

Tavolo: Servizi Mobilità dei Passeggeri

Tema: Lunga Percorrenza

Titolo proposta: POTENZIAMENTO ED ESTENSIONE DEGLI STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO A BORDO - RAFFORZARE LA QUALITA' DEL SERVIZIO CON PARTICOLARE RIFERIMENTO AI CLIENTI FIDELIZZATI

Breve contestualizzazione

Ai clienti fidelizzati, soci del programma CartaFreccia, Trenitalia dedica il massimo della cura e degli standard di servizio. In base al profilo esistono infatti tre tipologie differenti di CartaFreccia:

- CartaFreccia
- CartaFreccia Oro
- CartaFreccia Platino

Esse si differenziano tra di loro sia per le soglie di accesso, sia per i differenti servizi a esse associate. I servizi legati alla carta sono di due tipologie: “a valore” ed “esclusivi”.

Di seguito un prospetto che sintetizza, per ciascuna tipologia di carta, i servizi associati:

Servizi dedicati frequent traveler	CARTAFRECCIA	CARTAFRECCIA ORO	CARTAFRECCIA PLATINO
SERVIZI X IL VALORE			
Ingresso nel profilo	gratis	3.000 punti qualificanti*	7.500 punti qualificanti*
Raccolta punti	si	si	si
Carnet 10 Viaggi al prezzo di 8	si	si	si
CartaFRECCIA SPECIAL (-50% mar-mer-gio)	si	si	si
Promozioni dedicate e offerte dai partners	si	si	si
Punti supplementari x ogni viaggio		+25%	+50%
SERVIZI X L'ESCLUSIVITA'			
Acquisto ingressi al FrecciaClub	si		
Cambio veloce desk AV	si	si	si
Ingresso gratuito al FrecciaClub		si	si
Ingresso al FrecciaClub con accompagnatore		si	si
Accompagnamento minori sulle Freccie		si	si
Salottino a bordo FrecciaRossa gratuito			si
Call center gratuito e dedicato			si

Risposta

Fermo restando quanto riportato in premessa, per il 2014 sono previsti ulteriori servizi con l'obiettivo di aumentare in particolare la flessibilità nel viaggio per i clienti fidelizzati.