

Schrittweise zurück zur Normalität

Die epidemiologische Lage hat sich in den letzten Monaten verbessert: Die Ansteckungen sinken und die Menschen bewegen sich wieder freier. Auch bei der SBB zeichnet sich eine Erholung ab. Massimo Camponovo, Leiter des Reisezentrums im Bahnhof Lugano, erlebt es hautnah.

Text: Patrick Walser | Fotos: Patrick Walser

Massimo Camponovo hat die Pandemie mehr als ein Jahr lang an vorderster Front erlebt. Gemeinsam mit seinem Team wurde er bereits mit den ersten Anzeichen des Coronavirus konfrontiert, hat aber seine Arbeit für die Kunden nie unterbrochen. Heute kann er mit mehr Gewissheit und einer guten Portion Zuversicht in die Zukunft zu blicken.

Massimo, erzähl uns, was du in diesem Pandemiejahr erlebt hast. Wie war es bei euch in Lugano?

Die Situation im Reisezentrum Lugano hat sich im Gleichschritt mit der Pandemie entwickelt. Das Coronavirus hat das Tessin als erste Schweizer Region getroffen und die Kolleginnen und Kollegen jenseits der Alpen konnten zumindest zu Beginn nicht immer verstehen, mit welcher Situation wir uns täglich auseinandersetzen mussten. Unser Reisezentrum hat seine Türen für die Öffentlichkeit nie geschlossen und glücklicherweise haben sich keine Mitarbeitenden am Arbeitsplatz mit dem Virus angesteckt. Das zeigt, dass die vorhandenen Schutzmassnahmen und die Selbstdisziplin gut funktioniert haben.

Wie haben die Kunden reagiert?

In den ersten Wochen haben wir fast ausschliesslich bereits gebuchte Reisen rückerstattet. Mit der Zeit sind die Reisenden langsam wiedergekommen, da das Angebot, wenn auch nur reduziert, aufrechterhalten wurde. Die Kunden haben es vor allem geschätzt, nie Schlange stehen zu müssen und Produkte besser kennen zu lernen, für die sie zuvor keine Zeit hatten.

Im vergangenen Jahr haben die Schweizerinnen und Schweizer ihre Sommerferien und weitere Freitage in der Schweiz verbracht: Gab es deswegen mehr Buchungen oder eine grössere Arbeitsbelastung?

Tatsächlich hat die Pandemie viele Schweizerinnen und Schweizer dazu bewogen, ein Reiseziel südlich der Alpen zu wählen. Im letzten Jahr haben wir auch einen Anstieg der französischsprachigen Reisenden beobachtet, die sich vor der Pandemie nicht so oft für unsere Breitengrade interessiert hatten. Auch die Inbetriebnahme des Ceneri-Basistunnels hat das Tessin dank den verkürzten Reisezeiten für die Kundinnen und Kunden aus dem Norden und zwischen den kantonalen Hauptorten noch attraktiver gemacht.

Jetzt scheint sich die epidemiologische Lage zu verbessern: Merkt ihr das auch?

Ja, die Nachfrage nimmt kontinuierlich zu. An unseren Schaltern bedienen wir wieder etwa zwei Drittel der Kunden, die wir im gleichen Zeitraum 2019 bedient haben. Noch fehlen die grenzüberschreitenden Fahrten und damit die Touristen aus dem Ausland. Am Pfingstwochenende zum Beispiel sind die Besucherzahlen gestiegen. Dank dem erhöhten Angebot konnten wir die grössere Nachfrage aber gut bewältigen.

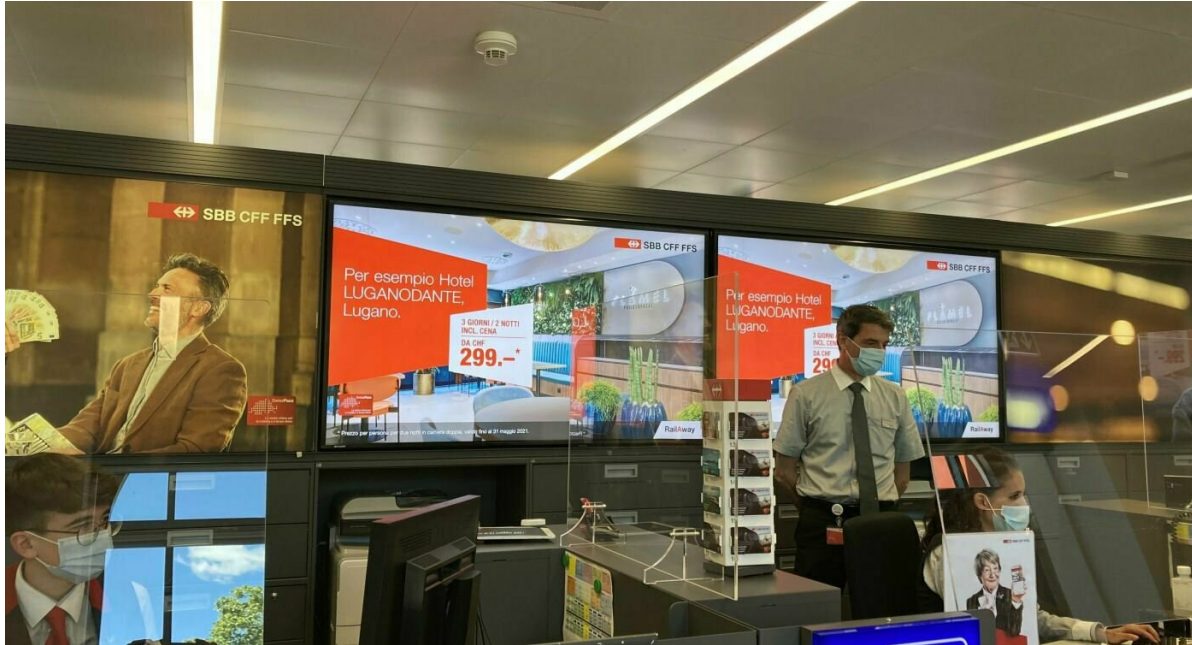
Welche Produkte sind derzeit am meisten gefragt?

In den letzten Wochen konnten wir mehrere Reisen zu regionalen und nationalen Tourismusattraktionen anbieten und verkaufen. Wir haben auch einen regelrechten Ansturm von Anfragen für Schulausflüge, vor allem jenseits des Gotthards, beobachtet. Dies zeigt ganz klar den Wunsch, wieder zur Normalität zurückzukehren.

Was würdest du unseren Kunden – Pendlerinnen und Touristen – sagen, um sie zu ermutigen, wieder mit unseren Zügen zu reisen?

Die SBB Züge sind ein zuverlässiges und pünktliches Verkehrsmittel. Der Zug und der öffentliche Verkehr im Allgemeinen sind die beste Art zu reisen und die Schweiz sicher und umweltschonend zu entdecken.

Massimo Camponovo Massimo Camponovo arbeitet seit 1982 bei der SBB. Seine Ausbildung absolvierte er in Olten. Er hat bereits zahlreiche Aufgaben innerhalb des Unternehmens wahrgenommen, von der Betriebsleitung bis hin zu administrativen und organisatorischen Tätigkeiten in der Deutschschweiz und der Romandie. 2000 wechselte Massimo nach Lugano und erlebte im Laufe der Jahre alle lokalen Veränderungen persönlich mit. Am meisten beeindruckt hat ihn zweifellos der komplette Umbau des Bahnhofgebäudes und der Haupthalle. Sein Team besteht aus 20 Personen. An seiner Arbeit schätzt Massimo besonders den engen Kundenkontakt.



Massimo am Schalter