



Trenitalia Regionale lancia i nuovi team di customer care

Comunicato stampa Gruppo FS

Nuovi servizi di customer care, pensati per un milione e seicentomila passeggeri che quotidianamente usufruiscono dei servizi regionali di Trenitalia. Prima fase sperimentale a beneficio dei pendolari del Lazio, in tre stazioni romane, dei passeggeri del Leonardo Express e, in Liguria, di quelli del Cinque Terre Express. Un servizio pronto a diventare una realtà strutturale in tutt'Italia.

È la novità lanciata da Trenitalia nelle ultime settimane in Liguria e in Lazio, con l'intento di sviluppare un ulteriore canale per essere vicini ai viaggiatori e migliorare la loro esperienza di viaggio. In Liguria, l'assistenza clienti è stata attivata per il Cinque Terre Express - il nuovo servizio che ogni 20 minuti attraversa il Parco Patrimonio Mondiale dell'Umanità - con sette punti di assistenza, nelle cinque fermate all'interno del Parco e nelle stazioni di Levanto e La Spezia. Attualmente i team sono attivi nei fine settimana e in occasione delle festività, ovvero quando l'afflusso di visitatori raggiunge l'apice.

In Lazio invece i servizi di customer care sono stati attivati su due livelli. A beneficio dei pendolari nelle stazioni di Tiburtina, Termini e San Pietro, e per i passeggeri del Leonardo Express, il convoglio no stop che in poco più di mezz'ora collega il centro di Roma con l'aeroporto Leonardo da Vinci, con partenze ogni 15 minuti nelle ore di punta. Le postazioni si trovano in prossimità dei binari 23 e 24 di Roma Termini e all'interno dell'aeroporto di Fiumicino, appena fuori l'uscita dell'area ritiro bagagli del Terminal 3, il più frequentato di tutto l'hub romano. Nelle prossime settimane si aggiungerà un secondo punto di accoglienza nel Terminal 1, dedicato agli arrivi nazionali.

Secondo Orazio Iacono, direttore della Divisione Passeggeri Regionale di Trenitalia, "i nuovi servizi di customer care per i 1,6 milioni di passeggeri che quotidianamente usufruiscono dei servizi regionali ci danno un'opportunità in più per ascoltare le esigenze, le richieste, le domande dei viaggiatori, cui cerchiamo di dare una risposta pronta, attraverso l'impegno e l'entusiasmo dei nostri operatori. - Precisa ancora Iacono - Si tratta di un'operazione innovativa, che fa da apripista a un nuovo approccio verso i passeggeri dei servizi regionali che ben si inserisce nel quadro di rilancio di questa tipologia di trasporto, su cui stiamo focalizzando sforzi, risorse ed energie. Nel 2017 il servizio di customer care sarà diffuso su tutto il territorio italiano a beneficio dei pendolari di Trenitalia".



1



2

Unisciti al nostro [canale WhatsApp](#) per aggiornamenti in tempo reale.

Ferrovie.it è dal 1997 il web magazine italiano dedicato alle ferrovie reali ed al modellismo ferroviario. E' vietata la riproduzione, anche parziale, di ogni contenuto del sito senza preventiva autorizzazione scritta della redazione. [Informativa sui cookie](#).

(C) Ferrovie.it - Roma - P.I. 08587411003