



**BSL Transportation  
Consultants GmbH & Co. KG**  
Cölln Haus  
Brodstrangen 3 – 5  
20457 Hamburg  
info@bsl-transportation.com  
www.bsl-transportation.com

**Quotas GmbH**  
Holstenplatz 20  
22765 Hamburg  
kontakt@quotas.de  
www.quotas.de



# USEmobility – Erfolgreiche und innovative Kunden- ansprache für mehr Fahrgäste

Kaltenkirchen, den 29.04.2013

# Unter Federführung der Allianz pro Schiene hat USEmobility das mobilitätsbezogene Entscheidungsverhalten der Europäer untersucht

## PROJEKTSKIZZE

### Ziele

- Gründe für die Verhaltensänderung hin zu einer **umweltfreundlichen multimodalen Mobilität** erfahren und künftige Potenziale aufdecken
- Erfolgsfaktoren für die Gestaltung des öffentlichen Verkehrs identifizieren („harte und weiche Faktoren“)
- Handlungsempfehlungen für Entscheidungsträger in Unternehmen, Politik und CSO's formulieren

### Vorgehen

- Europaweite Befragung in sechs Ländern (DE, A, BE, NL, HU und HR)
- Fokussierung auf Verkehrsmittelwechsler („Haben Sie in den letzten Jahren Ihr Verkehrsmittelwahl signifikant verändert?“)
- Landesweite und regionsspezifische Befragungen in zehn speziell ausgewählten Best Practice-Regionen (z.B. in DE: Metronom, S-Bahn Rhein-Neckar, Breisgau S-Bahn)
- Parallel Interviews in den Untersuchungsländern mit Entscheidungsträgern aus Unternehmen, Aufgabenträgern / Verwaltung, Wissenschaft und CSO's

### Partner

- 7 Partner aus 6 europäischen Ländern: Allianz pro Schiene, Quotas GmbH, BSL Transportation Consultants, Verkehrsclub Österreich, European Passenger Federation, Savez za Željeznicu (HR) und Clean Air Action Group (HU)

# Mit USEmobility wurde das Kundenverhalten transparent gemacht

## KUNDENVERHALTEN

Dynamisch und pragmatisch

Situativ

Rational

Multimodal

### Zentrale Projektergebnisse

---

- Fast **50%** der Befragten haben in den vergangenen fünf Jahren ihr Mobilitätsverhalten verändert
- **40%** der Wechsler treffen Verkehrsmittelwahlentscheidungen pragmatisch und anlassbezogen
- Eine Veränderung in der persönlichen Lebenssituation (Arbeitsplatzwechsel, Umzug, gesundheitliche Einschränkungen) ist für **55%** der Wechsler ausschlaggebend für ihre Verkehrsmittelwahl
- „Harte Faktoren“ (Preis, Reisezeit, Anzahl Umstiege...) sind entscheidend für die Verkehrsmittelwahl
- Bedeutung der „weichen Faktoren“ (Fahrkomfort, Atmosphäre, Kommunikation und Information...) sollte aber nicht unterschätzt werden
- **30%** der Wechsler wissen um die Vorteile, mehrere Verkehrsmittel auf einer Fahrt multimodal zu kombinieren, und haben ihr Verkehrsverhalten entsprechend angepasst.

# USEmobility beantwortet nicht nur wissenschaftliche Fragestellungen, sondern auch Fragen aus der Unternehmenspraxis

## FRAGESTELLUNGEN

Mit welchen Marketingmaßnahmen können wir „Wechsler“ / Neukunden gewinnen?

Mit welchen „Lebensumbruchsituationen“ sollte unser Marketing verknüpft werden?

Sollten wir emotionales Marketing einsetzen? Und wenn ja – wie?

Welches Maßnahmenpaket sollten wir bei der Inbetriebnahme umsetzen?

Was können wir von der internationalen Best-practice lernen?

# Sie können vielfältig mit uns von USEmobility profitieren

## ANGEBOTE

### Workshops



- Diskussion der USEmobility Ergebnisse
- Maßnahmenkonzeption
  - Marketingmaßnahmen
  - Kundengewinnung und Kundenbindung
  - Tarif und Vertrieb
  - Ganzheitliche Mobilitätskonzepte

### Datenanalyse



- Spezifische Auswertungen aus dem USEmobility-Datenpool
- Verhaltens- und Einstellungssegmentierung
- Analyse von spezifischen Verkehrsräumen („targets“)
- Benchmarking mit „Best-practice“-Unternehmen

### Marktforschung



- Gemeinsame Konzeption einer eigenständigen Marktforschung
- Weiterführende kontinuierliche Datenerhebung
- Individuelle Kundenanalyse (Data-Mining)

# Ihre Ansprechpartner

**Christian Grotemeier**  
Projektmanager

**Thomas Krautscheid**  
Abteilungsleiter Verkehr,  
Vertrieb und Umwelt

**BSL Transportation Consultants GmbH & Co. KG**  
Cölln Haus  
Brodschranken 3 – 5  
20457 Hamburg  
[info@bsl-transportation.com](mailto:info@bsl-transportation.com)  
[www.bsl-transportation.com](http://www.bsl-transportation.com)

**Quotas GmbH**  
Holstenplatz 20  
22765 Hamburg  
[kontakt@quotas.de](mailto:kontakt@quotas.de)  
[www.quotas.de](http://www.quotas.de)