

Tavolo: Servizi Mobilità dei Passeggeri

Tema: Lunga Percorrenza

Titolo proposta: POTENZIAMENTO ED ESTENSIONE DEGLI STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO A BORDO - MIGLIORAMENTO DELLA DIMENSIONE RELAZIONALE DEL PERSONALE DI FRONT LINE

Breve contestualizzazione

Il Gruppo FS Italiane è convinto che fra i fattori più importanti che concorrono alla qualità del servizio offerto, e quindi al suo gradimento da parte della clientela, vada senz'altro annoverata la dimensione umana, intesa come capacità del proprio personale di stabilire un rapporto empatico e proattivo con i viaggiatori. In questo senso, soprattutto negli ultimi anni, la società controllata Trenitalia ha attivato una serie di iniziative formative volte a sviluppare le competenze relazionali del personale di *front line*, impegnato nelle attività di assistenza ai clienti, sia sui binari sia sui treni.

Risposta positiva

Anche nel 2014 il focus del Piano di formazione rivolto al personale di terra e di bordo sarà incentrato sulla relazione con il cliente. A tal fine, sono state pianificate 100 edizioni di corsi che coinvolgeranno circa 1.200 risorse di *front line* sia per il bordo treno sia per l'assistenza a terra.

Inoltre, il Gruppo si impegna ad avviare un progetto sul modello "*Customer Experience*" che coinvolgerà varie funzioni aziendali e che sarà finalizzato a definire e condividere azioni di miglioramento del modello stesso.