

«Die Menschen am Bahnhof».

Kunden- und Konsumentenwissen – zur Verfügung gestellt von SBB Immobilien.





Vorwort zum Report Kunden- und Konsumentenwissen «Die Menschen am Bahnhof».



Zu verstehen, was die Bedürfnisse unserer Kund:innen am Bahnhof sind und was ihnen wichtig ist, ist für uns sehr wichtig. So können wir sicherstellen, dass alle möglichst sicher und bequem durch den Bahnhof kommen und das richtige Angebot am richtigen Ort vorfinden. Wir haben schweizweit über 5'000 Personen befragt und die wichtigsten Erkenntnisse für Sie als geschätzte Kund:innen exklusiv zusammengestellt.

Alexis Leuthold
Leiter Bewirtschaftung, SBB Immobilien

Datenbasis und Studien Design

Alle zwei Jahre führt SBB Immobilien eine Umfrage «Konsumenten am Bahnhof» durch, um wertvolles Kunden- und Konsumentenwissen für die Schweizer Bahnhöfe zu generieren.

Wo nicht anders vermerkt, bezieht sich die Quelle in diesem Dokument auf die SBB Online Umfrage «Konsumenten am Bahnhof 2021», welche im November 2021 durchgeführt wurde. Es wurden insgesamt 5'026 Personen befragt, welche mindestens 3x pro Jahr mit der Bahn fahren oder einen SBB Bahnhof besuchen. Die Teilnehmenden haben je nach Nutzung für 0–2 Bahnhöfe* einen ausführlichen Frageblock beantwortet, woraus insgesamt über 8'200 Rückmeldungen für die Schweizer Bahnhöfe generiert wurden.

Bei Bedarf an Kunden- und Konsumentenwissen für einen spezifischen Bahnhof, wenden Sie sich bitte an Ihre Ansprechperson der Bewirtschaftung von SBB Immobilien.

* Gegenstand der Befragung waren die 33 grössten / bedeutendsten Bahnhöfe (Details gemäss Anhang)



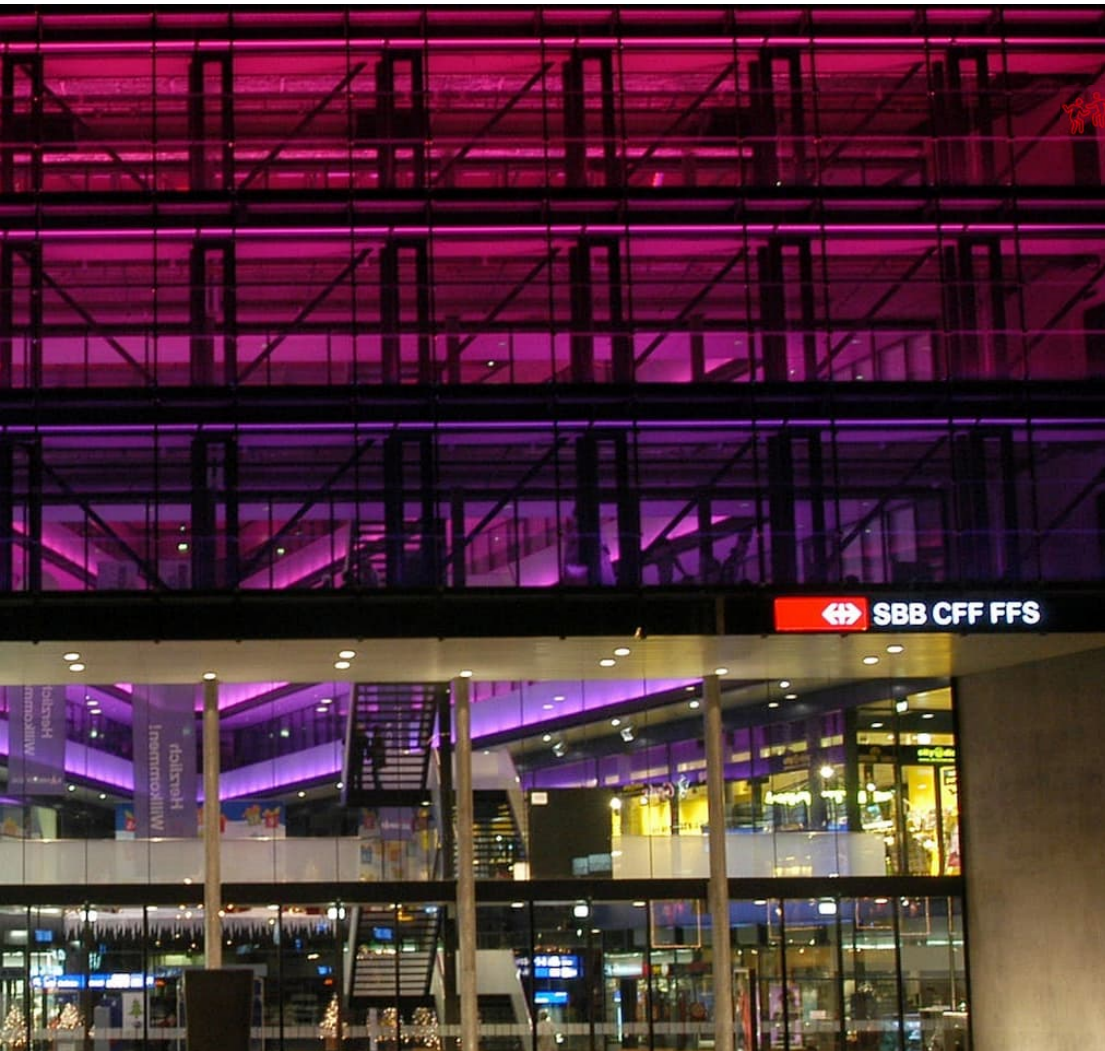
«Wir stellen die Bedürfnisse unserer Konsument:innen konsequent ins Zentrum unserer Marketingaktivitäten am Bahnhof.»

Andi Koop
Leiter Marketing, SBB Immobilien



Inhaltsverzeichnis.

1.	SBB in Zahlen	S. 4
2.	Top 10 Facts Schweizer Bahnhöfe	S. 5
3.	Die Menschen am Bahnhof	S. 7
4.	Besuchertypen	S. 8
5.	Frequenzen	S. 9
6.	Konsumverhalten	S. 11
7.	Angebot, Ausgaben und Aufenthaltsdauer an den Bahnhöfen	S. 13
8.	Exkurs: Nachhaltigkeit und Regionalität	S. 16
9.	Anhang	S. 17





Ein Überblick

SBB in Zahlen.


Täglich...

 ...fahren 7'653 Züge.


 ...nutzen 0.88 Mio. Reisende den Zug.

 ...bringt die SBB 185'000 Tonnen Güter ans Ziel.

Jährlich...

 ...werden 153 Mio. Zugkilometer zurückgelegt.

An den Schweizer SBB Bahnhöfen...

 ...stehen den Konsument:innen eine Vielzahl an Geschäften, Gastronomie- und Dienstleistungsbetriebe zur Verfügung.



Wussten Sie schon?

Top 10 Facts Schweizer Bahnhöfe.



1. Der Zürich Hauptbahnhof ist mit täglich 360'000 Besucher:innen¹ und 125 Geschäften im Einkaufsbereich der grösste Schweizer Bahnhof.
2. Der Bahnhof Basel SBB ist der grösste Grenzbahnhof Europas.
3. Der Bahnhof Genf Cornavin wurde 2014 nach einem Um- und Ausbau neu in Betrieb genommen und ist nun ein hochmodernes Dienstleistungszentrum mit vielfältigem Angebot.
4. Fast 80% der Bahnhofs-Besucher:innen verpflegen sich «häufig» oder «ab und zu» an einem Bahnhof.
5. 70% der Besucher:innen erledigen «häufig» oder «ab und zu» Einkäufe und Besorgungen am Bahnhof oder gehen am Bahnhof shoppen.

¹Quelle: SBB Statistikportal (Daten 2021)



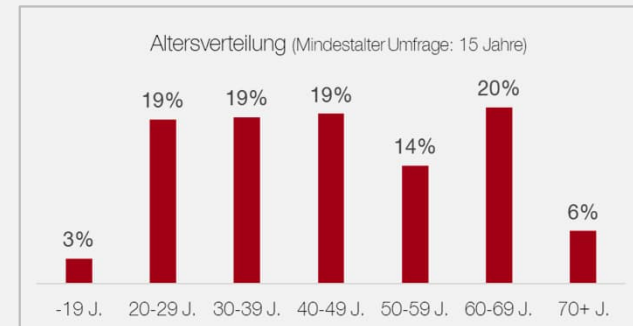
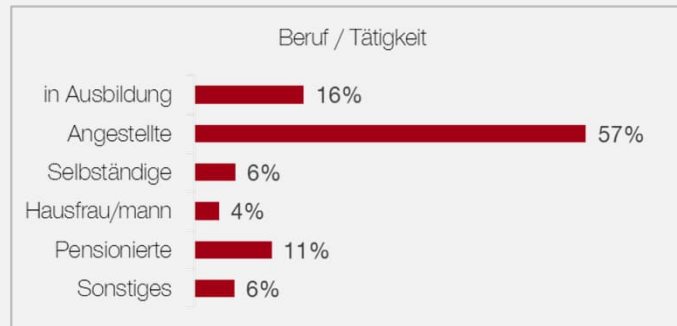
Wussten Sie schon?

Top 10 Facts Schweizer Bahnhöfe.

6. 38% besuchen den Bahnhof manchmal auch ohne Zugfahrt – das Einkaufs- und Verpflegungsangebot wird demnach nicht nur von Zugreisenden gerne genutzt.
7. Am Bahnhof Genf Flughafen bleiben die Besucher:innen im Durchschnitt am längsten und geben am meisten Geld aus.
8. An den Bahnhöfen Genf Flughafen, Zürich Hauptbahnhof, Bern, Basel und Zürich Enge geben die Besucher:innen im Schnitt über CHF 20.00 aus.
9. An 10 Bahnhöfen bleiben die Menschen im Durchschnitt länger als 15min pro Besuch – darunter befinden sich neben den Grossbahnhöfen beispielsweise auch die Destinations-Bahnhöfe Lugano und Chur.
10. Abends besuchen fast doppelt so viele Personen den Bahnhof wie am Morgen; am Sonntag schrumpft die Besucherzahl gegenüber Wochentagen auf die Hälfte.

Die Menschen am Bahnhof.

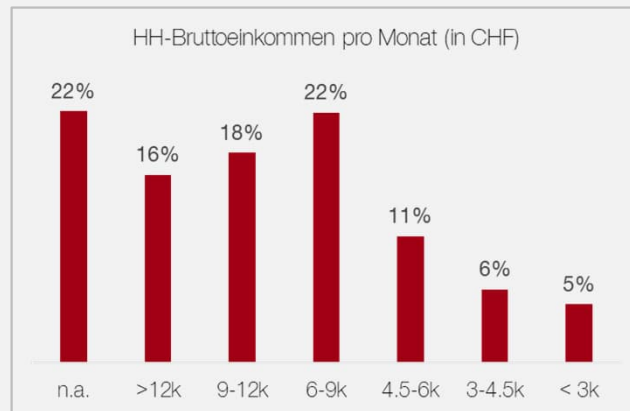
50%
 50%



Ø Alter 45 Jahre



Haushaltsgrösse:
23% 1 Person
36% 2 Personen
41% 3+ Personen
➤ **18% der Befragten** leben mit Kindern unter 16 Jahren im Haushalt



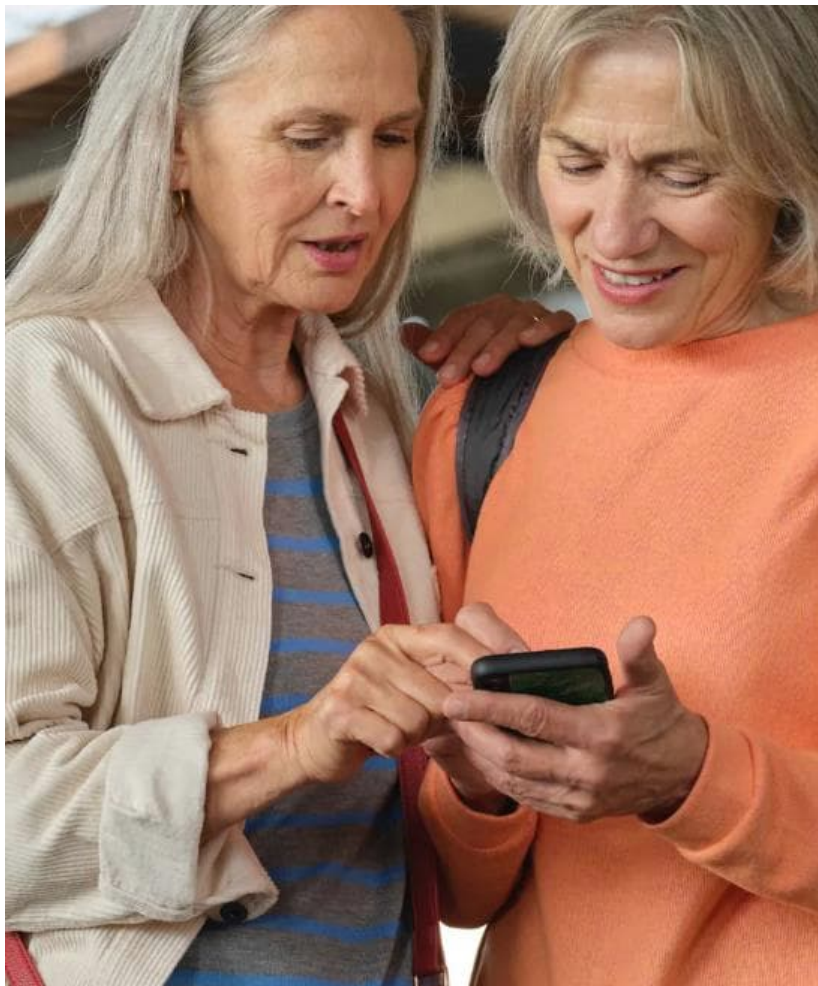
Wie stehen die Menschen zu den Bahnhöfen?



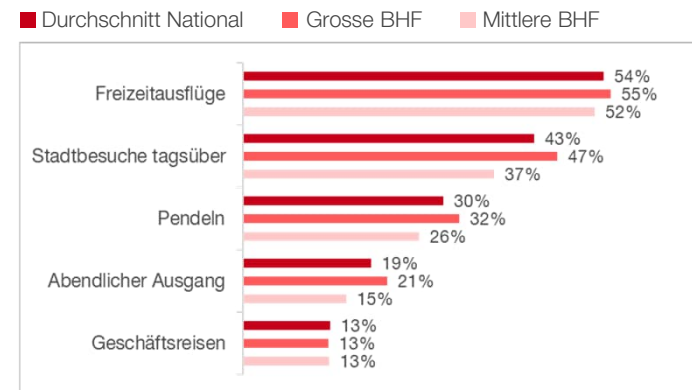
8 von 10 Personen sind Bahnhöfen gegenüber eher positiv bis sehr positiv eingestellt



Besuchertypen.



Besuchertypen: Die Besucher:innen nutzen die Bahn für...

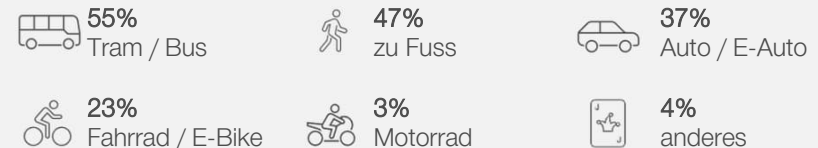


Corona-Effekt im 2021: Nur 30% nutzten den Bahnhof, um zu pendeln.

Regionale Unterschiede: Freizeitausflüge und Stadtbesuche sind in der DE-CH häufiger.

Menschen halten sich auch ohne Bahnfahrt am Bahnhof auf:

38% besuchen einen Bahnhof manchmal auch ohne Zugfahrt. In diesem Fall gelangen die Besucher:innen folgendermassen zum Bahnhof:



12% wohnen in der Nähe eines Bahnhofs

15% Arbeiten oder studieren in der Nähe eines Bahnhofs



Frequenzen (1/2).

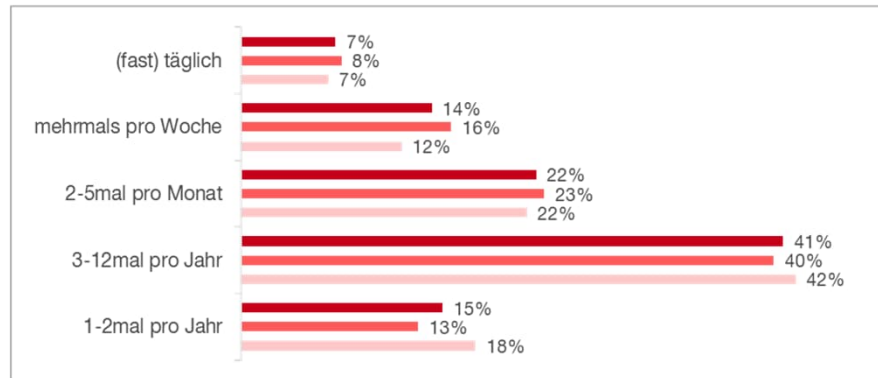


0.88 Mio. durchschnittliche Tagesfrequenz 2021¹

In den Jahren vor der Pandemie stieg die Anzahl Passagiere pro Tag von 1.24 Mio. (Jahr 2017) auf 1.32 Mio. (Jahr 2019) an. Die Tendenz ist nach dem Einbruch im Jahr 2020 mit 0.84 Mio. Passagieren pro Tag wieder steigend. Am meisten Passagiere bewegen sich derzeit in den Bahnhöfen Zürich Hauptbahnhof (360'000), Bern (160'000), Basel SBB (90'000), Lausanne (93'000) und Winterthur (93'000).

Häufigkeit der Bahnhofsbesuche

■ Durchschnitt National ■ Grosse BHF ■ Mittlere BHF



Im Durchschnitt ...

... besuchen 21% mehrmals wöchentlich den Bahnhof

... besuchen 44% mehrmals monatlich den Bahnhof

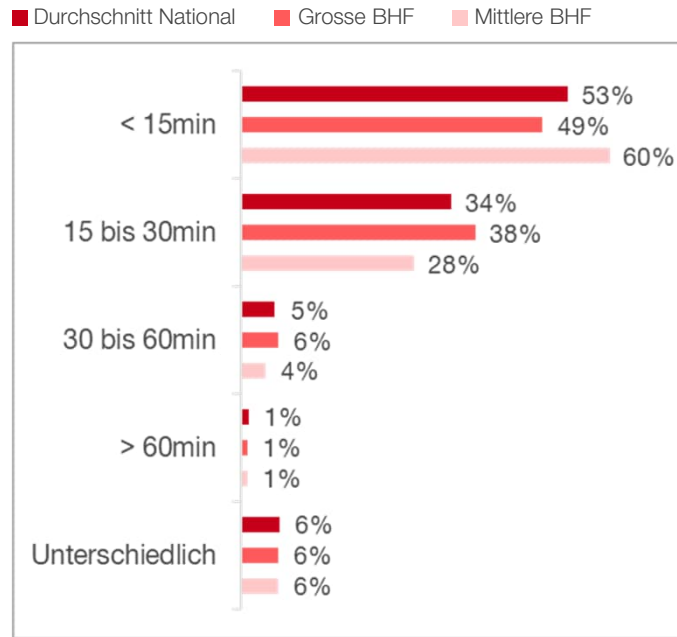


¹Quelle: SBB Statistikportal (Daten 2021)



Frequenzen (2/2).

Durchschnittliche Aufenthaltsdauer am Bahnhof



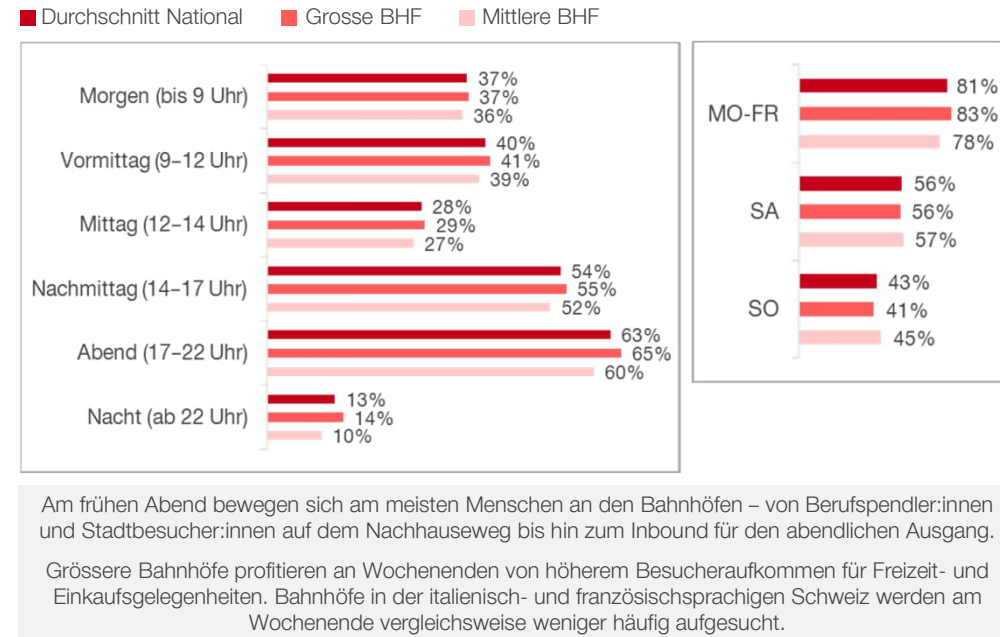
Ø 16min Aufenthalt

Im Durchschnitt verweilen 9 von 10 Personen weniger als eine halbe Stunde am Bahnhof.

Jeder Zweite nutzt den Bahnhof als reine Durchgangsachse mit einer Aufenthaltsdauer von unter 15 Minuten (Kurzaufenthalter).

Bei zunehmendem Angebot (Geschäfte, Restaurants, etc.) bleiben die Besucher:innen länger.

Tageszeiten und Wochentage für Bahnhofsbesuche



Am frühen Abend bewegen sich am meisten Menschen an den Bahnhöfen – von Berufspendler:innen und Stadtbesucher:innen auf dem Nachhauseweg bis hin zum Inbound für den abendlichen Ausgang.

Grössere Bahnhöfe profitieren an Wochenenden von höherem Besucheraufkommen für Freizeit- und Einkaufsgelegenheiten. Bahnhöfe in der italienisch- und französischsprachigen Schweiz werden am Wochenende vergleichsweise weniger häufig aufgesucht.



Konsumverhalten (1/2).

Aktivitäten am Bahnhof

Was machen die Menschen am Bahnhof und welche Angebote nutzen sie «ab und zu» oder «häufig»? 79% der Bahnhofs-Besucher:innen verpflegen sich häufig oder ab und zu an einem Bahnhof. Auch Erledigungen werden gerne getätigt. In der Tendenz lässt sich sagen: Je grösser der Bahnhof und das entsprechende Angebot, desto ausgeprägter sind die Aktivitäten am Bahnhof. Dies gilt insbesondere für Verpflegen, Erledigungen und Shoppen – nicht aber für Arbeit und Meetings.



	Gesamt	grosse BHF	mittlere BHF	DE-CH	FR-CH	IT-CH
Verpflegen	79%	82%	76%	82%	70%	67%
Erledigungen	58%	62%	53%	61%	51%	42%
Shoppen	48%	54%	38%	51%	39%	43%
Geselligkeit	36%	39%	32%	38%	29%	44%
Arbeit / Produktivität	17%	17%	18%	18%	16%	20%
Eventbesuche	12%	15%	9%	13%	11%	17%
Meetings	7%	7%	7%	7%	9%	9%

¹ Verpflegung kaufen oder Essen gehen

² Einkäufe und Besorgungen erledigen

³ Läden besuchen und Schaufenster ansehen

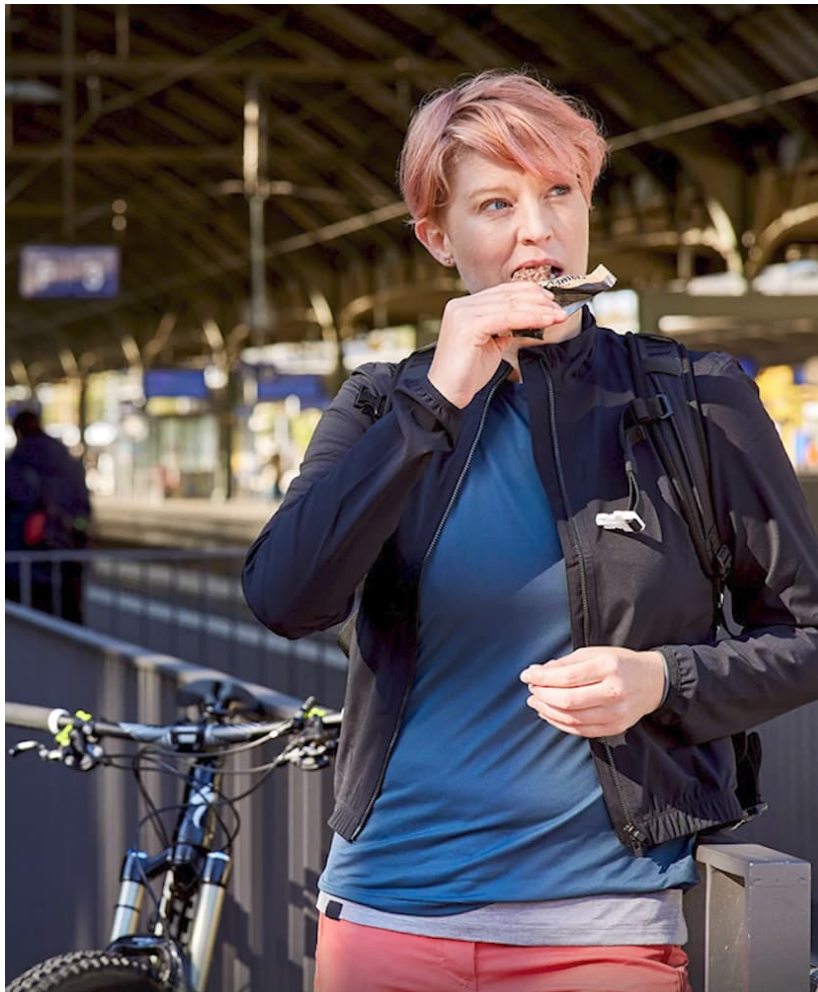
⁴ Gemeinsam Restaurant / Bar / Café besuchen (Freizeit)

⁵ Arbeiten, sich beschäftigen, etwas Produktives tun

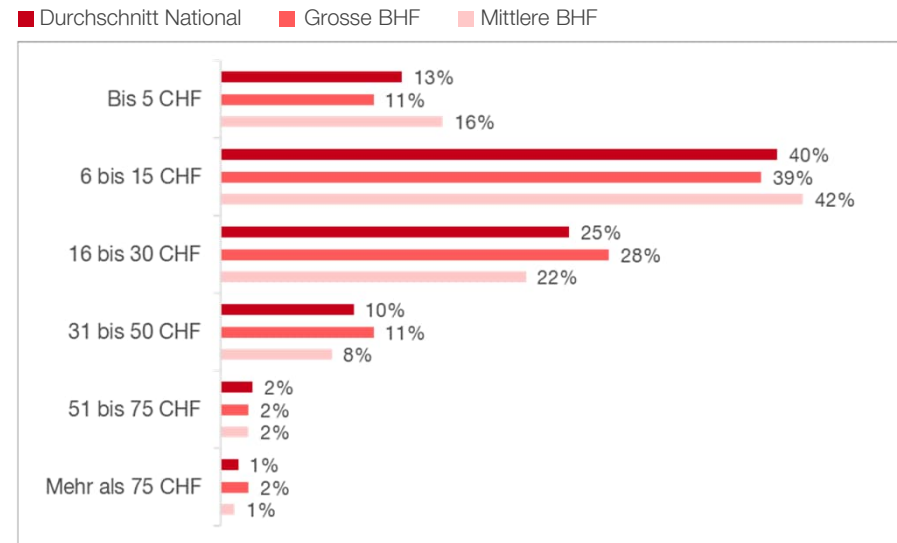
⁶ einen Event besuchen

⁷ geschäftliche Besprechung in einem BHF-Lokal abhalten

Konsumverhalten (2/2).



Durchschnittliche Ausgaben am Bahnhof pro Bahnhof-Besuch



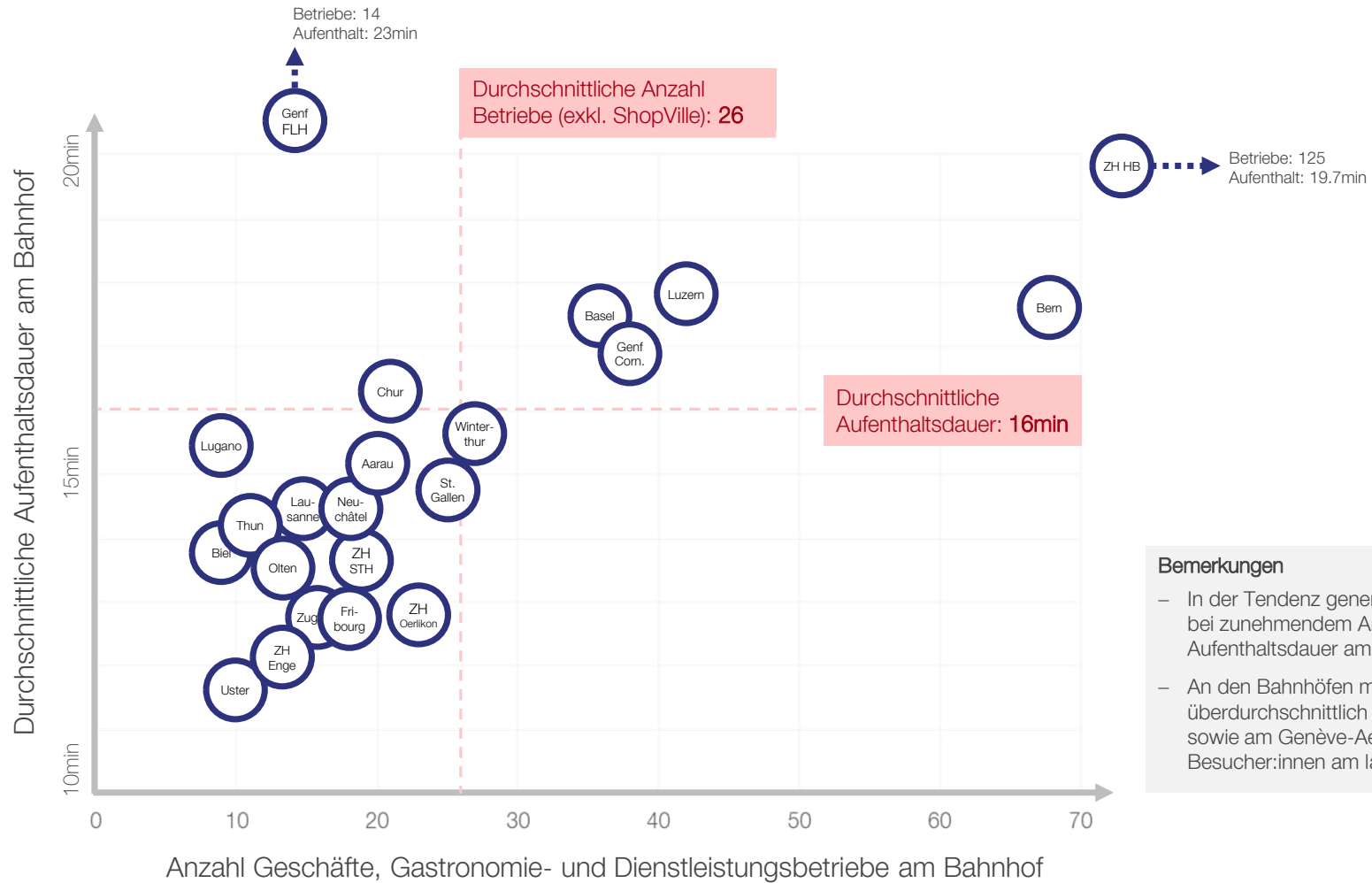
CHF 18 werden pro Bahnhof-Besuch durchschnittlich ausgegeben. Es gilt: Je grösser das Angebot, desto höher die Ausgaben.

% 13 der Befragten geben pro Bahnhof-Besuch mehr als CHF 30 aus.

CHF 14 geben die Personen im Durchschnitt für Mittagsverpflegung aus. Auch ausserhalb des Bahnhofs.



Angebot und Aufenthaltsdauer an den Bahnhöfen.

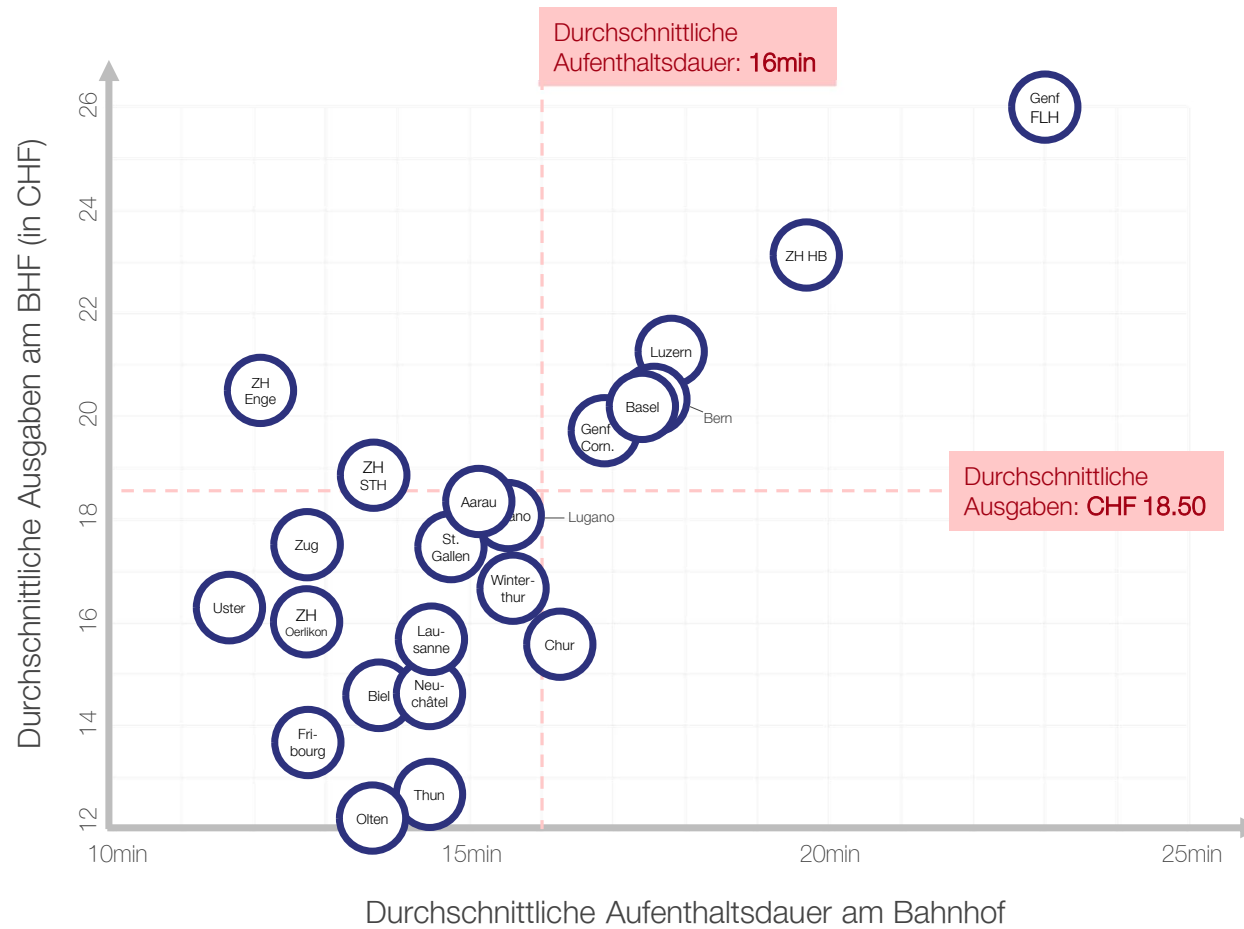


Bemerkungen

- In der Tendenz generieren die Bahnhöfe bei zunehmendem Angebot eine längere Aufenthaltsdauer am Bahnhof.
- An den Bahnhöfen mit überdurchschnittlich grossem Angebot sowie am Genève-Aéroport bleiben die Besucher:innen am längsten.



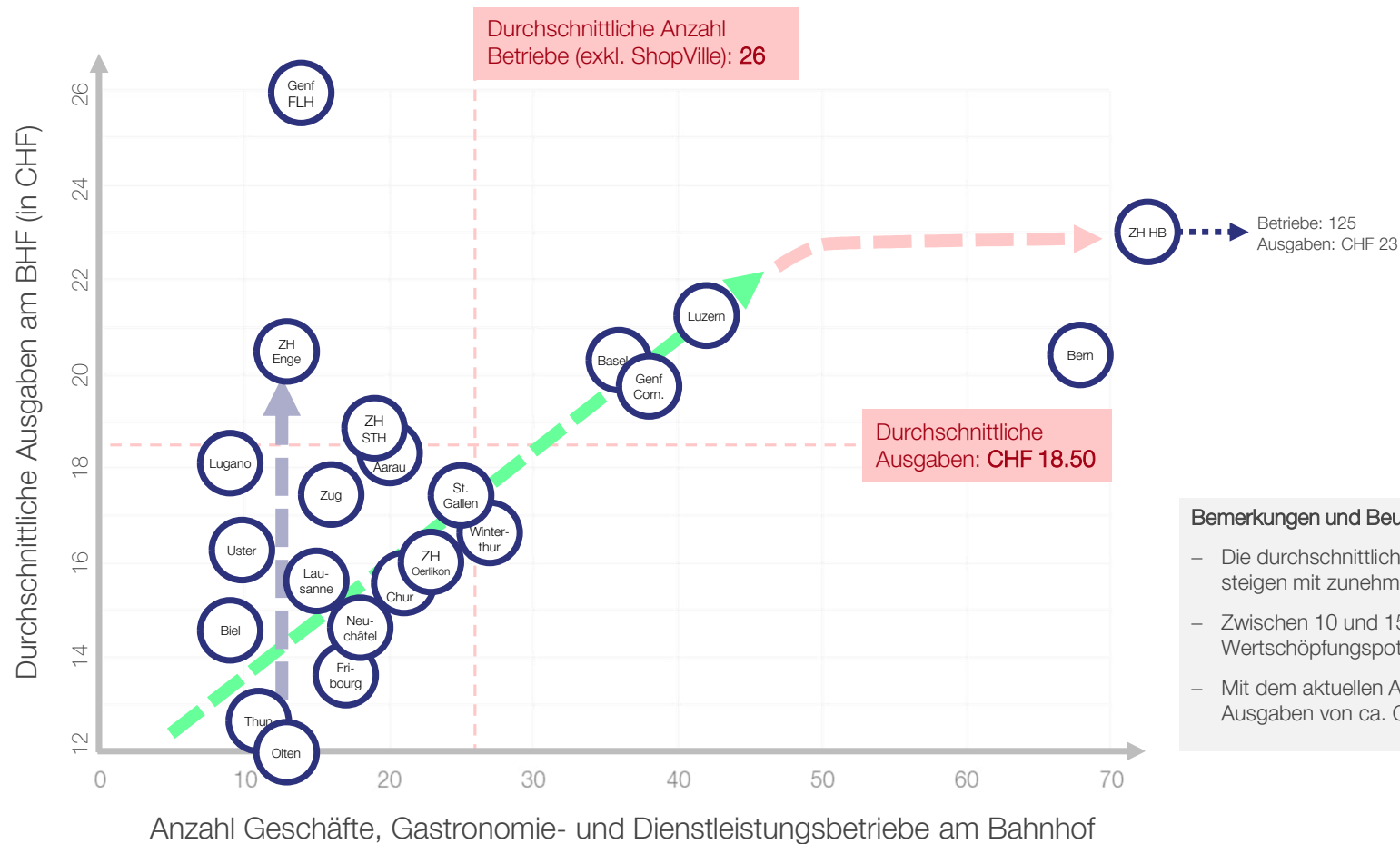
Aufenthaltsdauer und Ausgaben an den Bahnhöfen.



Bemerkungen
Insgesamt korrelieren Aufenthaltsdauer und Ausgaben: Je länger die Besucher:innen am Bahnhof bleiben, desto höher fallen die durchschnittlichen Ausgaben aus.



Angebot und Ausgaben an den Bahnhöfen.



Bemerkungen und Beurteilung

- Die durchschnittlichen Ausgaben am Bahnhof steigen mit zunehmendem Angebot (grüner Pfeil).
- Zwischen 10 und 15 Betrieben (Angebot) ist Wertschöpfungspotenzial vorhanden (blauer Pfeil).
- Mit dem aktuellen Angebot wird die Sättigung bei Ausgaben von ca. CHF 20-23 erreicht (roter Pfeil).

Exkurs: Nachhaltigkeit und Regionalität.



Nachhaltigkeit

Nachhaltigkeit ist ein sehr wichtiges Thema. 9 von 10 der Befragten legen Wert darauf, dass Nachhaltigkeitsthemen in den Bahnhöfen berücksichtigt werden. Nachhaltigkeit wird in unterschiedlichen Dimensionen interpretiert – von der Bauweise, über Energie-Management bis zu nachhaltigen Produkten.

Ein Auszug der Ideen der Bahnhofsbesucher:innen

- Saisonale, regionale und nachhaltige Angebote in den Geschäften
- No food waste Konzepte
- Recycling und Reduktion von Abfall (z.B. keine / weniger Einwegartikel)
- Verwendung von nachhaltigen Materialien
- Begrünung der Bahnhofsfläche

Regionalität

Regionale Angebote wünschen sich 8 von 10 der Befragten an ihrem Bahnhof. Regionalität wird dabei hauptsächlich über Food-Angebote interpretiert – von der lokalen Bäckerei bis hin zu Märkten mit regionalen Frischeprodukten.

Ein Auszug der Ideen der Bahnhofsbesucher:innen

- Hofläden, Wochenmärkte, Reformhäuser mit regionalen (Bio-)Produkten
- Gemütliche Restaurants mit Speisen aus der Region
- Pop-Up Stores mit Produkten von regionalen Designern / Herstellern



Anhang.

Definitionen

Die Werte berücksichtigen die Konsumentenrückmeldungen folgender Bahnhöfe:

Durchschnitt «National»

Aarau, Basel SBB, Bern, Biel/Bienne, Chur, Fribourg / Freiburg, Genève Aéroport, Genf Cornavin, Lausanne, Lugano, Luzern, Neuchâtel, Olten, St. Gallen, Thun, Uster, Winterthur, Zürich Enge, Zürich Hauptbahnhof, Zürich Oerlikon, Zürich Stadelhofen, Zug

Durchschnitt «Grosse Bahnhöfe»

Basel SBB, Bern, Genf Cornavin, Lausanne, Luzern, Winterthur, Zürich Hauptbahnhof, Zürich Oerlikon, Zürich Stadelhofen

Durchschnitt «Mittlere Bahnhöfe»

Aarau, Biel/Bienne, Brig, Chur, Fribourg / Freiburg, Genève Aéroport, Genève Eaux-Vives, Lugano, Neuchâtel, Olten, Schaffhausen, Sion, Solothurn, St. Gallen, Thun, Uster, Visp, Yverdon, Zug, Zürich Enge