

La marque CFF.

Les CFF sont au cœur de la Suisse. De manière sûre et fiable, nous assurons chaque jour grâce à des trains ultramodernes le transport de millions de voyageurs ainsi que l'acheminement de marchandises dans toute l'Europe. Nous offrons des prestations en gare pour la plus grande satisfaction de notre clientèle, proposons des surfaces à louer et mettons à disposition des acheteurs et locataires de prestigieux sièges sociaux. Véritable pilier des transports publics, les CFF constituent l'un des principaux moteurs de la réussite économique suisse.

Ce sont leurs prestations de qualité, fournies au quotidien grâce à l'engagement sans faille de leurs collaborateurs, qui font des CFF l'une des marques les plus appréciées et les plus réputées de Suisse.

Dans notre pays mais également à l'étranger, la marque CFF incarne une orientation clientèle prononcée.

Une stratégie de marque faitière menée avec rigueur.

Les CFF signalisent de manière systématique leur présence: ils créent un lien de confiance avec leur clientèle tout en la guidant à travers leurs espaces grâce à une stratégie de marque faitière suivie de près et adoptée par le Conseil d'administration et la Direction du groupe. Chaque prestation de l'entreprise sur le marché est ainsi systématiquement signalisée au moyen de la marque faitière CFF ou de la marque faitière étendue (CFF Cargo). Les exceptions doivent être autorisées par l'unité Gestion de la marque CFF.

Le message-clé de notre marque est «Bien servis. Sur toute la ligne.».

Les CFF font partie des meilleures entreprises en matière de satisfaction de la clientèle. Le travail quotidien des 33 000 collaborateurs des CFF s'articule autour de la promesse «Bien servis. Sur toute la ligne». Notre objectif: que les clients ressentent chaque jour les valeurs de notre marque. C'est pour cette raison qu'il est important de veiller en permanence à ce que nos actions et notre comportement soient en adéquation avec ces dernières.

Les valeurs de la marque CFF.

Dimension humaine.

Nous donnons la priorité à l'humain. Nous sommes proches de nos clientes et clients. Nous connaissons leurs besoins, sommes à leur écoute et les traitons avec respect. Cette dimension humaine se traduit par des visuels aussi authentiques et crédibles que possible, qui respirent la joie de vivre.

Confort.

Aux CFF, les clients se sentent bien servis, sur toute la ligne. Pour cela, nos mots d'ordre sont: sécurité, propreté, ponctualité et fiabilité. Au quotidien, le confort de nos clients passe par une offre simple et de qualité.

Expérience.

Nous parlons le langage du cœur et voulons susciter des émotions positives vis-à-vis de la marque CFF à travers nos prestations et nos produits, mais aussi à travers notre communication.

Durabilité.

La durabilité écologique, sociale et économique nous tient à cœur. Nous la promovons activement à tous les niveaux grâce à des projets innovants et ambitieux.

Orientation vers l'avenir.

Les CFF sont une entreprise moderne, innovante et consciente de ses responsabilités, qui contribue activement à façonner la mobilité de demain.

Organisation.

L'unité Gestion de la marque CFF est votre interlocuteur pour toutes les questions ayant trait à la marque. Elle statue sur les directives CI/CD et sur l'ensemble des utilisations de la marque conformément au ROG (règlement d'organisation et de gestion). Toutes les informations relatives à la marque sont disponibles sur le portail de la marque CFF.