

Tavolo: Formazione

Tema: Progettare metodologie di training innovative a supporto del business

Titolo proposta:

METODOLOGIE PARTECIPATIVE A SUPPORTO DELLA PROGETTAZIONE DELLA FORMAZIONE PER LA RIQUALIFICAZIONE DEL TRASPORTO LOCALE INTEGRATO (in particolare per pendolari e turisti)

Breve contestualizzazione

L'attenzione verso il cliente, elemento centrale delle strategie del Gruppo FS, è garantita anche attraverso adeguata formazione del personale.

Formulazione risposta interlocutoria

Nel 2017 Trenitalia porterà a conclusione un progetto di formazione orientato al cliente, che ha visto il coinvolgimento di più di 8.000 dipendenti del Trasporto regionale, con la finalità di allineare obiettivi e comportamenti del personale dipendente verso un nuovo modello più evoluto di gestione del cliente. Il Gruppo è impegnato nel portare a termine questo progetto che ha rappresentato il primo passo di sensibilizzazione verso il miglioramento del servizio offerto e, in considerazione dei risultati ottenuti, valuterà se e come ricorrere ad approcci multistakeholder, coinvolgendo i clienti nei tavoli di formazione e confronto, anche nell'ottica di mobilità integrata.