

Medienmitteilung

Bern, der 04. Februar 2026



TGV Lyria kündigt neue Partnerschaft mit der EHL an und hebt den Service an Bord auf ein neues Niveau

TGV Lyria, führender Anbieter im grenzüberschreitenden Bahnverkehr zwischen der Schweiz und Frankreich, kündigt eine strategische Zusammenarbeit mit der EHL Hospitality Business School, ehemals École hôtelière de Lausanne an, einer international renommierten Schweizer Institution mit ausgewiesener Expertise in Servicequalität und Serviceexzellenz. In einer Zeit, in der Mobilität immer schneller und technologischer wird, steht diese Partnerschaft für eine klare Überzeugung: Die Qualität einer Reise bemisst sich vor allem an der Qualität der menschlichen Begegnung. Die Zusammenarbeit ist Teil der Einführung der neuen Servicevision von TGV Lyria – eines ambitionierten Projekts, das darauf abzielt, das Reiseerlebnis nachhaltig zu bereichern, indem Menschlichkeit, Aufmerksamkeit und Grosszügigkeit in den Mittelpunkt jeder Interaktion gestellt werden.

Eine Servicevision, inspiriert von exzellenter Beziehungskultur

Da sich die Erwartungen der Reisenden zunehmend in Richtung mehr Individualisierung, reibungslose Abläufe und Wertschätzung entwickeln, hat TGV Lyria seine Servicestandards grundlegend überdacht. Gemeinsam mit der EHL Hospitality Business School, einer international renommierten Schweizer Institution, die 1893 unter dem Namen École hôtelière de Lausanne gegründet wurde, geht TGV Lyria einen weiteren entscheidenden Schritt bei der Weiterentwicklung seines Angebots an Bord.

Diese Zusammenarbeit ist fest **in der französisch-schweizerischen DNA von TGV Lyria** verankert und spiegelt seine Vision des Reisens als Moment der Ruhe wider, in dem jedes Detail zählt. Zugleich bringt sie eine gemeinsame Ambition zum Ausdruck: den Zug als Raum für qualitativ hochwertigen Service zu positionieren, der Effizienz und Komfort miteinander verbindet. Beide Partner teilen die Überzeugung, dass eine unvergessliche Reise vor allem durch die Qualität der menschlichen Beziehung entsteht. Ein aufmerksamer Empfang, die richtigen Gesten, ein ausgeprägter Sinn für Details und die Fähigkeit, Bedürfnisse vorauszusehen, bilden die Grundpfeiler dieses erneuerten Serviceansatzes – mit dem Ziel, ehrliche und nachhaltige Aufmerksamkeiten zu schaffen.

Indem TGV Lyria die Bedeutung des Menschlichen in einer digitalisierten und dynamischen Welt bekräftigt, verfolgt das Unternehmen konsequent seine Ambition weiter: ein einzigartiges Hochgeschwindigkeits-Mobilitätserlebnis zu bieten, das

leistungsstark, verantwortungsvoll und zugleich zutiefst auf die Reisenden ausgerichtet ist.

„An der EHL bilden wir seit jeher Fachkräfte aus, die Gastfreundschaft auch in anspruchsvollen, bewegten und mitunter eingeschränkten Umfeldern erlebbar machen können. Die Partnerschaft mit TGV Lyria veranschaulicht diese Ambition auf ideale Weise: Die Codes der gehobenen Hotellerie werden auf die Welt der Bahn übertragen – nicht schematisch, sondern angepasst an die Realität vor Ort und an die Geste des Alltags. Gemeinsam wollen wir die Teams dabei begleiten, genau das zu stärken, was den Unterschied im Kundenerlebnis ausmacht: die Aufmerksamkeit für den Menschen, die stimmige Interaktion und die Fähigkeit, bleibende Erinnerungen zu schaffen.“ Franck Louveau, Berater Weiterbildung, EHL Hospitality Business School

Die neue TGV-Lyria-Zugvision: in jeder Reiseetappe herausragende Services für eine erstklassige Reise kreieren

Dieses Projekt, das seit Januar 2025 schrittweise eingeführt wird, verfolgt das Ziel, ein stimmiges, flüssiges und herzliches Reiseerlebnis zu schaffen – vom Bahnsteig bis zur Ankunft am Zielbahnhof. Entstanden ist es in enger Zusammenarbeit mit den operativen Teams und orientiert sich konsequent an den realen Anforderungen des Betriebs. Im Zentrum stehen drei zentrale Servicehaltungen: Aufmerksamkeit, Grosszügigkeit und Präzision. Diese zeigen sich in konkreten Gesten, die die Reisenden während der gesamten Reise begleiten und gezielt auf die Bedürfnisse von Geschäfts-, Freizeit- und Familienreisenden eingehen.

Die Expertise der EHL fließt insbesondere in die Konzeption und Durchführung spezieller Schulungen für die TGV-Lyria-Crews ein. Diese Trainings wurden in enger Abstimmung mit den operativen Teams entwickelt und übersetzen die Prinzipien exzellenter Servicequalität in praktische Ansätze für den Bahnalltag. Dabei berücksichtigen sie die spezifischen Rahmenbedingungen, Abläufe und Sicherheitsanforderungen des Hochgeschwindigkeitsverkehrs und orientieren sich zugleich an den Standards der gehobenen Hotellerie.

Ausbilden, wertschätzen und begleiten – die Menschen hinter dem Service stärken

Im Mittelpunkt der Partnerschaft steht eine klare Priorität: den Mitarbeitenden die nötigen Werkzeuge in die Hand zu geben, um das Serviceversprechen von TGV Lyria authentisch zu leben. **Rund 430 französische und schweizerische Zugchefs, Lokführer, Servicekräfte an Bord sowie weitere Mitarbeitende im direkten Kundenkontakt** profitieren von eigens entwickelten Schulungsmodulen. Diese verbinden praxisnahe Übungen, Rollenspiele und konkrete Lerninhalte, um die Fähigkeit zu stärken, Beziehungen aufzubauen, individuell auf Reisende einzugehen und einen nachhaltigen Eindruck zu hinterlassen.

Mit dieser Zusammenarbeit unterstreicht TGV Lyria die zentrale Rolle seiner Teams, die als Markenbotschafter fungieren und den ersten menschlichen Kontaktpunkt für die Reisenden darstellen. Ihr tägliches Engagement ist ein zentraler Faktor für Zufriedenheit und Kundenbindung. **Die Schulungen und neuen Servicestandards werden im Laufe des Jahres 2026 schrittweise eingeführt.**

„Bei TGV Lyria sind wir überzeugt, dass reine Leistung heute nicht mehr ausreicht. Es sind die menschlichen Aspekte, die den Unterschied machen. In einer Mobilitätswelt, die zunehmend automatisiert und wettbewerbsintensiv ist, investieren wir bewusst in das, was sich nicht digitalisieren lässt: Beziehung, Zuhören und Sinn für Details. Die Partnerschaft mit der EHL markiert einen wichtigen Meilenstein in unserem neuen Serviceprojekt. Sie ermöglicht es uns, die Qualität unseres Angebots an Bord nachhaltig weiterzuentwickeln – ohne dabei die Realität des Betriebs oder die französisch-schweizerische DNA von TGV Lyria aus den Augen zu verlieren.“ Eric Dehlinger, Geschäftsführer TGV Lyria

Über TGV Lyria

Mit 5,7 Millionen Reisenden im Jahr 2024 festigt das Angebot von TGV Lyria seine Position als führende Verbindung 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 Paris 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