél. + 41 21 989 81 81

Fax + 41 21 989 81 00 — www.goldenpass.ch

Dates de création des lignes

17/18.12.1901	Montreux–Les Avants
01.10.1903	Les Avants–Montbovon
19.08.1904	Montbovon–Château-d'Oex
20.12.1904	Château-d'Oex–Gstaad
06.07.1905	Gstaad–Zweisimmen
08.06.1912	Zweisimmen–La Lenk

Données techniques

Longueur Montreux–Zweisimmen	62,43 km
Longueur Zweisimmen–La Lenk	12,86 km
Ecartement	1000 mm

Rampes maximales

Montreux–Montbovon	73 ‰
Montbovon–Gstaad	30 ‰
Gstaad–Zweisimmen	43 ‰
Zweisimmen–La Lenk	30 ‰

Passages à niveau sans installation de sécurité	98
Passages à niveau avec installation de sécurité	72
Tunnels (longueur cumulée: 5024 m)	19
Galeries (longueur cumulée: 216 m)	2
Ponts & aqueducs (longueur cumulée: 1805 m)	103

Bâtiments

Edifices liés à la clientèle (haltes, salles d'attente, couverts, passages sous-voie, couverts à vélos)	41
Edifices pour les besoins en dépôts ou ateliers	28
Edifices pour le tourisme	28
Edifices dédiés à la location	7
Edifices pour l'infrastructure	2
Edifices pour la restauration	1

Point le plus bas	Montreux	395 m
Point le plus haut	Saanenmöser	1275 m
Tension nominale d'alimentation		900 V

courant continu



PRÉFACE

PRÉSIDENT ET DIRECTEUR

Chers actionnaires,

Le MOB clôt une année de développement réjouissant. L'exercice 2014 a été marqué par un marché touristique en reprise, malgré un environnement économique toujours difficile et une météo aussi maussade que capricieuse. Les produits de transport ont ainsi été supérieurs aux résultats de 2013, cette dernière année figurant déjà dans les annales de l'entreprise comme une année record. Cette bonne tenue financière nous a permis de conserver notre excellent taux de couverture qui se monte à 48% entre Montreux et Zweisimmen. Innovante, notre entreprise n'a eu de cesse d'imaginer un avenir technique pérenne afin de matérialiser un vieux rêve, relier Montreux à Interlaken, soit le réseau métrique au réseau standard. Au bénéfice de l'accord des pouvoirs publics de participer à la construction du projet du TransGoldenPass, le MOB et le BLS sont désormais assurés que cette liaison verra le jour au changement d'horaire 2018.

Cette décision implique des investissements conséquents qui déploieront leurs effets à moyen et à long terme. Ils nous

permettront de répondre idéalement aux attentes de notre clientèle. Dans cet esprit, la construction du nouveau matériel roulant a pu être lancée avec succès. En étroite collaboration avec d'autres compagnies ferroviaires, de nouvelles automotrices ont été commandées à des conditions très favorables et la livraison de la première composition est déjà prévue dans le courant de l'année 2015.

Pour tout cela, merci au Conseil d'administration et à chaque collaboratrice et collaborateur du MOB qui rendent nos projets possibles, à nos cantons commanditaires, à la Confédération, ainsi qu'à vous tous, chers actionnaires, et à notre clientèle pour son soutien et sa confiance toujours très appréciés.

Pierre Rochat, Président **Georges Oberson**, Directeur



Conseil d'administration: de g. à d. Pierre-François Veillon, Charles-André Ramseier, André Magnin, Pierre Rochat, Sandra Steiner-Krauer, Marianne Messerli, Michael Teuscher, Nicolas Grandjean

ORGANES DE LA SOCIÉTÉ

Conseil d'administration

	Nomination	Échéance du mandat
M. Rochat Pierre (président), à Montreux	21.05.2010	2016
M. Veillon Pierre-François (vice-président), aux Plans-sur-Bex	29.06.1992	*
M. Blumenthal Paul , à Wünnewil	14.06.2013	2017
M. Grandjean Nicolas , à Auvernier	20.06.2014	*
M. Magnin André , à Marly	11.03.2014	*
Mme Messerli Marianne , à La Lenk i.S.	14.06.2013	2017
M. Ramseier Charles-André , à Château-d'Oex	14.06.2013	2017
Mme Steiner-Krauer Sandra , à Vechigen	20.06.2014	*
M. Teuscher Michael , à Saanen	14.06.2013	2017

*Délégué des pouvoirs publics

Secrétaire hors conseil

M. Jenelten Walter, à Territet 28.04.2004

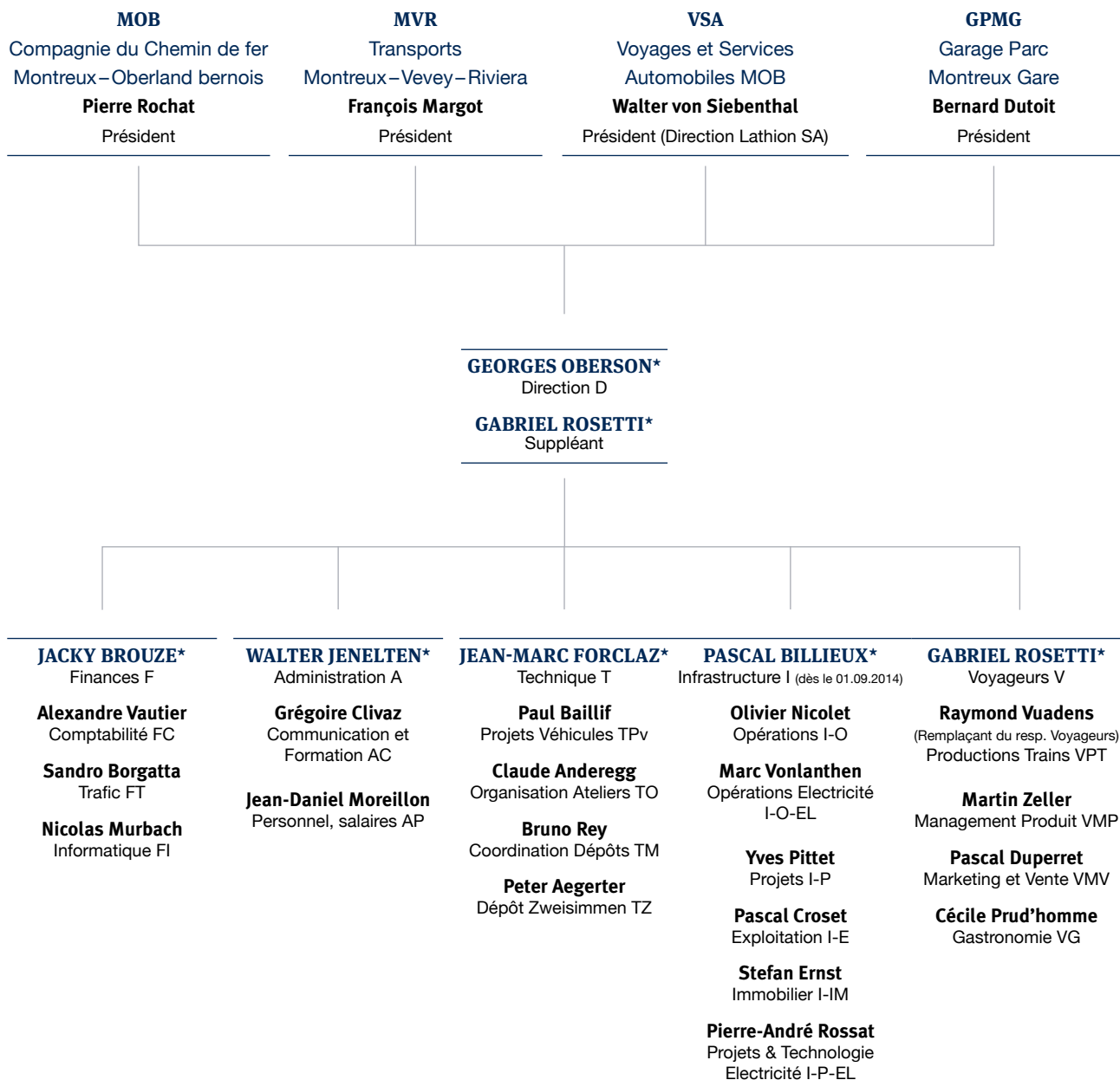
Directeur

M. Oberson Georges, à Riaz 01.03.2011

Organe de révision

Multifiduciaire Léman SA, à Montreux 30.05.2008

ORGANIGRAMME



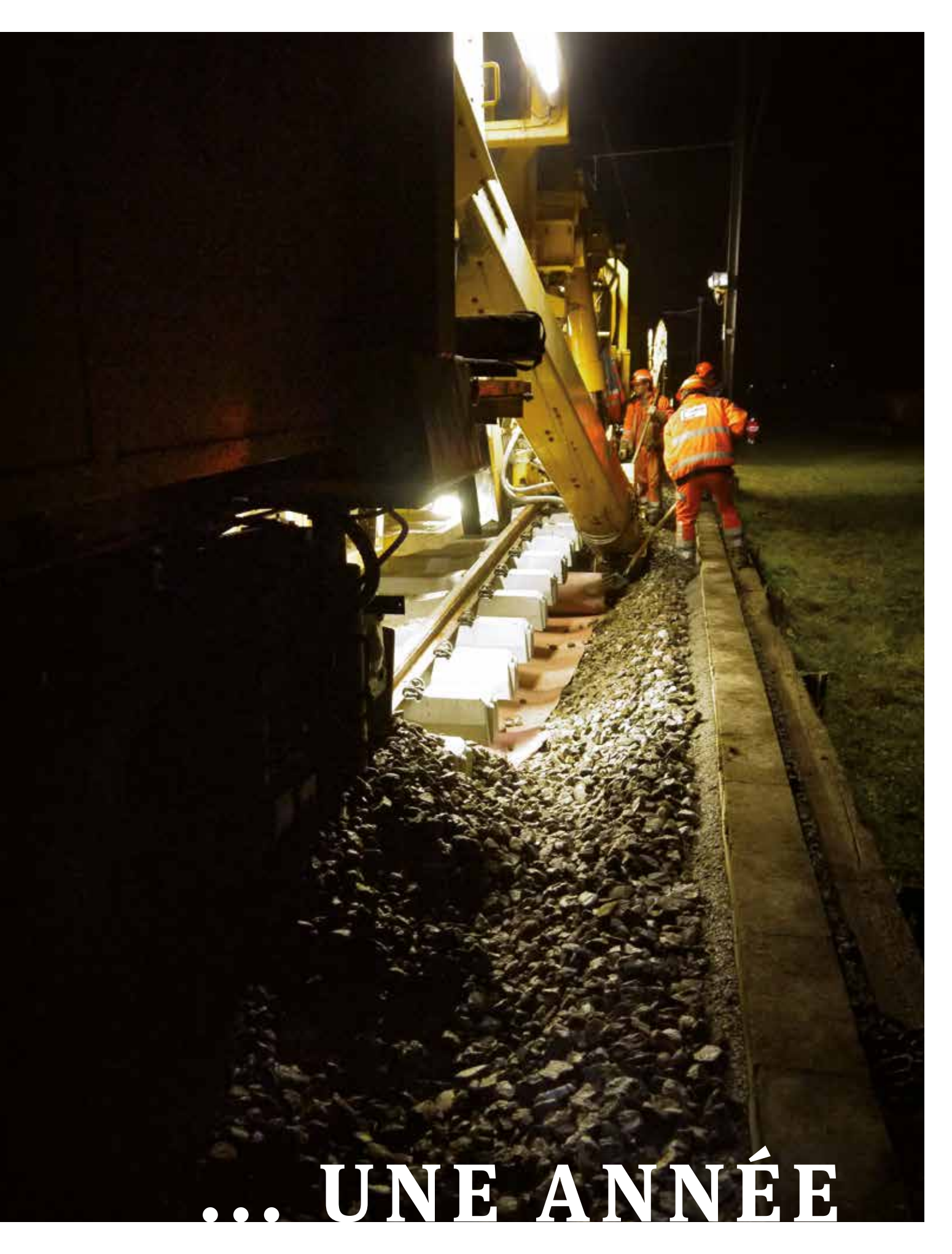
CHIFFRES-CLÉS

Données de base	2010	2011	2012	2013	2014
Trains (km)*	1'199'076	1'199'008	1'228'899	1'258'759	1'255'338
Effectif du personnel**	306	308	320	338	340
Données financières (en KCHF)					
Produits voyageurs et bagages	13'136	12'927	12'654	14'343	14'695
Produits marchandises et poste	110	82	129	6	6
Indemnisation du service public	27'840	28'960	29'793	28'565	29'950
Charges de personnel	34'106	34'140	35'703	38'819	38'998
Investissements installations et équipements (mise en service)	8'019	15'055	26'236	13'149	33'421
Investissements véhicules	5'926	7'197	5'095	1'920	1'567
Résultat d'exploitation	530	-119	542	1'441	1'182
Fréquentation des trains (voy./jour) selon comptage HOP***					
Tronçon Montreux–Les Avants (Riviera)	1'935	1'974	1'900	2'070	2'279
Tronçon Les Avants–Saanen (Transversale)	1'281	1'274	1'264	1'307	1'361
Tronçon Saanen–Zweisimmen (Gessenay)	1'567	1'562	1'541	1'538	1'589
Tronçon Zweisimmen–Lenk (Obersimmental)	886	896	901	873	907
Voyageurs par année****	2'069'185	2'082'690	2'079'253	2'046'096	2'734'572

*sans trains de service **sans les apprentis

***Les voyageurs sont comptés 120 jours par année sur tous les trains. Les titres de transport sont saisis cinq jours par année sur tous les trains.

**** Nouvelle méthodologie de saisie de structure des titres de transport (méthode SAMY), introduite au changement d'horaire 2013/2014 par les CFF, donne un résultat beaucoup plus précis sur la distance moyenne parcourue par nos clients. Une augmentation très importante du nombre de voyageurs en résulte. Cette nouvelle méthode a été vérifiée par un bureau externe.



... UNE ANNÉE



ADMINISTRATION

ANNÉE 2014

Avec un nouveau record des recettes du trafic voyageurs, l'exercice écoulé restera dans les annales de notre entreprise comme une belle année dont nous pouvons être fiers et ce, malgré la météo maussade et la force du franc suisse.

La transformation de la gare de Château-d'Oex a bien avancé et sa mise en service est prévue pour novembre 2015.

En février 2015, le Canton de Berne a accepté de soutenir le projet TransGoldenPass par une participation de CHF 1,21 million au financement de la station d'écartement à Zweisimmen, permettant ainsi au projet d'entrer dans sa phase de réalisation.

Durant l'exercice écoulé, nous n'avons enregistré aucun accident important ni grosses perturbations.

MUTATIONS AU SEIN DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Mme Sandra Steiner-Krauer, MM. Nicolas Grandjean et André Magnin ont été nouvellement élus au Conseil d'administration.

Mme Renate Amstutz Bettschart, MM. Christian Castella et Ulrich Seewer ont quitté le Conseil.

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU 20 JUIN 2014

L'assemblée générale s'est tenue à Montreux et a réuni 119 actionnaires représentant les 94.3 % du capital-actions.

Le rapport de gestion et les comptes 2013 ont été acceptés. Multifiduciaire Léman SA a, une nouvelle fois, endossé le mandat d'organe de révision.

Le président a remercié les membres sortants pour leur participation active et durant de longues années aux travaux du Conseil d'administration.

INFRASTRUCTURE

LE CHANTIER DE CHÂTEAU-D'OËX

Initiés en 2013, les travaux de la nouvelle gare de Château-d'Oëx ont trouvé leur rythme de croisière en 2014. Durant cette dernière année, les constructions suivantes ont été entreprises:

- / Le sous-voie central et les rampes au nord
- / L'élargissement du pont sur la Vausseresse
- / Les rampes d'accès au quai central et sa marquise
- / La remise au bout des voies de garage
- / Les voies de garages, la voie 3 et l'électrification
- / Le passage inférieur entre la gare et le buffet
- / Les bâtiments techniques au nord (sous-station, fibre optique et basse tension)
- / Les réseaux souterrains pour les drainages et les batteries de câbles
- / La ligne de contact définitive
- / La sous-station d'alimentation de la caténaire et sa mise en service
- / La mise en place progressive des installations basse tension

Alors que son terme est prévu pour fin 2015, le chantier de Château-d'Oëx a d'ores et déjà marqué les esprits parmi les différents intervenants du MOB durant ces dernières années.

NOUVEAUX LOCAUX POUR OPÉRATIONS ÉLECTRICITÉ

Le service de maintenance extérieur Sécurité & Énergie a pu intégrer ses nouveaux locaux dans l'aile ouest de Chernex, permettant ainsi de meilleures conditions de travail en termes de luminosité, d'espace et d'accessibilité.

SUPERSTRUCTURE ENTRE ZWEISIMMEN ET MATTEN

Le ballast, les traverses et les rails ont été totalement renouvelés entre Zweisimmen (63,136 km) et Matten (71,280 km), croisement et gare non compris. Cela représente un total effectif de 6148 m au moyen d'un train de renouvellement spécialisé. Ce projet a pu être mené dans sa totalité grâce à une météo clémente qui nous a permis d'englober à la suite le renouvellement prévu pour 2016. En conjugaison avec ce chantier, nous avons également renouvelé 3500 m de garde-ballast et rehaussé les caniveaux dans la même proportion. Profitant des nuits et de fermetures

routières, la majorité des passages à niveau routiers et piétonniers ont également pu être assainis.

EN BREF

- / Mise en service du système d'acheminement automatique des trains sur les tronçons Montreux–Les Sciernes et Zweisimmen–Lenk
- / Fin du renouvellement de la ligne de contact entre Rossinière et Château-d'Oëx
- / Travaux d'amélioration de la ligne de contact. Augmentation de la section du fil, réduction des pertes
- / Mise en service des installations de sécurité aux passages à niveaux de: Châble de la Crausaz–Escaliers de Belmont–Clarenjoux–Bornon–La Tine–Les Riz–Oeschseite
- / Travaux de préparation et de pré-montage des installations de sécurité aux passages à niveau de: Müli–La Coudre–Rouge-Pierre –Les Recards–Oey et Hübeli Rosinli
- / Entretiens, révisions cycliques, réparations et dépannages des installations de sécurité, des sous-stations, de la ligne de contact et des équipements de service voyageurs
- / Mise à jour des schémas des installations de sécurité, de ligne de contact et de basse tension.

LA MAIN DE L'HOMME

Les faits marquants n'ont pas manqué sur les nombreux chantiers comme nous le raconte Pascal Billieux, responsable Infrastructure.

S'il en est un qui doit être mentionné, c'est certainement le plus grand chantier de renouvellement des voies jamais réalisé, d'un trait, par le MOB, soit plus de 6 km entre Zweisimmen et Matten. Ce chantier aura duré plus de 9 semaines se déroulant de nuit comme de jour avec plusieurs équipes. Une gageure qui eût été impossible sans la disponibilité et les compétences de tous les intervenants qui n'ont pas ménagé leur peine sur cette longue période, et sans la clémence de la météo, bien sûr...

TECHNIQUE ET MATÉRIEL ROULANT

Durant l'année 2014, le MOB a procédé à divers travaux et certaines acquisitions permettant de renforcer sa flotte et ses performances. Ces douze mois ont également été consacrés à l'accompagnement, à la préparation, au suivi et à la mise en exécution de nombreux projets de matériel roulant, et ainsi que de séances techniques pour en définir les détails.

Un nouveau concept de locomotive de chantier pour les chemins de fer à courant continu, à savoir des véhicules bimodes, a été développé par nos bureaux techniques. Ces véhicules pourront ainsi circuler en traction électrique si la ligne de contact est à disposition et en régime diesel sur les chantiers. A noter que dans ce projet le MOB a assuré le leadership permettant à 3 compagnies, qui se sont jointes à lui, de bénéficier d'une commande groupée.

Au chapitre des acquisitions, on peut noter celle de nouvelles automotrices doubles série 9000, dans un projet commun et coordonné avec les TPF (Transports publics fribourgeois), NStCM (Chemin de fer Nyon-Saint-Cergue-Morez), Travys et MBC (Transports de la région Morges-Bières-Cossonay).

Dans la perspective du TransGoldenPass, nous avons défini les détails du nouveau concept d'attelage automatique, de passerelles et de soufflets (intercirculation) entre les voitures.

Une série d'installations techniques ont également été réalisées: une nouvelle télécommande et info voyageurs pour les véhicules 6001 à 6003, une info voyageurs complète pour les 224 et 225 ainsi qu'une info voyageurs (1^{re} étape) pour 11 autres véhicules.

Par ailleurs, l'entretien, les révisions, les réparations et dépannages du parc de matériel roulant ont été effectués et en particulier pour 23 bogies et 10 climatisations.

La 4004 a bénéficié, quant à elle, d'une révision complète de la pneumatique et d'une peinture partielle.

Et finalement, le montage et la mise en service de 3 rames pour la ligne MI des TL (Transports publics lausannois) ont été mis en œuvre, ainsi que divers composants pour des tiers tels que des tachygraphes, des valves pneumatiques, des contacteurs ou autres composants électriques.





.. ET DES HOMMES



PERSONNEL

2014

REMERCIEMENTS AU PERSONNEL

Malgré des conditions d'exploitation pas toujours faciles, le personnel a fourni un travail considérable durant l'année écoulée. D'une part, nous enregistrons un nouveau record dans le trafic voyageurs et d'autre part, nous avons fourni une qualité remarquable de nos prestations de service. En guise de reconnaissance, chaque collaborateur a reçu une prime unique de CHF 600.-.

ASSAINISSEMENT DE NOTRE CAISSE DE PENSIONS

L'année 2014 a été très favorable pour les placements de Profelia avec une performance brute estimée de 7,4%. Grâce à ce bon résultat, le degré de couverture de notre caisse de pensions est passé de 91.35% en 2013 à 95.89% au 31.12.2014.

En 2014, notre institution de prévoyance comptait 350 assurés actifs et 209 bénéficiaires de rente.

LA DIRECTION RENCONTRE LES RETRAITÉS

Vraisemblablement pour la première fois dans l'histoire de notre entreprise, la direction a rencontré les retraités pour partager un repas aux Rochers-de-Naye.

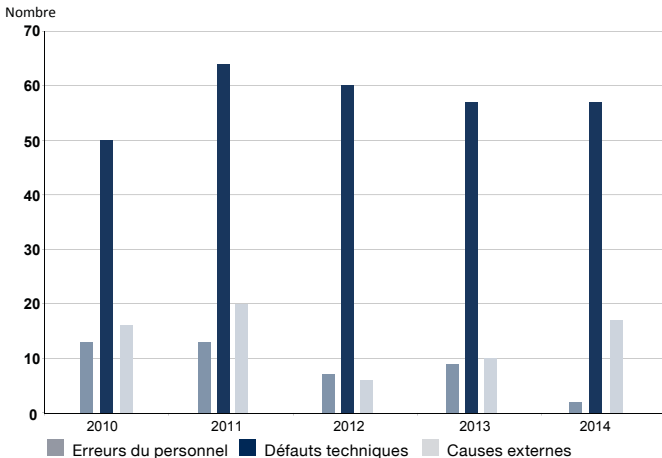
Le Directeur a relevé leur esprit pionnier et leur fidélité à l'entreprise, même dans les moments difficiles. Voilà certainement la clé de la constance de notre succès depuis plus d'un siècle.

SATISFACTION DU PERSONNEL

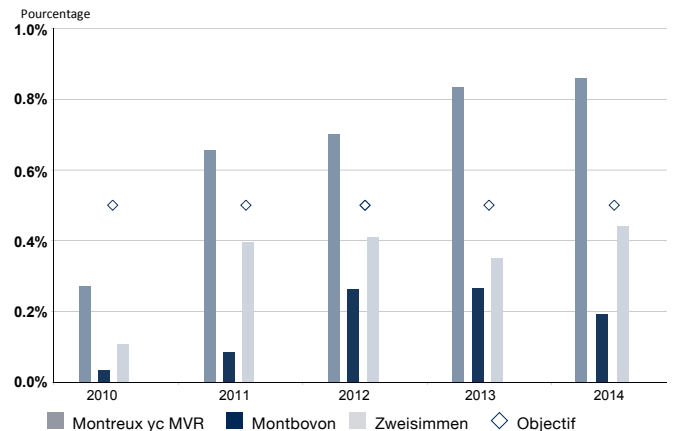
La direction, en collaboration avec un bureau externe, a mené une étude relative à la satisfaction du personnel. Plus de 80 % des collaborateurs y ont répondu et elle révèle une appréciation généralement bonne de la direction et des supérieurs hiérarchiques. Ont été jugés positivement: le travail varié et intéressant, la collaboration et le rapport avec les supérieurs hiérarchiques, la collaboration de groupes, l'intégration des nouveaux collaborateurs, le salaire, les aspects sociaux ainsi que d'autres mesures en faveur du personnel.

SERVICE ET QUALITÉ

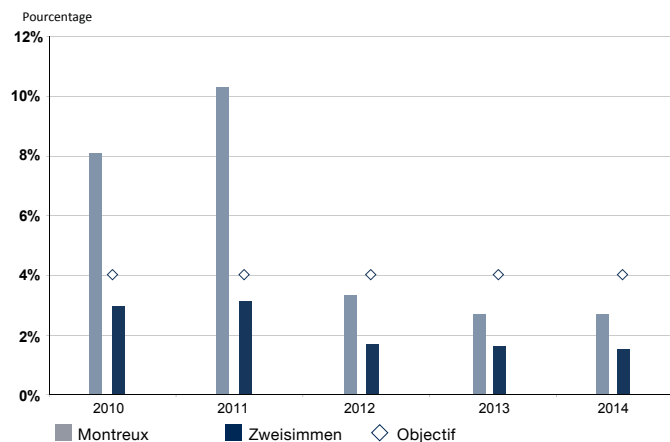
Perturbations sur les lignes



Ruptures de correspondances à Montreux, Montbovon et Zweisimmen (objectif 0.5%)

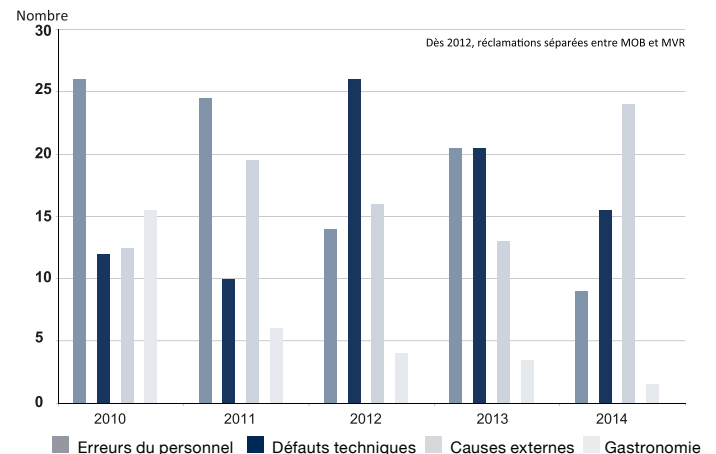


Retards > 4 min. à Montreux et Zweisimmen (objectif 4%)



Réclamations reçues par écrit

(objectif < 25 réclamations dues aux erreurs du personnel)



Pour notre entreprise de chemin de fer, les critères suivants sont déterminants:

1. RUPTURES DE CORRESPONDANCES

Une tolérance de rupture de correspondances d'au maximum 0,5 % des trains, à Montreux, Montbovon, Zweisimmen et Vevey a été fixée dans les objectifs. Avec 0,55 %, celui-ci a été manqué de peu.

2. PONCTUALITÉ DES TRAINS.

a. Une tolérance de retard de plus de 4 minutes d'au maximum 4 % des trains a été fixée dans les objectifs. Avec 1,59 %, celui-ci a été réalisé.

b. Une tolérance de retard de plus de 15 minutes d'au maximum 0,4 % des trains a été fixée dans les objectifs. Avec 0,12 %, celui-ci a été atteint.

3. RÉCLAMATIONS ÉCRITES DES CLIENTS

a. Dues au comportement du personnel.

Avec 16 réclamations, nous sommes dans la tolérance de 25 réclamations.

b. Dues à des perturbations techniques.

Avec 20,5 réclamations, nous sommes dans la tolérance des 25 réclamations.



VOYAGEURS

HORAIRE, SERVICE À BORD

HORAIRE CADENCÉ AU GESSENAY

A fin 2014, un horaire cadencé a été mis en place dans le Gessenay pour les relations CarPostal, permettant l'optimisation des temps de déplacement entre le Gessenay et Spiez-Bern. Pour les habitants de Gstaad, c'est un gain de temps de 13 minutes, impliquant cependant que les trains régionaux patientent près d'un quart d'heure à Gstaad.

SERVICE À BORD

Désormais, un minibar est proposé dans tous les trains « directs ». Cette optimisation permet à notre clientèle de savoir sur quels trains ce service est offert. De plus, les équipes des chefs de trains et des hôtesses ont été fusionnées, améliorant la collaboration à bord ainsi que le résultat économique de ce service.

PARTENARIATS

Les partenariats avec le Montreux Volley Masters et l'Open de tennis de Gstaad ont été renouvelés en 2014. De même, les soutiens à plusieurs manifestations régionales ont été reconduits.

MARKETING

ET COMMUNICATION

ORIENTATIONS PRODUITS

Organisation

Conjointement au MVR, nous avons mis en place une nouvelle organisation marketing avec la désignation de **chefs de produit** responsables du bon développement et d'un meilleur rendement de nos offres.

Les objectifs annuels d'évolution fixés, il s'agit dès lors d'effectuer un suivi permanent des flux voyageurs (taux de remplissage, arrivées, etc.) afin de dégager les indicateurs les plus utiles à nos actions marketing. Le suivi des opérations et des animations proposées pour atteindre ces objectifs comprend la coordination avec nos partenaires, le pilotage, les planifications, le travail sur le terrain ainsi, bien sûr, que l'établissement de rapports et d'études nécessaires

Chaque responsable effectue un suivi régulier des résultats de son produit (taux de remplissage, arrivées et autres indicateurs clés de performance). Dans le cadre des budgets alloués, il lui incombe de proposer et organiser des actions/animations pour atteindre les objectifs fixés. Cette nouvelle organisation permet également d'avoir un seul interlocuteur, à l'interne comme à l'externe, pour toute question marketing liée à un produit ou une offre.

Train du Fromage

Ce nouveau produit a été lancé durant l'hiver 2013/2014. Il permet à 36 personnes, 3 jours par semaine, de voyager confortablement dans une voiture Belle Epoque de Montreux à Château-d'Oex, d'assister à la fabrication artisanale de fromage au Restaurant Le Chalet, de déguster une fondue et enfin de visiter le Musée du Vieux Pays-d'Enhaut. Cette nouvelle offre a attiré près de 1700 clients durant l'hiver.

ORIENTATIONS MARCHÉS

Nous poursuivons notre politique de développement et de fidélisation au niveau des marchés aux potentiels forts, par le biais d'actions spécifiques.

Par le «Highlight Lake Geneva Region» – une collaboration avec Glacier 3000, le château de Chillon et la bijouterie Meylan – nous cofinançons 3 représentants sur des marchés à fort potentiel de croissance (Chine, Asie du Sud-Est, Inde).

La promotion en Suisse alémanique et en Europe s'est concrétisée par quelque 150 jours de représentation axés sur les professionnels du voyage (tours-opérateurs, caristes).

Par ailleurs, nous avons également mis en œuvre une série de promotions «grand public» en Suisse romande en collaboration avec Aquaparc, Swiss Vapeur Parc et les Mines de Sel de Bex, ainsi que des opérations dans des centres commerciaux, comptoirs et manifestations diverses.

ORIENTATIONS CLIENTS

Goldenpass.ch, nouveau site d'entreprise

Fortement visuel, au design épuré et à l'ergonomie simplifiée, ce nouveau site met mieux en valeur nos produits, notre univers ainsi que nos informations. Il donne une vision claire sur l'ensemble de nos lignes et produits, cela en 7 langues: français, allemand, italien, anglais, coréen, japonais, chinois simplifié.

Les principales nouveautés proposées sont:

- / un espace «Pro» destiné aux professionnels du voyage permettant de télécharger les documents utiles,
- / un accès «Presse» donnant une visibilité facilitée auprès des médias suisses ou étrangers,
- / un espace «Mon compte» qui propose aux internautes inscrits de recevoir en primeur informations, rabais ou offres exclusives,
- / un lien vers les réseaux sociaux sur lesquels nous sommes présents.



MARKETING INTERVIEW

Notre stratégie marketing inclut un développement important des relations que nous entretenons avec nos clientèles potentielles et respectivement avec leurs pays d'origines. Jean-François Morerod, technicien en marketing, est en charge, entre autres, des marchés asiatiques très friands de nos prestations. Petit tour, avec lui, des activités 2014 dans ce domaine.

MONSIEUR MOREROD, DEPUIS QUAND ÊTES-VOUS EN CHARGE DE CETTE ACTIVITÉ POUR LE MOB?

Je suis responsable des marchés asiatiques depuis début 2014. Dans une perspective synergétique, nous collaborons avec quatre partenaires de la région du Léman depuis 2012 déjà, à savoir GoldenPass, Glacier 3000, le château de Chillon et la bijouterie Meylan à Vevey. Ensemble, nous nous présentons, respectivement nous nous vendons sous l'appellation «Highlights Lake Geneva Region». Avant cette collaboration, nous étions déjà actifs sur certains de ces marchés asiatiques depuis plus de dix ans, mais plutôt sous la forme de participations à des actions menées par Suisse Tourisme.

QUELLE IMPORTANCE A, DE MANIÈRE GÉNÉRALE, LE MARCHÉ ASIATIQUE SUR LES AFFAIRES DU MOB?

En 2014, nous avons connu une nette croissance du nombre de clients en provenance du marché chinois (environ 32'000 personnes pour environ 18'000 en 2013) et dans une moindre mesure de l'Asie du Sud-Est et de l'Inde. Le Train du Chocolat se vend très bien sur le marché indien, c'est un produit vraiment populaire. Les programmes des marchés asiatiques proposent encore trop peu de nuits en Suisse pour visiter d'autres destinations alpines que celles offrant de la neige toute l'année comme le Tittlis, la Jungfrau ou Glacier 3000.

QUELS SONT LES PAYS QUE VOUS PROSPECTEZ EN ASIE?

Le MOB y a trois représentants: un premier, basé à Pékin, pour la Chine et Hong Kong, un autre à Bombay pour l'Inde et un dernier situé à Bangkok pour les pays du Sud-Est (Thaïlande, Philippines, Vietnam, Singapour, Malaisie et Indonésie).

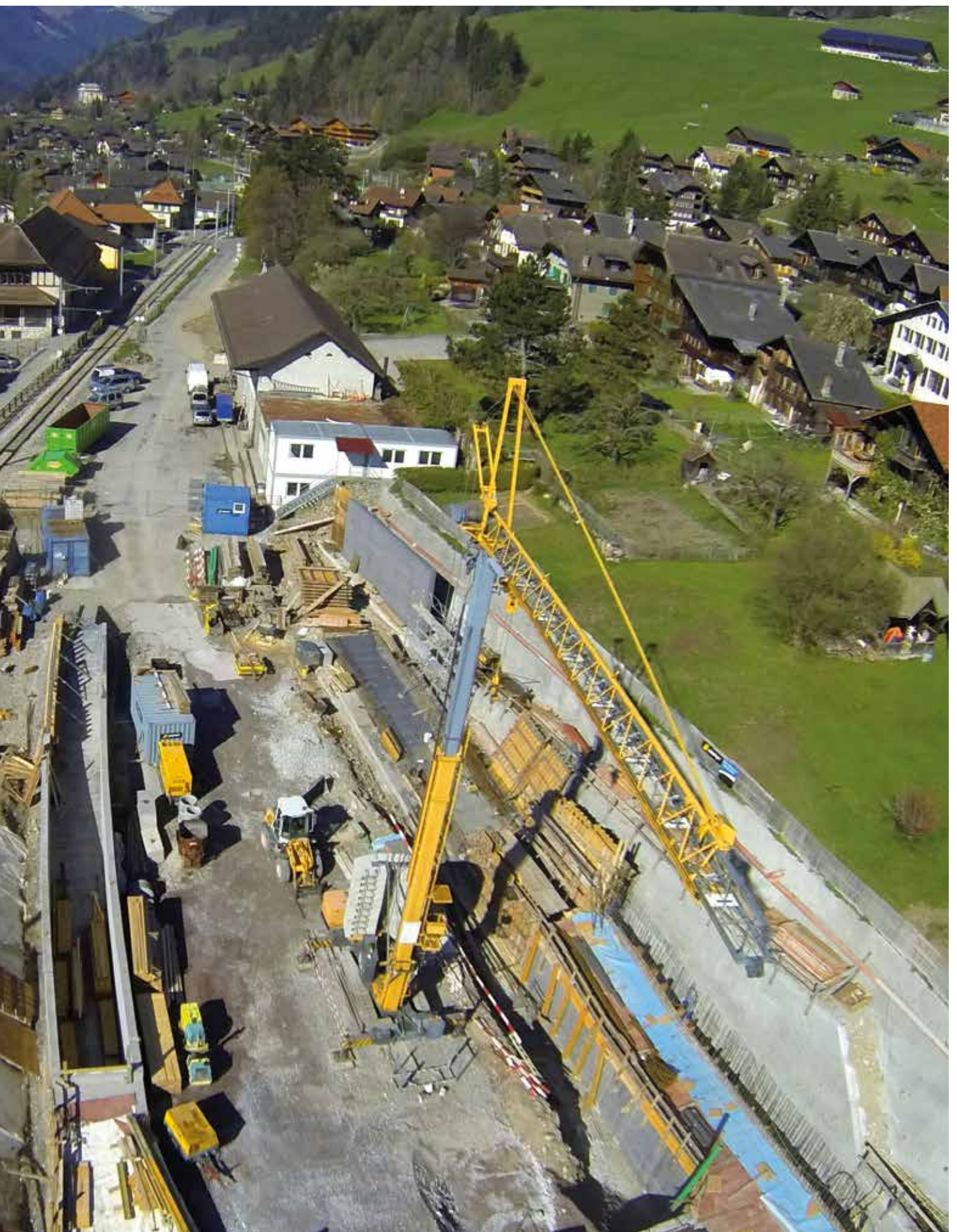
QUELLES ONT ÉTÉ LES ACTIONS PRINCIPALES MISES EN PLACE EN 2014?

En plus du démarchage permanent de nos représentants sous forme de sales call, nous avons une série d'activités de développement et de maintien comme une présence publicitaire dans les brochures de professionnels, la vente sur les plateformes de Suisse Tourisme par nos représentants, des sales call que nous avons réalisés avec ces derniers en Chine et en Asie du Sud-Est. Par ailleurs, nous avons une coopération avec l'Office du tourisme du Canton de Vaud qui nous représente en Asie sur les plateformes STE (Swiss Travel Experience) de Suisse Tourisme.

QUELLE IMAGE VÉHICULE LE MOB DANS CES PAYS?

Excellente ! Sur le marché chinois les «Scenic Trains» sont très appréciés par la qualité des trains et les paysages qu'ils permettent de découvrir. La GoldenPass Line est indéniablement la plus populaire des offres et beaucoup de tours incluent ainsi une section entre Lucerne et Montreux.





2014

Geschäftsbericht







INHALT

05

Vorwort des Präsidenten und des Direktors

06

Organe der Gesellschaft

07

Organigramm

08

Kennzahlen

10

Administration

11

Infrastruktur

13

Technik und Rollmaterial

14

Personal

15

Qualität der Dienstleistungen

16

Personenverkehr

17

Marketing

19

Marketing Interview

Montreux - Berner Oberland - Bahn AG

Rue de la Gare 22 — Postfach 1426 — 1820 Montreux Tel. + 41 21 989 81 81

Fax + 41 21 989 81 00 — www.goldenpass.ch

Inbetriebnahme der Streckenabschnitte

17/18.12.1901	Montreux–Les Avants
01.10.1903	Les Avants–Montbovon
19.08.1904	Montbovon–Château-d'Oex
20.12.1904	Château-d'Oex–Gstaad
06.07.1905	Gstaad–Zweisimmen
08.06.1912	Zweisimmen–Lenk

Technische Daten

Streckenlänge Montreux–Zweisimmen	62,43 km
Streckenlänge Zweisimmen – Lenk	12,86 km
Spurweite	1000 mm

Maximale Steigung

Montreux–Montbovon	73 ‰
Montbovon–Gstaad	30 ‰
Gstaad–Zweisimmen	43 ‰
Zweisimmen–Lenk	30 ‰

Bahnübergänge ohne Sicherungsanlagen	98
Bahnübergänge mit Sicherungsanlagen	72
Tunnel (Gesamtlänge: 5024 m)	19
Galerien (Gesamtlänge: 216 m)	2
Brücken & Aquädukte (Gesamtlänge: 1805 m)	103

Immobilien

– für die Reisenden	41
(Haltestellen, Wartesäle, Unterstände, Unterführungen, Fahrradunterstände)	
– für die Werkstätten und Depots	28
– für den Tourismus	28
– zur Vermietung	7
– für die Infrastruktur	2
– für die Gastronomie	1

Tiefster Punkt der Linie	Montreux	395 ü M
Höchster Punkt der Linie	Saanenmöser	1275 ü M
Fahrleitungsspannung nominal		900 V
		Gleichstrom



VORWORT

DES PRÄSIDENTEN UND DES DIREKTORS

Sehr geehrte Aktionärinnen und Aktionäre,

Die MOB schliesst ein erfreuliches Geschäftsjahr ab, das trotz einer wirtschaftlich allgemein schwierigen Lage und misslichem Wetter durch einen wirtschaftlichen Aufschwung im Tourismusbereich gekennzeichnet war. Die Verkehrserträge lagen höher als im Vorjahr, welches bereits als Rekordjahr in die Annalen einging. Durch diese ausgezeichnete Ertragsentwicklung konnten wir unseren hervorragenden Deckungsgrad von 48% zwischen Montreux und Zweisimmen beibehalten. Innovativ und ausdauernd haben wir unaufhörlich in unsere technische Entwicklung investiert, um den lang gehegten Traum einer direkten Verbindung zwischen Montreux und Interlaken - zwischen Meterspur und Normalspur - wahr werden zu lassen. Dank der Unterstützung des Projekts TransGoldenPass durch die öffentliche Hand sind die BLS und MOB heute sicher, die Verbindung auf den Fahrplanwechsel 2018 einzuführen.

Diese Entscheidung bringt eine Reihe beachtlicher Investitionen von mittel- und langfristiger Wirkung mit sich, welche es uns

erlauben werden optimal auf die Wünsche und Erwartungen unserer Kunden einzugehen.

In diesem Sinne konnte bereits der Bau neuen Rollmaterials erfolgreich gestartet werden. In direkter Zusammenarbeit mit anderen Eisenbahnunternehmen konnten wir die Bestellung neuer Triebwagen zu sehr günstigen Konditionen in Auftrag geben. Die Auslieferung der ersten Einheit ist schon für 2015 vorgesehen.

Für all dies gilt unser Dank dem Verwaltungsrat und unseren Mitarbeitenden, die unsere Projekte möglich machen, den Bestellerkantonen, dem Bund, sowie unseren geschätzten Aktionären und Kunden für ihre Unterstützung und ihr Vertrauen.

Pierre Rochat, Präsident **Georges Oberson**, Direktor



Verwaltungsrat: von links nach rechts Pierre-François Veillon, Charles-André Ramseier, André Magnin, Pierre Rochat, Sandra Steiner-Krauer, Marianne Messerli, Michael Teuscher, Nicolas Grandjean

ORGANE DER GESELLSCHAFT

Verwaltungsrat

	Ernennung	Fälligkeit des Mandats
Herr Rochat Pierre (Präsident), à Montreux	21.05.2010	2016
Herr Veillon Pierre-François (Vizepräsident), von Plans-sur-Bex	29.06.1992	*
Herr Blumenthal Paul , von Wünnewil	14.06.2013	2017
Herr Grandjean Nicolas , von Auvonnier	20.06.2014	*
Herr Magnin André , von Marly	11.03.2014	*
Frau Messerli Marianne , von Lenk i.S.	14.06.2013	2017
Herr Ramseier Charles-André , von Château-d'Oex	14.06.2013	2017
Frau Steiner-Krauer Sandra , von Vechigen	20.06.2014	*
Herr Teuscher Michael , von Saanen	14.06.2013	2017

*Delegierte/Delegierter der öffentlichen Hand

Sekretär ausserhalb des Verwaltungsrates

Herr Jenelten Walter, von Territet 28.04.2004

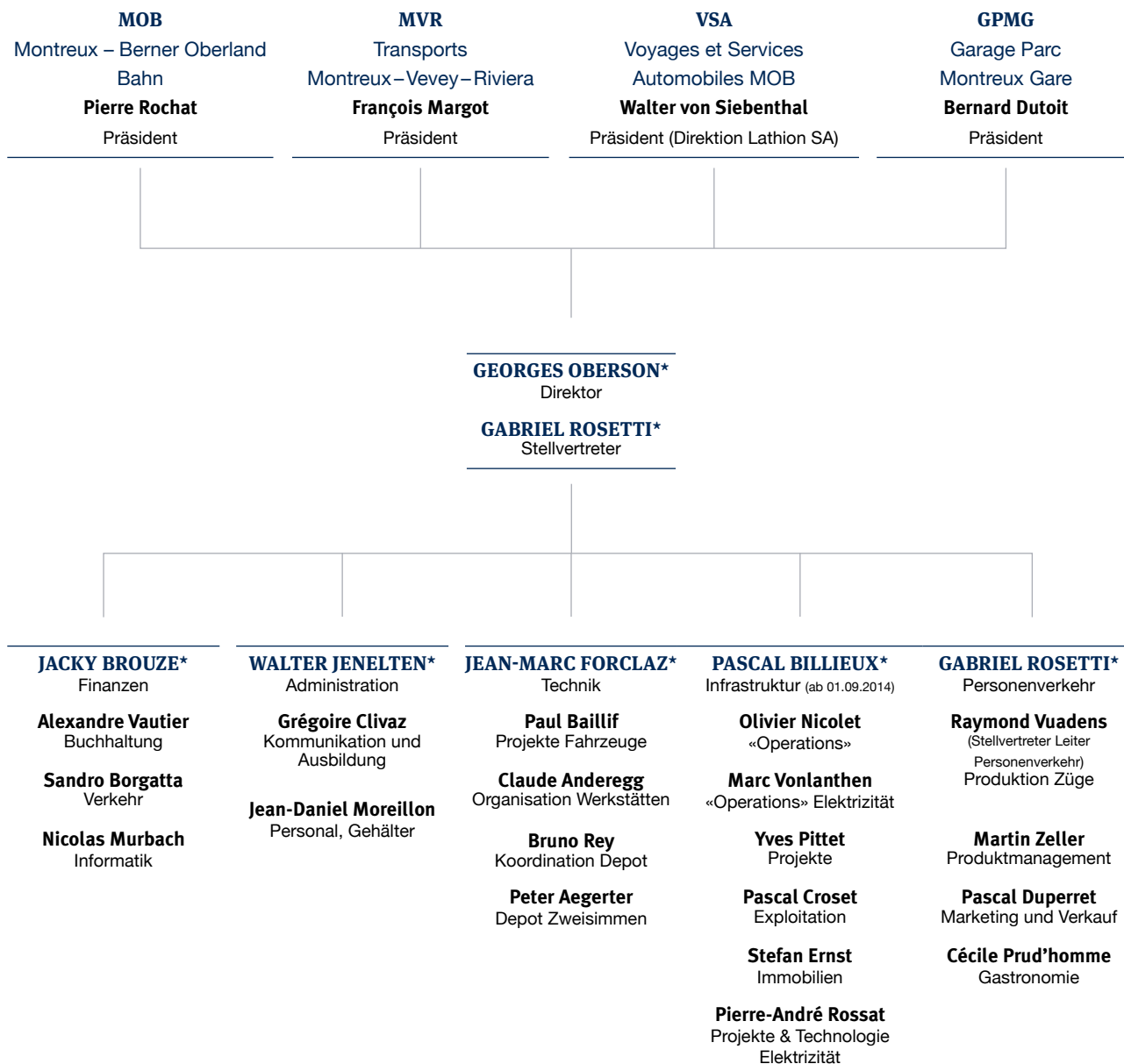
Direktor

Herr Oberson Georges, von Riaz 01.03.2011

Revisionsstelle

Multifiduciaire Léman SA, in Montreux 30.05.2008

ORGANIGRAMM



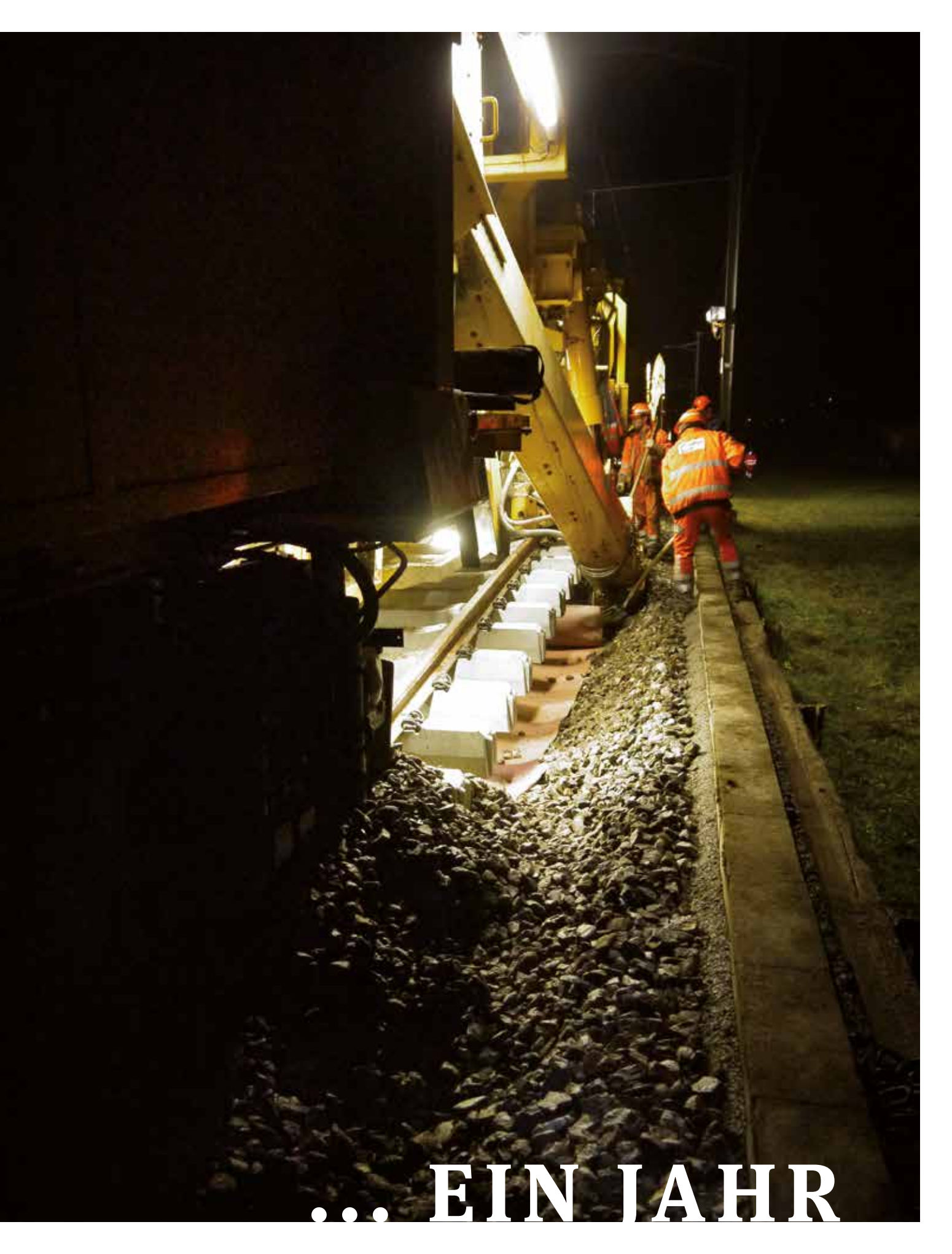
KENNZAHLEN

Gunddaten	2010	2011	2012	2013	2014
Zugkilometer*	1'199'076	1'199'008	1'228'899	1'258'759	1'255'338
Personalbestand**	306	308	320	338	340
Finanzielle Daten (in KCHF)					
Ertrag Personenverkehr und Gepäcktransport	13'136	12'927	12'654	14'343	14'695
Ertrag Güterverkehr	110	82	129	6	6
Abgeltung der öffentlichen Hand	27'840	28'960	29'793	28'565	29'950
Personalkosten	34'106	34'140	35'703	38'819	38'998
Investitionen für Anlagen und Einrichtungen	8'019	15'055	26'236	13'149	33'421
Investitionen für Fahrzeuge	5'926	7'197	5'095	1'920	1'567
Betriebsergebnis	530	-119	542	1'441	1'182
Belegung der Züge (Reisende/Tag) Nach HOP-Zählung***					
Streckenabschnitt Montreux - Les Avants (Riviera)	1'935	1'974	1'900	2'070	2'279
Streckenabschnitt Les Avants - Saanen (Transversale)	1'281	1'274	1'264	1'307	1'361
Streckenabschnitt Saanen - Zweisimmen (Saanenland)	1'567	1'562	1'541	1'538	1'589
Streckenabschnitt Zweisimmen - Lenk (Obersimmental)	886	896	901	873	907
Reisende pro Jahr****	2'069'185	2'082'690	2'079'253	2'046'096	2'734'572

*ohne Dienstreisen **ohne Auszubildenden

***Die Fahrgäste werden während 120 Tagen pro Jahr in allen Zügen gezählt. Die Fahrkarten werden während 5 Tagen pro Jahr in allen Zügen erfasst.

****Neue Methode zur Erfassung der Fahrkartenstruktur (SAMY), mit dem Fahrplanwechsel 2013/2014 von den SBB eingeführt, ergibt ein wesentlich genaueres Resultat bezüglich der durchschnittlich zurück gelegten Distanz der Reisenden. Hieraus resultiert eine sehr deutliche Erhöhung der Anzahl Reisenden. Diese neue Methode wurde von einem unabhängigen Unternehmen überprüft.



... EIN JAHR



ADMINISTRATION

DAS JAHR 2014

Mit einem neuen Einnahmenrekord aus dem Reisendenverkehr dürfen wir mit Stolz auf ein erfolgreiches Geschäftsjahr zurückblicken. Dies obwohl das Wetter und der starke Schweizer Franken nicht auf unserer Seite standen.

Der Umbau des Bahnhofs Château-d'Oex ging zügig voran, dessen Inbetriebnahme ist für November 2015 vorgesehen.

Das Projekt TransGoldenPass wurde im Februar 2015 vom Kanton Bern mit einer Beteiligung von 1,21 Millionen Franken für die Umspuranlage in Zweisimmen unterstützt und kann somit in die Realisierungsphase eintreten.

Wir sind im Geschäftsjahr von besonderen Unfällen oder grossen Betriebsstörungen verschont geblieben.

MUTATIONEN IM VERWALTUNGSRAT

Frau Sandra Steiner-Krauer sowie die Herren Nicolas Grandjean und André Magnin sind neu in den Verwaltungsrat gewählt worden.

Frau Renate Amstutz Bettschart sowie die Herren Christian Castella und Ulrich Seewer haben sich aus dem Verwaltungsrat verabschiedet.

GENERALVERSAMMLUNG VOM 20. JUNI 2014

Die Generalversammlung wurde in Montreux abgehalten. Vertreten waren 119 Aktionärinnen und Aktionäre, die 94,3% des Aktienkapitals repräsentierten.

Der Geschäftsbericht und die Jahresrechnung 2013 wurden genehmigt.

Multifiduciaire Léman SA wurde für ein weiteres Jahr als Revisionsstelle bestimmt.

Der Präsident dankte den austretenden Mitgliedern für die aktive und langjährige Teilnahme an den Geschäften des Verwaltungsrates.

INFRASTRUKTUR

DER NEUE BAHNHOF IN CHÂTEAU-D'OEX

Im Geschäftsjahr wurden die im Jahr 2013 begonnenen Arbeiten des neuen Bahnhofs in Château-d'Oex zügig vorangetrieben. Folgende Arbeiten wurden ausgeführt:

- / die zentrale Gleisunterführung mit den Rampen im Norden
- / die Verbreiterung der Brücke über der Vausseresse
- / die Zugangsrampen zum Zwischenperron und dem Perrondach
- / das Dienstlokal am Ende der Abstellgleise
- / die Abstellgleise, das Gleis 3 und dessen Elektrifizierung
- / die Unterführung zwischen dem Bahnhof und dem Buffet
- / die technischen Lokale im Norden (Unterwerk, Fiberglas und Niederspannung)
- / die unterirdische Entwässerung und Verkabelung
- / die definitive Fahrleitung
- / das Unterwerk für die Einspeisung der Fahrleitung und dessen Inbetriebnahme
- / die schrittweise Inbetriebnahme der Niederspannungsanlagen.

Obwohl die Arbeiten in Château-d'Oex nicht vor Ende 2015 abgeschlossen sein werden, haben sie jetzt schon den Geist der verschiedenen Akteure der MOB, die hier in den letzten Jahren im Einsatz standen, geprägt.

NEUE DIENSTRÄUME FÜR «OPERATIONS» ELEKTRIZITÄT IN CHERNEX

«Operations» Elektrizität in Chernerx ist in seine neuen Diensträume im Westflügel der technischen Werkstätten eingezogen und verfügt von nun an über moderne und zweckmässig eingerichtete Arbeitsplätze.

OBERBAUARBEITEN ZWISCHEN ZWEISIMMEN UND MATTEN

Zwischen dem Bahnhof Zweisimmen (km 63,136) und der Ausweichstelle in Matten (km 71,280) wurden der Schotter, die Schwellen und die Schienen auf einer Totallänge von 6148 m vollständig erneuert. Dieses Projekt konnte dank der günstigen Wetterlage in seinem ganzen Umfang realisiert werden, wobei bereits die eigentlich für das Jahr 2016 geplanten Arbeiten ausgeführt werden konnten. Im Weiteren haben wir auf 3500 m den Schotter erneuert und die Kabelkanäle verlegt. Anlässlich von

Nacharbeiten bei gleichzeitiger Schliessung der Zugangswege haben wir die meisten Strassen- und Fussgängerüberführungen saniert.

IN KÜRZE

- / Inbetriebnahme des automatischen Zugbeförderungssystems auf den Abschnitten Montreux – Les Sciernes und Zweisimmen – Lenk
- / Abschluss der Fahrleitungserneuerung zwischen Rossinière und Château-d'Oex
- / Verbesserungsarbeiten an der Fahrleitung: grösserer Fahrdrahtdurchmesser zwecks Verlustverminderung
- / Inbetriebnahme der Sicherungsanlagen bei folgenden Bahnübergängen: Châble de la Crausaz, Escaliers de Belmont, Clarenjaux, Bornon 2, La Tine, Les Riz, Oeschseite
- / Vorbereitungsarbeiten und Vormontage der Sicherungsanlagen bei folgenden Bahnübergängen: Müli, La Coudre, Rouge Pierre 2, Les Recards, Oey, Hübeli Rosinli
- / Unterhalt, Revisionen, Reparaturen und Störungsbehebungen an Sicherungsanlagen, Unterwerken, Fahrleitungen und Dienstausrüstungen des Personenverkehrs
- / Aktualisierung der Schemas von Sicherungsanlagen, Fahrleitungen und Niederspannungsanlagen

VON HIGHLIGHTS GEPRÄGT

Auf den vielen Baustellen fehlte es nicht an Highlights, wie uns Pascal Billieux, Leiter der Infrastrukturabteilung, erzählt. Besonders erwähnenswert ist sicher die grösste Gleiserneuerung, die je bei der MOB auf einen Schlag realisiert wurde: zwischen Zweisimmen und Matten wurden mehr als 6 Kilometer Gleis erneuert. Diese Arbeiten dauerten 9 Wochen und wurden tagsüber als auch bei Nacht durch verschiedene Arbeitsgruppen ausgeführt. Ohne den guten Willen und die Kompetenz aller Beteiligten, die während dieser langen Periode keine Mühen gescheut haben, und natürlich ohne die aussergewöhnlich günstigen Witterungsverhältnisse, wäre dieses Vorhaben ganz einfach nicht möglich gewesen.

TECHNIK UND ROLLMATERIAL

Im Geschäftsjahr hat die MOB Neuanschaffungen getätigt und zahlreiche Anstrengungen unternommen um das Rollmaterial zu modernisieren und dessen Qualität zu erhöhen. Es wurde viel Zeit dafür aufgewendet, verschiedene Projekte vorzubereiten, auszuarbeiten und schliesslich in Auftrag zu geben. Während einer Reihe von Sitzungen konnten Lösungen für eine Vielzahl technischer Probleme gefunden werden.

Unsere technischen Büros haben ein neues Konzept zweimotoriger Gleichstromlokomotiven für Bauzüge entwickelt. Diese Fahrzeuge können elektrisch verkehren, wenn eine Fahrleitung vorhanden ist, und mit dem Dieselmotor auf den Baustellen, wenn keine Fahrleitung verfügbar ist. Die MOB übernahm auch in diesem Projekt die Federführung. Zusammen mit drei anderen Bahnunternehmen konnte eine gruppierte Bestellung aufgegeben werden.

Unter den Neuanschaffungen sind die Doppeltriebwagen der Serie 9000 zu erwähnen, die in einem koordinierten Gesamtprojekt mit den TPF (Transports publics fribourgeois), NStCM (Chemin de fer Nyon-Saint-Cergue-Morez), Travys und MBC (Transports de la région Morges-Bière-Cossonay) bestellt wurden.

Hinsichtlich des TransGoldenPass haben wir die Details eines neuen Konzepts für eine automatische Kupplung sowie für die Übergangsbrücken und Faltenbälge zwischen den Wagen definiert.

2014 wurden ebenfalls verschiedene technische Anlagen realisiert: eine neue Fernsteuerung sowie ein neues System der Reisenden Information auf den Lokomotiven 6001 bis 6003, ein vollständiges System der Reisenden Information auf den Fahrzeugen 224 und 225 sowie die erste Etappe der Reisenden Information auf weiteren 11 Fahrzeugen.

Im weiteren haben wir Unterhaltsarbeiten, Revisionen, Reparaturen und Störungsbehebungen am Rollmaterial ausgeführt sowie 23 Drehgestelle und 10 Klimaanlage revidiert.

Die Pneumatik des Triebwagens 4004 wurde vollständig revidiert und das Fahrzeug teilweise neu gespritzt.

Zusätzlich haben wir die Montage und Inbetriebnahme von drei Kompositionen für die Linie M1 der TL (Transports publics lausannois) realisiert sowie verschiedene Arbeiten für Dritte ausgeführt wie Revision von Tachygraphen, Pneumatik von Ventilen, Schaltern und anderen elektrischen Komponenten.





... UND MENSCHEN



PERSONAL

2014

DANK ANS PERSONAL

Trotz nicht immer leichten Betriebsbedingungen hat das Personal im Geschäftsjahr beträchtliche Leistungen erbracht. Einerseits erzielten wir einen neuen Rekord im Reisendenverkehr und andererseits erbrachten wir bemerkenswerte Dienstleistungen. Als Anerkennung wurde das Personal mit einer einmaligen Prämie von CHF 600.– belohnt.

SANIERUNG UNSERES VORSORGEWERKES

Mit einer geschätzten Performance von 7,4 % erwies sich das Jahr 2014 für die Anlagen der Vorsorgestiftung Profelia, an der unsere Pensionskasse angeschlossen ist, als erfreulich.

Dank dieser guten Ergebnisse steigerte sich der Kostendeckungsgrad von 91,35 % im Jahr 2013 auf 95,89 % per 31.12.2014.

Unser Vorsorgewerk zählte 350 aktiv Versicherte und 209 Rentenbezüger.

TREFFEN DER DIREKTION MIT DEN PENSIONIERTEN

Wahrscheinlich zum ersten Mal in der Geschichte unserer Unternehmung wurden alle Pensionierten zu einem Mittagessen mit der Direktion auf den Rochers-de-Naye eingeladen.

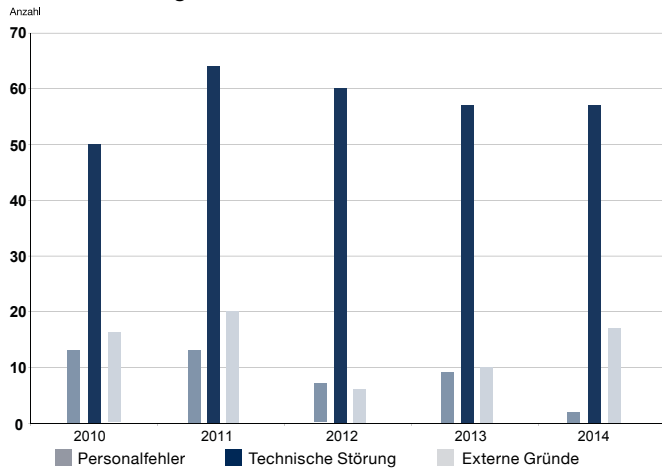
Der Direktor würdigte ihre Pionierleistung und ihre Treue zur Unternehmung auch in schweren Zeiten, was schließlich der Schlüssel zu unserem andauernden Erfolg seit mehr als einem Jahrhundert ist.

PERSONALZUFRIEDENHEIT

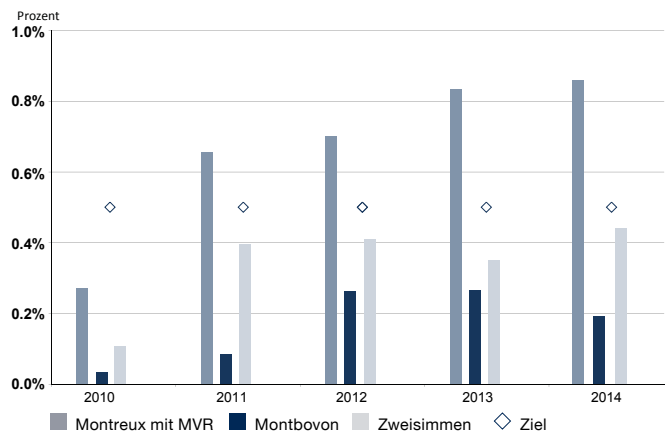
Die Direktion hat in Zusammenarbeit mit einem externen Berater eine Umfrage über die Personalzufriedenheit durchgeführt. Diese wurde von über 80 Prozent der Mitarbeitenden beantwortet und stellt der Geschäftsleitung und den Vorgesetzten im Allgemeinen ein gutes Zeugnis aus. Positiv bewertet wurden die interessante und abwechslungsreiche Arbeit, die Zusammenarbeit und das Verhältnis zu den Vorgesetzten, die Zusammenarbeit in der Gruppe, das Einarbeiten von neuen Mitarbeitenden sowie der Lohn, die sozialen Aspekte und andere Massnahmen zugunsten des Personals.

QUALITÄT DER DIENSTLEISTUNGEN

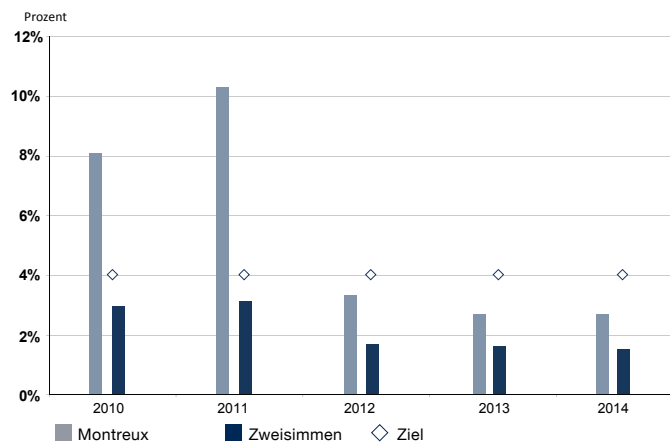
Betriebsstörungen



Anschlussbrüche in Montreux, Montbovon und Zweisimmen (Ziel 0.5%)

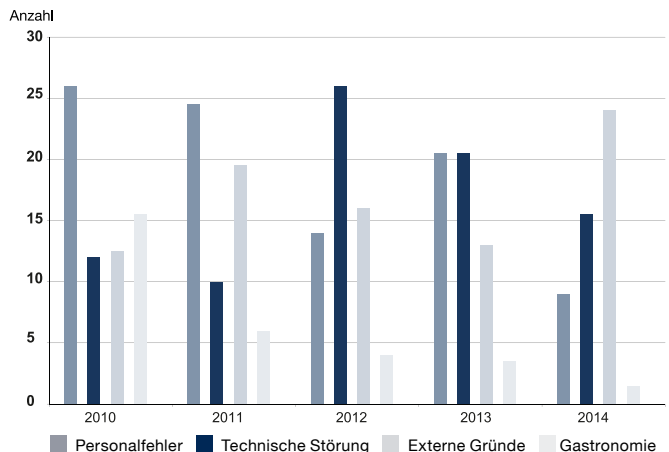


Verspätungen > 4 Min. in Montreux und Zweisimmen (Ziel 4%)



Schriftliche Reklamationen

(Ziel < 25 Reklamationen wegen Personalfehler)



Für die beiden Bahnunternehmen MOB und MVR werden folgende Kriterien in Betracht gezogen:

1. ANSCHLUSSBRÜCHE

Höchstens 0.5% der Züge in Montreux, Montbovon, Zweisimmen und Vevey dürfen einen Anschlussbruch erleiden. Mit 0.55% wurde diese Vorgabe knapp verfehlt.

2. PÜNKTLICHKEIT DER ZÜGE

- Höchstens 4% der Züge dürfen eine Verspätung von mehr als 4 Minuten aufweisen. Mit 1.59% wurde diese Vorgabe bei weitem eingehalten.
- Höchstens 0.4% der Züge dürfen eine Verspätung von mehr

als 15 Minuten aufweisen. Mit 0.12% wurde diese Vorgabe bei weitem eingehalten.

3. SCHRIFTLICHE REKLAMATIONEN DER KUNDEN

- Aufgrund des Personalverhaltens:
Mit 16 Reklamationen liegen wir in der Toleranz von 25 Reklamationen.
- Aufgrund von technischen Störungen:
Mit 20½ Reklamationen liegen wir in der Toleranz von 25 Reklamationen.



PERSONENVERKEHR

FAHRPLAN, BORDSERVICE

ABGESTIMMTER FAHRPLAN IM SAANENLAND

Im Saanenland wurde Ende 2014 ein mit den Postbussen abgestimmter Fahrplan eingeführt. Dieser ermöglicht eine deutliche Zeitersparnis bei Fahrten zwischen dem Saanenland und Spiez-Bern. Die Einwohner von Gstaad sparen 13 Minuten Zeit, gleichzeitig müssen die Regionalzüge jedoch eine knappe Viertelstunde in Gstaad anhalten.

BORDSERVICE

In allen Direktzügen bieten wir von nun an einen Bordservice an. Durch diese Ausweitung des Angebots ist es für unser Kunden verständlicher in welchen Zügen wir genau diesen Minibarservice anbieten. Zusätzlich haben wir das Zugbegleiter- und das Hostessenteam zusammengelegt. Hierdurch hat sich die Zusammenarbeit deutlich verbessert und die Wirtschaftlichkeit des Bordservice erhöht.

PARTNERSCHAFTEN

Die Partnerschaften mit dem Montreux Volley Masters und dem ATP-Turnier von Gstaad wurden 2014 erneuert. Ausserdem haben wir verschiedene regionale Engagements erneuert.

MARKETING UND KOMMUNIKATION

PRODUKTE

Organisation

Wir haben unsere Marketingorganisation durch die Ernennung von Produktmanagern neu ausgerichtet. Jeder Produktmanager ist für die erfolgreiche Weiterentwicklung und günstige Renditeentwicklung seiner Produkte und Angebote verantwortlich.

Ziel ist es, die Vorgaben durch die ständige Beobachtung der Kennzahlen und der Umsetzung entsprechender Marketingmassnahmen zu erreichen. Verschiedene Indikatoren (z.B. Auslastungsgrad, Anzahl Ankünfte) werden hierzu heran gezogen. Die Koordination mit unseren Partnern, eine gute Steuerung, Planung und praktische Umsetzung gehören genauso wie die Erstellung von Statistiken, Berichten und Studien zu den Instrumenten zur Zielerreichung.

Jeder Produktmanager verfolgt die Kennzahlen seines Produktes regelmässig. Im Rahmen des zugeteilten Budgets ist er für die Durchführung von Aktionen und Aktivitäten verantwortlich. Diese Organisation hat den Vorteil pro Produkt nur eine Kontaktperson für alle Fragen rund um das Angebot zu haben.

Käsezug

Der Käsezug wurde in der Wintersaison 2013/2014 lanciert. Er fährt drei Mal pro Woche und bietet 36 Fahrgästen die Möglichkeit bequem in einem Wagen der Belle Epoque von Montreux nach Château-d'Oex zu reisen und dort die Käseproduktion im Restaurant Le Chalet zu verfolgen, ein Käsefondue zu verkosten und das Museum Vieux Pays-d'Enhaut zu besichtigen. Gleich in der ersten Saison haben fast 1700 Kunden dieses Angebot genutzt.

MÄRKTE

Mit gezielten Aktionen wollen wir die Marktentwicklung und Kundenbindung auf den Märkten mit grossem Wachstumspotential vorantreiben.

Gemeinsam mit dem Glacier 3000, dem Château de Chillon und dem Juweliergeschäft Meylan treten wir unter dem Label «Highlight Lake Geneva Region» auf und finanzieren in diesem Rahmen 3 Mitarbeiter, die uns auf den asiatischen Märkten mit dem grössten Wachstumspotential repräsentieren (China, Südostasien, Indien).

Die Vermarktung der MOB in der Deutschschweiz und in Europa haben wir mit 150 Promotionstagen, ausgerichtet auf Reiseveranstalter (Touropérateurs, Busreisenveranstalter), umgesetzt. Desweiteren haben wir eine Serie von Promotionen in der Westschweiz in Zusammenarbeit mit dem Aquaparc, dem Swiss Vapeur Parc und den Salzminen von Bex durchgeführt. Diese haben wir durch unsere Präsenz in Einkaufszentren, auf lokalen Messen und verschiedenen Veranstaltungen verstärkt.

KUNDEN

Goldenpass.ch, neuer Internetauftritt

Unsere Produkte, unser Markenuniversum sowie unsere Informationen werden auf der neuen Internetseite, in klarem, einfachem und von Bildern geprägtem Design in Szene gesetzt. Unsere Produkte und Bahnlinien (gemeinsam mit den Strecken von MVR) werden klar dargestellt. Die Seite ist in 7 Sprachen verfügbar: Französisch, Deutsch, Italienisch, Englisch, Koreanisch, Japanisch und vereinfachtes Chinesisch.

Die Hauptneuheiten sind:

- / ein Bereich «Pro» - für Reiseveranstalter, mit hilfreichen Dokumenten zum Herunterladen
- / ein Pressebereich - mit optimierter Sichtbarkeit gegenüber in- und ausländischen Medien
- / ein individueller Nutzerbereich - Vergünstigungen, Spezialangebote und Vorabinformationen für registrierte Nutzer
- / Links zu unseren Auftritten in den sozialen Netzwerken (facebook, twitter, linkedin,...)



MARKETING INTERVIEW

Unsere Marketingstrategie beinhaltet den Ausbau unserer Geschäftsbeziehungen mit potentiellen Kunden beziehungsweise mit deren Herkunftsländern. Jean-François Morerod, Marketingplaner, ist für den rasch wachsenden asiatischen Markt zuständig. Hier ein kurzer Überblick der diesjährigen Aktivitäten auf diesem Markt.

HERR MOREROD, SEIT WANN SIND SIE FÜR DIESEN MARKT ZUSTÄNDIG?

Seit Anfang 2014 bin ich für den asiatischen Markt verantwortlich. Bereits seit 2012 arbeiten wir mit 4 regionalen Partnern zusammen: GoldenPass, Glacier 3000, das Château de Chillon und der Juwelier Meylan in Vevey. Gemeinsam nutzen wir die Synergien und präsentieren uns nach aussen als Einheit unter dem Label «Highlights Lake Geneva Region». Schon vor dieser Zusammenarbeit waren wir seit über 10 Jahren in einigen asiatischen Ländern im Rahmen der Aktionen von Schweiz Tourismus präsent.

WELCHEN STELLENWERT HAT DER ASIATISCHE MARKT GENERELL FÜR DIE MOB?

2014 verzeichneten wir einen grossen Anstieg chinesischer Kunden (circa 32'000 im Vergleich zu 18'000 im Jahr 2013), in geringerem Mass für Südostasien und Indien. Der Schokoladenzug verkauft sich sehr gut in Indien, er erfreut sich dort grosser Beliebtheit.

Bisher bieten die Reiserouten für die asiatischen Kunden noch zu wenig Übernachtungen in der Schweiz an, um ausser den ganzjährig schneesicheren Regionen wie Titlis, Jungfrau oder Glacier 3000 noch andere Destinationen zu besuchen.

WELCHE ASIATISCHEN LÄNDER GENAU SIND UNSERE ZIELMÄRKTE?

Die MOB verfügt im asiatischen Raum über 3 Repräsentanten: einen in Peking, welcher für China und Hong Kong zuständig ist, einen in Bombay für den indischen Markt, sowie einen weiteren in Bangkok für Südostasien (Thailand, Philippinen, Vietnam, Singapur, Malaysia und Indonesien).

WELCHES WAREN 2014 DIE WICHTIGSTEN MARKETINGAKTIONEN?

Neben der kontinuierlichen Marktbearbeitung durch unsere Repräsentanten haben wir eine Reihe von Aktionen zur Kundenbindung und Kundenneugewinnung durchgeführt. Unsere Werbung ist in Fachzeitschriften vertreten, wir nutzen die Verkaufsplattform von Schweiz Tourismus und haben vor Ort in Zusammenarbeit mit unseren Repräsentanten den chinesischen und südostasiatischen Markt mittels Sales Calls (Terminierung und Kundenbesuche) bearbeitet.

Ausserdem arbeiten wir mit dem Waadtländer Tourismusbüro zusammen, welches uns in Asien über die Plattform STE (Swiss Travel Experience) von Schweiz Tourismus vermarktet.

WELCHES BILD DER MOB VERMITTELN SIE IN DIESEN LÄNDERN?

Ein Ausgezeichnetes! Auf dem chinesischen Markt werden die «Scenic Trains» aufgrund ihrer herausragenden Qualität und der wunderschönen Landschaft, durch die sie fahren, sehr geschätzt. Die GoldenPassLine ist eindeutig das beliebteste Angebot, weshalb viele Touren einen Teil der Strecke zwischen Luzern und Montreux beinhalten.