



## Laudatio zur Siegerin des Premio Pro 2018

Pro Bahn Schweiz erreichen sehr viele positive Meldungen, von lebensrettenden Massnahmen bis hin zu kleinen Gesten, die sich den Reisenden einprägen. Den Kundinnen und Kunden ist es wichtig, dass sie ein Gefühl der ehrlichen Anteilnahme erhalten, einen taktvollen Umgang erfahren und es nicht um eine widerwillige Handlung handelt, weil es die Betriebsabläufe so vorschreiben. Gerade in schwierigen Situationen, wie bei Pannen, Unfällen oder auch Verspätungen ist es besonders wichtig, wenn sich die Mitarbeitenden in die Situation der Reisenden hineinversetzen und sie bestmöglichst unterstützen. Es gilt wie überall der Grundsatz: Man sollte den anderen Menschen gegenüber so begegnen, wie man das in derselben Situation für sich selber auch wünschen würde.

Die Mitglieder von Pro Bahn Schweiz, die Leser unserer Mitgliederzeitschrift InfoForum sowie Freunde und Bekannte der 10 nominierten Kandidatinnen und Kandidaten haben abgestimmt. Frau Sonja Peter, Reisebegleiterin der SBB, ist die Gewinnerin des Premio Pro 2018. Herzliche Gratulation!

Gerade bei verspäteten Zügen sind die Reisenden verunsichert und sind besonders auf die Hilfe des Bahnpersonals angewiesen. Am Samstag, 21. Juli 2018 fuhr der «Gotthard Weekender» von Zürich nach Göschenen in Erstfeld mit einer Verspätung von 9 Minuten ab. Da die Übergangszeit in Göschenen nur gerade mal 5 Minuten beträgt, war schnell klar, dass das nicht reicht. Dank des Einsatzes der Zugbegleiterin via Leitstelle in Bern wurde dann der Anschluss abgewartet. Vorbildlicherweise hat sie das am Lautsprecher zwischen Erstfeld und Göschenen zweimal bekanntgegeben. Rund 20 Personen konnten davon profitieren.

Die freundliche Begrüssung bei der Zugsabfahrt und auch das umsichtige Handeln beim Verspätungsfall haben die Bahnreisenden sehr geschätzt. Das ist nicht immer selbstverständlich. Frau Sonja Peter ist eine würdige, verdiente Preisträgerin. Wir wünschen uns, dass Frau Peter noch lange für die Reisenden im Einsatz bleibt und als Vorbild gilt.

Sonja Peter, wir danken Ihnen für Ihr tägliches Engagement für die Bahnreisenden, insbesondere für Ihr umsichtiges Handeln im Verspätungsfall von Göschenen.

- Es gilt das gesprochene Wort -