

## Le Ferrovie Federali Svizzere creano un comitato dei clienti

**Pubblicato:** Lunedì 29 Giugno 2009

Le FFS si avvicinano ancor più alla loro clientela e istituiscono un Comitato dei clienti. Presto 25 clienti di sesso femminile e maschile potrebbero portare alle FFS le loro esperienze, le critiche e gli elogi, ma pure proposte concrete. Il Comitato dei clienti riferisce direttamente alla Direzione del Gruppo delle FFS. Il Comitato dei clienti prende avvio in autunno, gli interessati possono annunciarsi sin d'ora.

Novecentomila clienti viaggiano quotidianamente con le FFS. Per rispondere al meglio ai desideri della clientela, le FFS analizzano da anni la soddisfazione della loro clientela per mezzo di sondaggi sempre più standardizzati e rappresentativi. Ogni anno sono intervistate oltre 20'000 persone. Contemporaneamente le FFS valutano sistematicamente le reazioni della loro clientela trasmesse al servizio reclami per ottimizzare le prestazioni e l'offerta se possibile. Nel 2008 sono giunte al servizio reclami circa 35'500 reazioni dei clienti.

Nell'ambito degli sforzi per soddisfare ancora più i bisogni della clientela, le FFS hanno adottato dal mese di marzo i cosiddetti test di clientela che, su mandato dell'azienda, testano e giudicano le prestazioni e la qualità delle FFS dall'ottica del cliente.

Ora le FFS intraprendono un ulteriore passo verso la loro clientela istituendo un Comitato dei clienti del traffico Viaggiatori. Un Comitato dei clienti del settore Cargo è già attivo dal 2007.

A partire dal prossimo autunno quindi, 25 clienti di sesso femminile e maschile si incontreranno tre volte l'anno nel Comitato dei clienti per illustrare le esperienze vissute con le FFS. Particolare attenzione sarà posta dove le FFS possono ulteriormente migliorare. Insieme saranno discussi i punti deboli e cercate le soluzioni al fine di migliorare costantemente prestazioni e offerta delle FFS.

Il Comitato dei clienti farà rapporto direttamente alla Direzione del Gruppo. «Introdurremo le idee e proposte nella discussione e sentiremo esattamente ciò che ci riferirà il Comitato dei clienti», ha promesso il CEO delle FFS Andreas Meyer: «Certo integreremo i suggerimenti del Comitato dei clienti nelle nostre riflessioni. Questa è una grande opportunità. Vogliamo essere più vicini ai nostri clienti e conoscere esattamente i bisogni e i desideri dei viaggiatori per migliorarci ulteriormente».

Le clienti ed i clienti a partire dal 16° anno di età, che si impegnano a far parte del gremio almeno per la durata di due anni, **possono presentarsi da subito online al sito [www.ffs.ch/comitatoclienti.ch](http://www.ffs.ch/comitatoclienti.ch)**.

**Il termine per presentarsi è fissato al 20 luglio 2009.** La carica onorifica nel Consiglio dei clienti sarà remunerata con buoni "Reka Rail" per un valore di 300 franchi a seduta. I "Reka Rail" sono utilizzabili come mezzo di pagamento per prestazioni ferroviarie di ogni tipo.

Il Comitato dei clienti dovrà rappresentare tutte le categorie di viaggiatori. Per questo le richieste di partecipazione giunte saranno in un primo tempo selezionate in base ai criteri d'età, sesso, domicilio, regione linguistica, ecc.. In un secondo tempo saranno estratti a sorte dal gruppo selezionato i futuri membri del Comitato dei clienti.

Non possono partecipare i dipendenti delle FFS e di altre aziende di trasporto pubblico. La prima seduta del Comitato dei clienti è prevista nell'autunno del 2009.

Redazione VareseNews  
[redazione@varesenews.it](mailto:redazione@varesenews.it)

