

IVG

Regione, nasce il Customer Care dedicato ai pendolari: è il primo in Europa

di **Redazione**

16 Novembre 2018 - 14:41



Regione. Nasce in Italia, per la prima volta in Europa, un servizio di customer care dedicato in esclusiva ai pendolari, sui treni e nelle stazioni. Obiettivo di FS Italiane migliorare la qualità del viaggio e la vita di milioni di persone che ogni giorno usano i servizi di Trenitalia e chiedono, insieme a puntualità, pulizia e comfort, anche più attenzioni, informazioni e sicurezza.

In Liguria saranno 35 i ferrovieri, in prevalenza giovani e neoassunti, coinvolti in questo progetto innovativo partito oggi nelle principali stazioni, che coprirà complessivamente circa 4,5 mila treni regionali all'anno e si estenderà in tutta Italia con un'attenta focalizzazione al territorio.

L'impegno, assunto dal nuovo top management di FS Italiane fin dal suo insediamento, è coerente a una strategia complessiva che punta a ricondurre le persone e i loro bisogni al centro delle attenzioni di tutte le società del Gruppo ed esporta, nel mondo del regionale alcuni plus che fino a ieri erano prerogativa esclusiva delle Freccie.

Salgono così a sei i servizi di assistenza a disposizione dei viaggiatori del trasporto regionale di Trenitalia, fra quelli effettuati dal personale in stazione e a bordo treno e

quelli disponibili sui propri smartphone e tablet.

Il lancio del nuovo servizio è avvenuto in contemporanea in nove stazioni, alla presenza delle Istituzioni locali e regionali: Torino Porta Nuova, Genova Brignole, Milano Centrale, Venezia Santa Lucia, Bologna Centrale, Firenze Santa Maria Novella, Roma Termini, Napoli Centrale e Palermo Centrale.

A Roma Termini erano presenti Danilo Toninelli Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti e Gianfranco Battisti Amministratore Delegato e Direttore Generale del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane che così hanno commentato l'iniziativa.

A Genova Brignole sono intervenuti Giovanni Berrino, Assessore Trasporti Regione Liguria e Giovanna Braghieri, Direttore del Trasporto Regionale Trenitalia Liguria.

Saranno 23 i ferrovieri in Liguria, facilmente individuabili da un gilet rosso e tutti con adeguata preparazione professionale e linguistica, dedicati a informare e assistere i viaggiatori. Saranno dedicati all'ascolto e alla soluzione delle necessità di quelle persone, nei giorni feriali sono circa 125mila, che in Liguria si spostano per lavoro, studio e turismo con i treni regionali di Trenitalia.

A loro si aggiungono, in stazione e a bordo treno, altri 13 colleghi della protezione aziendale, preparati professionalmente per affrontare e prevenire situazioni problematiche sul fronte della security. Addetti che operano in stretto contatto con le Forze dell'Ordine alle quali è affidata in via esclusiva l'attività di prevenzione e repressione dei reati.

L'attività di assistenza è supportata da desk e box informativi dislocati nelle principali stazioni dove il personale di Trenitalia è in continuo contatto con le Sale operative regionali cui è affidata un'efficace e centralizzata gestione di ogni eventuale criticità. Con l'occasione Trenitalia prosegue il lavoro per rendere sempre più efficienti e performanti le altre attività di caring già esistenti, come le informazioni personalizzate via App, la chat telefonica, il numero verde gratuito 800 89 20 21 in caso di criticità (scioperi, interruzioni, anomalità) e l'utilizzo in casi di emergenza del personale di biglietteria.

“Lo avevamo anticipato - ha dichiarato Danilo Toninelli - l'attenzione di FS Italiane si sta spostando sui treni regionali e sui pendolari in termini di sicurezza e qualità dei loro viaggi. C'è ancora tanto da fare, ma apprezzo molto l'impegno dei nuovi vertici aziendali che da subito hanno messo questo segmento al centro della nuova mission di Gruppo. Oggi abbiamo un'altra buona notizia con il nuovo servizio di assistenza e sicurezza nelle stazioni e sui treni regionali. Servizio attivato nelle aree più abitate del Paese con particolare attenzione al Sud. Da maggio 2019 poi arriveranno i nuovi treni Rock e Pop per i pendolari. Queste sono le azioni concrete del Governo”.

“Appena arrivato ho chiesto di essere più vicini alle persone che viaggiano con noi sui regionali e più attenti ai loro bisogni, in particolare nelle ore di punta e sui treni più affollati. Oggi diamo il via, con oltre 500 colleghi ferrovieri, giovani e di più lunga esperienza, a qualcosa di profondamente innovativo mai realizzato finora. Un vero cambio di passo che riguarda l'86 per cento di tutti i nostri viaggiatori - ha sottolineato Gianfranco Battisti - e anticipa le sfide del Piano industriale, a cui stiamo lavorando e che presenteremo a breve. Intendiamo riportare così le persone al centro delle strategie di tutto il Gruppo”.

