

Tavolo: Lunga percorrenza

Tema: Servizi a Bordo – Relazione con il personale di bordo

Titolo proposta: Meno marketing, più informazioni sul viaggio

Utilizzare i monitor nelle carrozze per dare prioritariamente informazioni sul viaggio:

- *Rispetto dei tempi di viaggio*
 - *Posizionamento nella tratta*
 - *Stazione di arrivo*
 - *Coincidenze*
 - *Soluzioni per la gestione del ritardo*
 - *Rimando agli altri media comunicativi per specifiche accessorie (es. menù del ristorante sul magazine, sito di FS per la carta dei servizi...).*
-

1. Breve contestualizzazione

La proposta fa riferimento all'utilizzo dei monitor nelle carrozze per dare prioritariamente informazioni sul viaggio. Il sistema di gestione dei monitor a bordo treno dei Frecciarossa è stato già modificato per poter gestire il palinsesto di contenuti in maniera capillare, con dettaglio fino al singolo treno. E' inoltre presente una funzionalità di gestione delle info attivata dalla Sala Operativa, che gestisce il traffico ferroviario e le info di bordo.

2. Formulazione risposta: positiva

A valle del panel stakeholder 2015 sono stati pianificati per il primo trimestre 2016 dei focus group con i Clienti per approfondire alcune evidenze emerse nel panel e con l'obiettivo di analizzare gli aspetti del servizio a bordo dei treni Frecciarossa e in particolare:

- Efficacia/utilità informazioni riportate (info viaggio e info commerciali);
- Capire ulteriori tipologie di informazioni di servizio o commerciali che i clienti reputano importante inserire all'interno del palinsesto dei monitor.

I risultati dei focus group serviranno per l'eventuale modifica delle esigenze e modalità di formazione.