

Tavolo: Lunga percorrenza

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

Titolo proposta: Good Communication

Prevedere nella formazione del personale di bordo la trattazione di alcuni temi, quali: la gestione dell'ansia all'interno delle carrozze nelle situazioni di emergenza o di guasto, il rispetto della privacy del passeggero, la relazione con diverse tipologie di passeggeri. Nella formazione sarebbe interessante coinvolgere le associazioni di consumatori per favorire il role playing.

1. Breve contestualizzazione

La proposta fa riferimento all'attività di formazione del Personale di Bordo (Capotreno e Caposervizi Treno), in particolare per quanto riguarda la gestione del Cliente in caso di emergenze o perturbazioni del traffico. La gestione della relazione con il Cliente è già oggi uno dei moduli di formazione per il Personale. Tale formazione viene effettuata sia con formatori Trenitalia sia con docenti esterni. Inoltre è previsto un meccanismo di affiancamento del Personale di Bordo da parte di Tutor.

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 degli annunci vocali e automatici /preregistrati
- Informazioni in caso di treno in ritardo
- Gestione della relazione con il personale di bordo (PdB)

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