

Pressemitteilung

Paris, 30. Januar 2025

TGV Lyria stellt seine neue Vision des Zugreisens vor: herausragende Serviceleistungen für eine bemerkenswerte Reise.



TGV Lyria, eine Tochtergesellschaft von SNCF Voyageurs und den Schweizerischen Bundesbahnen (SBB) sowie führender Anbieter von Zugverbindungen zwischen Frankreich und der Schweiz, läutet eine neue Ära des Reisens ein. Mit überarbeiteten Services und gesteigertem Komfort an Bord passt sich TGV Lyria den Erwartungen der Reisenden von heute und morgen an. Im Anschluss an die Veranstaltung «ICI COMMENCE DEMAIN», die am 30. Januar im Pariser Gare de Lyon stattfand, enthüllt TGV Lyria seine neuen Standards für das Bahnreisen – eine Vision, die bis 2030 umgesetzt wird.

Eine Antwort auf die Erwartungen einer immer anspruchsvolleren Kundschaft

Mit einer Kundenzufriedenheit von 83% genießt TGV Lyria eine hohe Kundentreue, möchte aber mit gezielten und konkreten Verbesserungen noch einen Schritt weiter gehen.

Im Jahr 2024 wurde eine umfassende Studie* durchgeführt, welche die vorrangigen Erwartungen und Bedürfnisse der bisherigen und potenziellen Fahrgäste ermittelte. Die Ergebnisse zeigten die wichtigsten Punkte, die verbessert werden müssen, insbesondere in Bezug auf Komfort, Serviceleistungen am Bahnhof und das Reiseerlebnis an Bord.

Daraufhin wurden **drei grundlegende Säulen** zur Strukturierung dieser neuen Vision des Reisens definiert:

- **Entdecken** – durch einen verstärkten Fokus auf die französisch-schweizerische DNA, eine aussergewöhnliche Gastronomie und ein erweitertes Unterhaltungsangebot.
- **Sich wohlfühlen und abschalten** – mit einem gemütlicheren Innendesign, optimierten Bereichen im Zug und einem nahtlosen Reiseerlebnis.
- **Personalisierte Aufmerksamkeiten** – dank Services, die auf die Bedürfnisse aller Passagiere zugeschnitten sind und für eine höhere Qualität des Aufenthaltes an Bord sorgen.

Neue Reiseklassen

Zu den wichtigsten Neuerungen gehört, dass TGV Lyria seine drei Reiseklassen umbenennt: **Standard**, **Première** und **Première Signature**. Die neuen Klassen sind von den besten Hotels weltweit inspiriert und stärken die Identität von TGV Lyria, wodurch diese für die Reisenden sofort erkennbar wird.

- Die **Standard-Klasse** bietet optimalen Komfort zu einem erschwinglichen Preis mit ergonomischen Sitzen.
- Die **Première-Klasse** bietet den Komfort eines Erstklass-Sitzes und eine ruhige Atmosphäre für eine noch angenehmere Reise.
- Die Klasse **Première Signature** steht für einen exzellenten Service mit einem persönlichen Empfang, einem bequemen Sitzplatz in einem separaten Waggon und einem exklusiven gastronomischen Angebot, das direkt am Sitzplatz serviert wird.

Eine neue Identität an Bord

Die Umgebung an Bord wurde für ein immersives und nahtloses Reiseerlebnis neugestaltet, um jeden gemeinsam genutzten Bereich in einen Ort zu verwandeln, den sich die Reisenden zu eigen machen können. Mit der Einführung der drei neuen Reiseklassen erhält das **Reiseerlebnis eine neue Identität**. Der Familienbereich wurde speziell für Kinder und ihre Eltern konzipiert, um eine spielerische und komfortable Umgebung zu schaffen. Zudem wurden die Innenräume und Toiletten modernisiert, um eine Oase des Komforts und der Privatsphäre zu bieten, mit klarer Beschilderung für eine bessere Orientierung. Jeder Aspekt des Designs wurde sorgfältig überarbeitet, sodass eine harmonische Signalgebung mit einem modernen Look Ästhetik und Funktionalität vereint. Diese neue Identität wird **im Laufe des Jahres 2025 schrittweise in allen 15 Zügen eingeführt**. Letztendlich wird eine neuartige sensorische Identität das Reiseerlebnis mit einer Klang- und Duftatmosphäre bereichern, die mit Expertinnen und Experten für sensorisches Marketing entwickelt wurde.



«Seit 2020 bricht TGV Lyria dank eines neuen Modells und eines um mehr als 30% erweiterten Angebots an Sitzplätzen immer wieder neue Rekorde. Im Jahr 2024 zählten wir 5,7 Millionen Reisende. Unser Kundenzufriedenheitswert steigt stetig an. Aber wir begnügen uns nicht damit – im Gegenteil, wir wollen für unsere Fahrgäste immer noch einen Schritt weiter gehen. Wir wollen ihnen noch mehr Spitzenleistungen, Gemütlichkeit und Authentizität bieten.»
Eric Dehlinger, Generaldirektor von TGV Lyria

Kulinarische Kühnheit im Zentrum des TGV Lyria-Erlebnisses

TGV Lyria setzt weiterhin auf Gate Gourmet Helvetia als Catering-Partner. In Zusammenarbeit mit den Sterneköchen Michel Roth (1) und Danny Khezzar entstand das Atelier Lyria Gourmet, das die französisch-schweizerische Esskultur zelebriert.

- **«Le Bistrot»** (Barwagen): Regionale und saisonale Spezialitäten mit hochwertigen Zutaten.
- **«La Table»** (Première Signature): Exklusive Gourmet-Menüs, direkt am Platz serviert.

Seit Januar 2025 können Gerichte von «Le Bistrot» online vorbestellt und per **Click & Collect** oder **Sitzplatzzlieferung** (für Première und Première Signature) bezogen werden.

Speziell für Gäste der La Première Signature bietet TGV Lyria besondere Annehmlichkeiten, die das Reiseerlebnis noch komfortabler gestalten. Ein sorgfältig zusammengestelltes

Komfort-Kit mit ausgewählten Wohlfühlprodukten sorgt für eine angenehme Reise. Zudem erhalten Reisende ein Willkommenstablett, das mit einer Auswahl an erlesenen Getränken und Snacks bestückt ist, um sie an Bord zu überraschen. Darüber hinaus stehen Adapter für Schweizer Passagiere zur Verfügung, sodass sie ihre Geräte problemlos im Zug aufladen können. Diese durchdachten Aufmerksamkeiten verkörpern perfekt die Gastfreundschaft und Liebe zum Detail, die das Erlebnis mit TGV Lyria auszeichnen.

Neugestaltung des digitalen Erlebnisses an Bord

Das Unterhaltungsangebot an Bord wurde durch ein **modernisiertes WIFI-Portal** mit über 150 exklusiven Inhalten erweitert, darunter Filme, Serien, Podcasts und digitale Zeitungen aus Frankreich und der Schweiz – verfügbar in drei Sprachen (Französisch, Deutsch und Englisch). In einem speziellen Bereich des WIFI-Portals haben Gäste der **Première Signature** exklusiven Zugang zu einem Pressekatalog. Alle Inhalte sind zu **100 % vorinstalliert**, sodass keine Internetverbindung erforderlich ist, um darauf zuzugreifen. Zusätzlich verbessert TGV Lyria das digitale Erlebnis mit weiteren technologischen Innovationen. Der ChatBot „Franz“ steht den Reisenden an Bord zur Verfügung, um alle Fragen in Echtzeit zu beantworten. Zudem plant TGV Lyria die **Integration von USB-C-Anschlüssen** für zusätzlichen Komfort sowie weitere technologische Erweiterungen wie „Lyria Augmenté“ für interaktive Augmented-Reality-Erlebnisse. Ergänzend wird das Angebot durch immersive Führerstand-Videos für Kinder und Erwachsene erweitert, um die Faszination des Bahnfahrens auf eine neue Weise erlebbar zu machen.



«Durchschnittlich verbinden sich 65% unserer Reisenden mit dem WLAN-Portal an Bord der Züge von TGV Lyria. Von diesen 65% wünschen sich 33% ein grösseres Unterhaltungsangebot (Spiele, Filme, Musik).** Aus diesem Grund war es für uns naheliegend, unser WLAN-Portal neu auszurichten und eine einfachere Verbindung, ein ergonomischeres Design und mehr Inhalte aus der Schweiz und Frankreich anzubieten.»*
Stéphanie Bonnetain Dabi, Leiterin Marketing Serviceleistungen.

Ein neu gestaltetes Bahnhofserlebnis

Um den Reisenden bereits vor der Abfahrt ein angenehmeres Erlebnis zu bieten, verbessert TGV Lyria seine Serviceleistungen in den Bahnhöfen. Mit einem **Express-Boarding für Première Signature** wird ein bevorzugter Zugang zu den Zügen ermöglicht. Zudem werden spezielle Hallen und Bahnsteige geschaffen, die die Orientierung erleichtern. Geschäftsreisende profitieren von modernen und komfortablen **Coworking-Spaces in den Bahnhöfen oder in deren Nähe**, die zu Sondertarifen zur Verfügung stehen. Die Reise wird darüber hinaus durch optimierte **Parkmöglichkeiten (P+Rail)**, eine **digitale Steuererstattung** und eine **vereinfachte Hotelbuchung** noch angenehmer und effizienter gestaltet.

Die Veranstaltung «ICI COMMENCE DEMAIN»

Bei dieser exklusiven, von TGV Lyria organisierten Veranstaltung trafen sich Partner sowie Kundinnen und Kunden in einem innovativen Rahmen im Gare de Lyon. Es war die ideale Gelegenheit, um die **neue Vision des Reisens von TGV Lyria** mit seinem Modellzug und den neuen Dienstleistungen vorzustellen sowie den Gästen ein einzigartiges sinnliches Erlebnis zu bieten. Unter anderem wurde ihnen ein Show-Cooking geboten, das von den **Sterneköchen Michel Roth (1) und Danny Khezzer*** moderiert wurde. Sie verrieten die Geheimnisse ihres neuen kulinarischen Angebots an Bord der Züge von TGV Lyria. Ein weiterer Höhepunkt der Veranstaltung war ein **Live-Painting** der Künstler BLEG (Benoit Legendre, Frankreich) und JO MO (Joakim Monnier, Neuchâtel, Schweiz). In Echtzeit erschufen sie ein Kunstwerk als Hommage an die Bewegung – eine symbolische Darstellung der Dynamik des Reisens im TGV Lyria und der tiefen Verbindung zwischen Frankreich und der Schweiz.

Über TGV Lyria

Mit **5,7 Millionen Reisenden im Jahr 2024** bestätigt sich **TGV Lyria** als führende Mobilitätslösung zwischen der Schweiz und Frankreich. Die täglich 17 Hin- und Rückfahrten bieten Kapazitäten für bis zu 18.000 Passagiere pro Tag, mit Reisezeiten von nur 3 Stunden zwischen Paris und Basel/Genf bzw. 4:04 Stunden nach Zürich. TGV Lyria vereint die französisch-schweizerische Exzellenz und ist eine Tochtergesellschaft von SNCF-Voyageurs (74 %) und den SBB (26 %).

Kiosk Agency / Pressekontakt Schweiz

[Julie Maio](#) : +41 44 450 49 48

** Studie, die 2024 in Zusammenarbeit mit dem Büro INIT durchgeführt wurde.*

****Quelle: BVA-Studie 2023**