

# **Vendita Diretta e Customer Service**

## **Divisione Passeggeri N/I**

15/11/2012

# Scopo e logiche di riorganizzazione

---

## 1. In ogni stazione, il servizio atteso dal cliente

La distinzione territoriale tra impianti “Le Freccie” e Impianti “Base” garantisce una risposta organizzativa coerente con l’Offerta commerciale in ogni stazione.

## 2. In ogni stazione, una squadra a disposizione del cliente

L’integrazione delle attività operative di Biglietteria e Assistenza garantisce una risposta organizzativa coerente con l’esigenza di un servizio al cliente uniforme, tempestivo e completo.



## PIU’ EFFICIENZA

L’integrazione consente di ridurre il fabbisogno di persone e il tempo per l’interfaccia tra i diversi processi in stazione.

**Meno costi, più servizio.**

## PIU’ EFFICACIA

La sinergia tra le attività di vendita e di assistenza consente di perseguire l’**obiettivo primario** di soddisfazione del cliente.

**Un team di professionisti dell’accoglienza**

# La macro impostazione “Vendita Dir. e Customer Service”

Due posizioni dirigenziali di 1° livello confluite in una sola



A livello territoriale due perimetri delle Stazioni : “Le Freccie” e “Servizi Base”.

4 Aree Le Freccie:

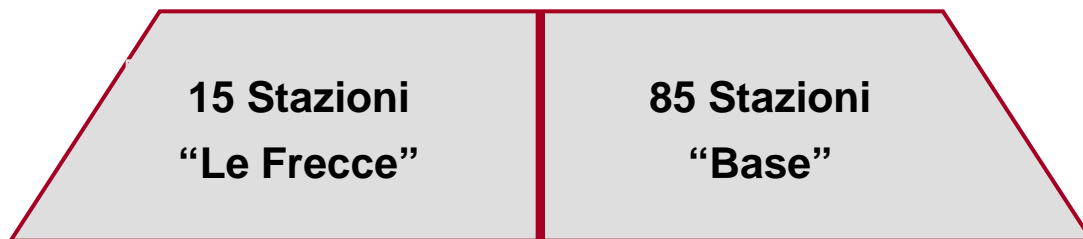
- 1.Nord Ovest
- 2.Nord Est
- 3.Centro Nord
- 4.Centro Sud

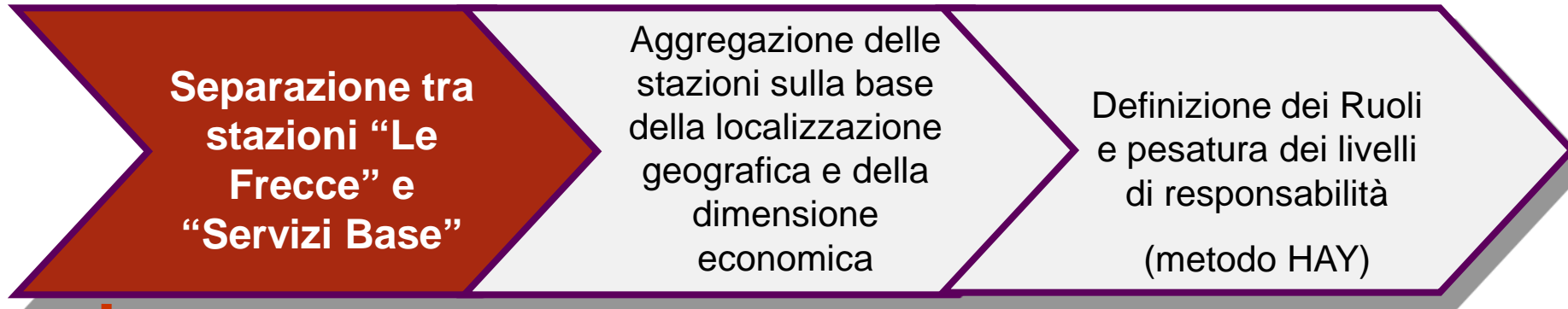


3 Aree Servizi Base:

- 1.Nord
- 2.Centro
- 3.Sud

Nelle stazioni, le condizioni per l'integrazione di Vendita Diretta e Customer Service

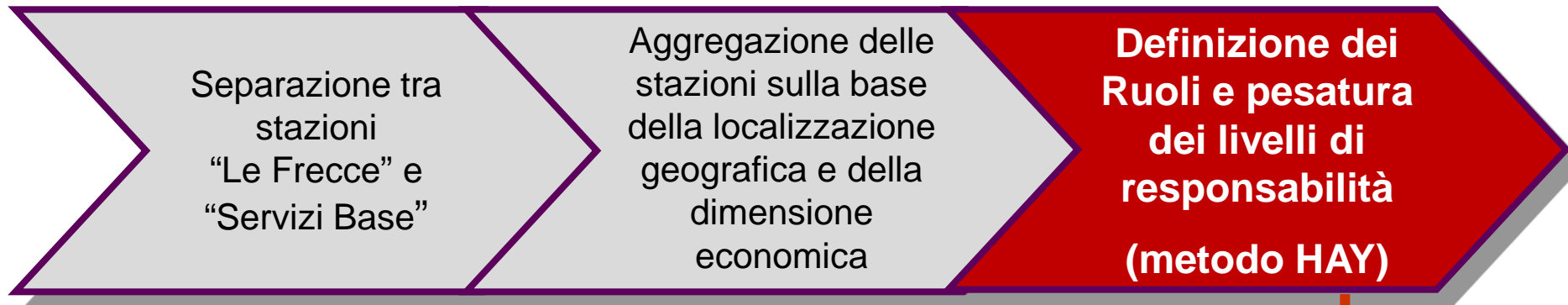




- Numero e tipo di treni per ogni Stazione (indica il tipo di servizio atteso)
- Numero di saliti/discesi al giorno per Stazione (indica la quantità di “assistenza” e “accoglienza” da assicurare)
- Fatturato (indica il redditività rispetto al business di riferimento)



- NODI  
(Roma, Milano, Torino, Venezia)
- Bacini  
(aggregano Stazioni Base per aree geografiche)
- Impianti aggregati di Stazioni Base  
(aggregazione di due o tre Stazioni molto piccole in un unico Impianto e quindi un'unica responsabilità)



*Ad ogni titolare è richiesto un certo livello di competenza ed esperienza commisurate al livello di complessità dei problemi e dei risultati attesi*

→ **□ Know how**

Tecnico: profondità della conoscenza

Manageriale: ampiezza della conoscenza su materie diverse

→ **□ Problem Solving**

“Libertà” di pensiero (da norme e prescrizioni)

“Difficoltà del processo mentale” per la ricerca delle soluzioni;

→ **□ Accountability**

“Libertà” di azione (discrezionalità)

“Influenza” sui risultati economici (es. incassi)

# I due perimetri: “Le Frecce” e “Servizi Base”

## Impianti “Le Frecce”

### NORD OVEST

1. Torino (Nodo)
2. Brescia
3. Milano Vend Diretta  
Milano Customer Serv.

### NORD EST

1. Venezia (Nodo)
2. Padova
3. Verona
4. Vicenza

### CENTRO NORD

1. Bologna
2. Firenze
3. Ancona

### CENTRO SUD

1. Roma Vendita Dir.  
Roma Customer Serv.
2. Napoli
3. Salerno
4. Foggia
5. Bari

## Bacini “Base”

### Bacini NORD

1. Lombardia /Piemonte
2. Veneto/FVG/TAA
3. Liguria
4. Genova Nodo

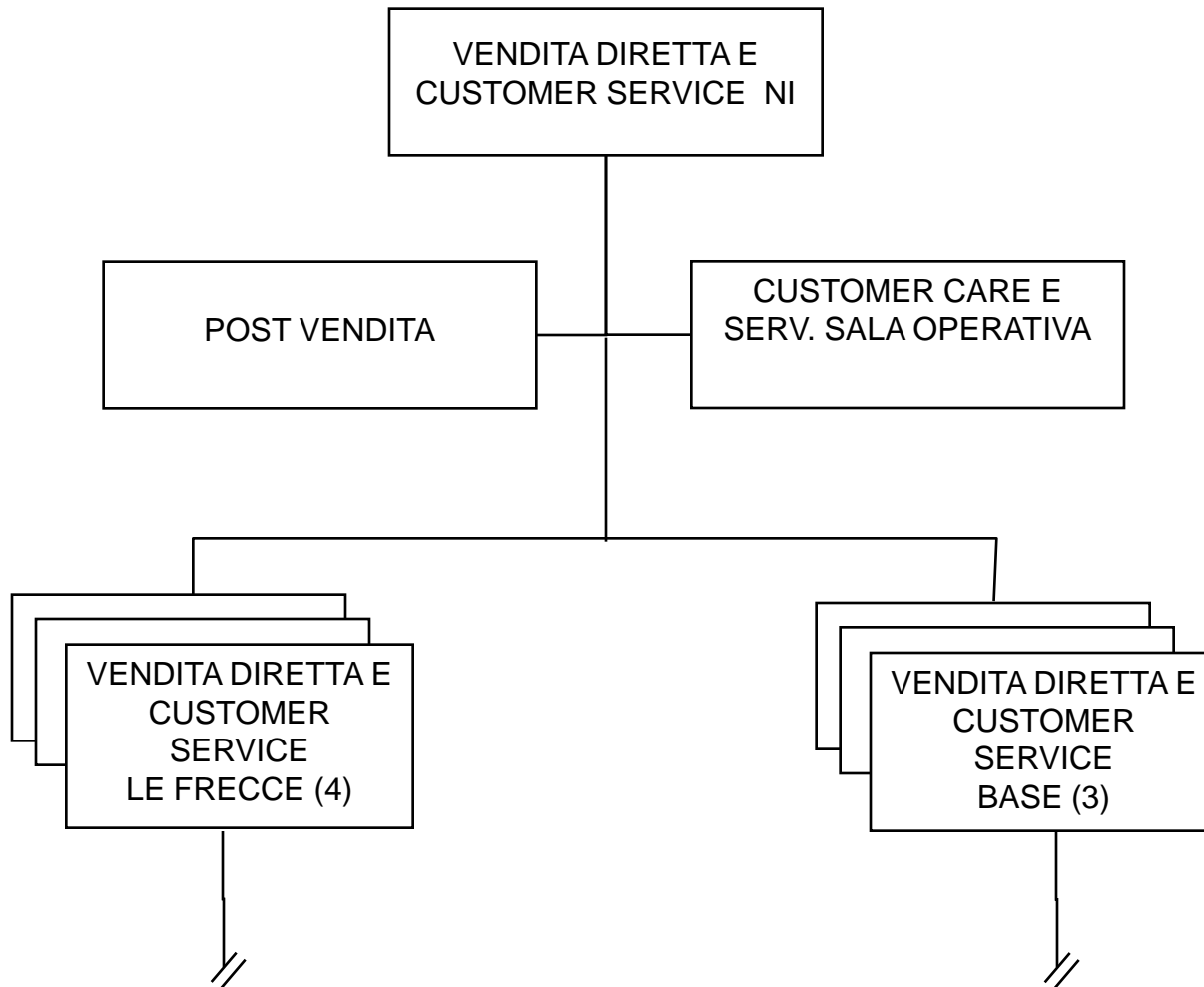
### Bacini CENTRO

1. Emilia
2. Romagna
3. Toscana Dorsale
4. Toscana Tirrenica
5. Pisa NODO
6. Lazio/Umbria

### Bacini SUD

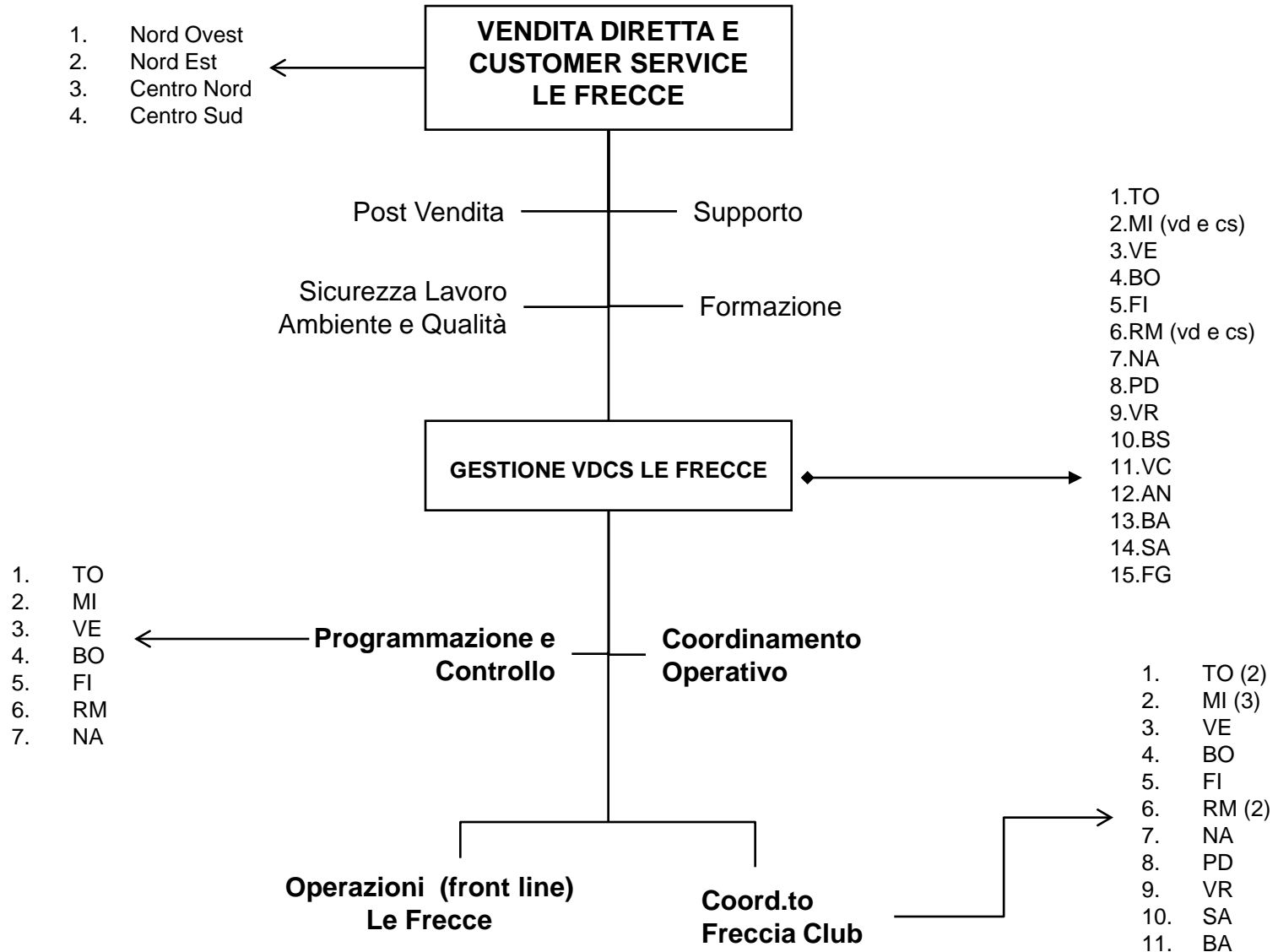
1. Campania/Basilicata
2. Calabria
3. Puglia/Molise
4. Marche /Abruzzo

# La traduzione organizzativa del modello

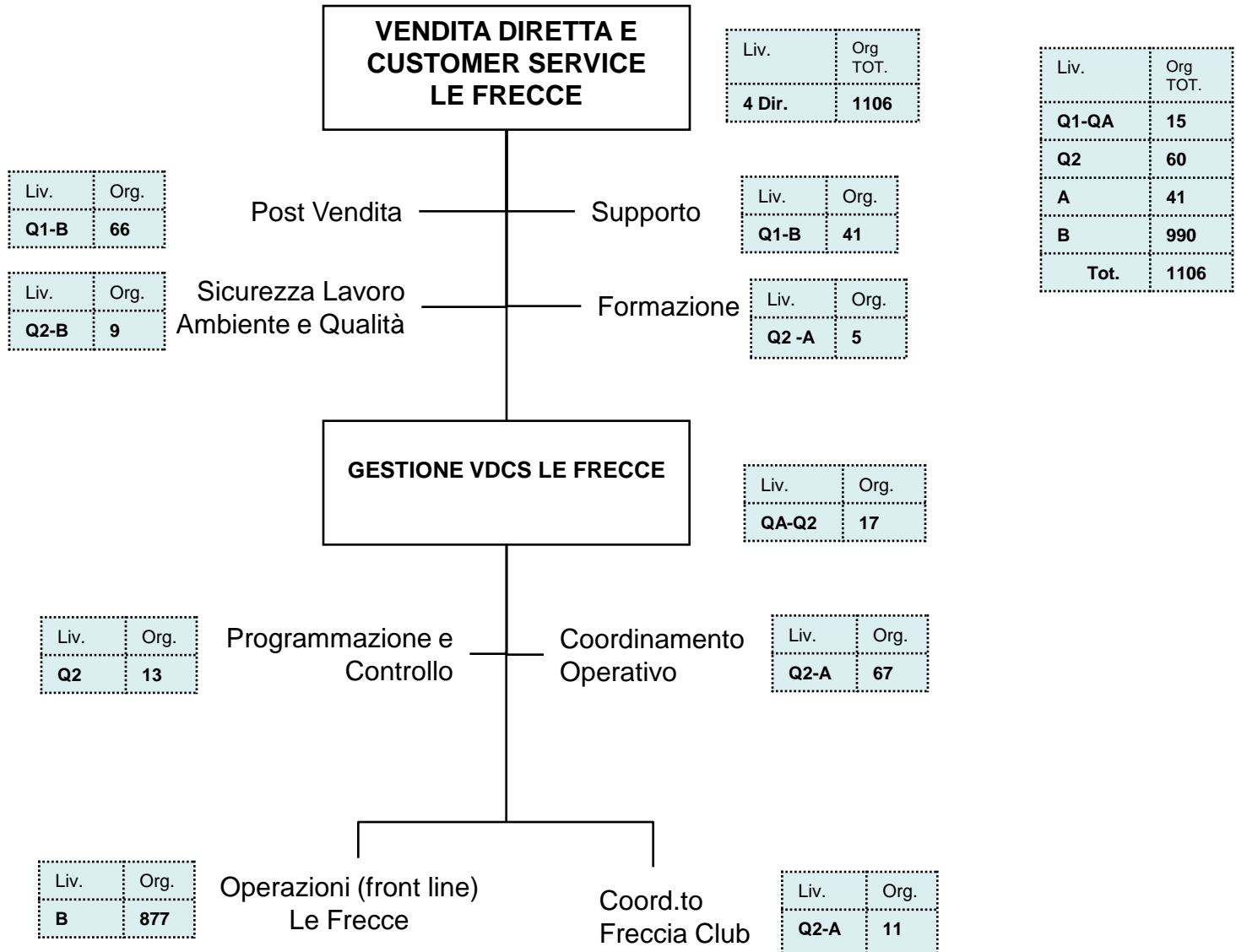




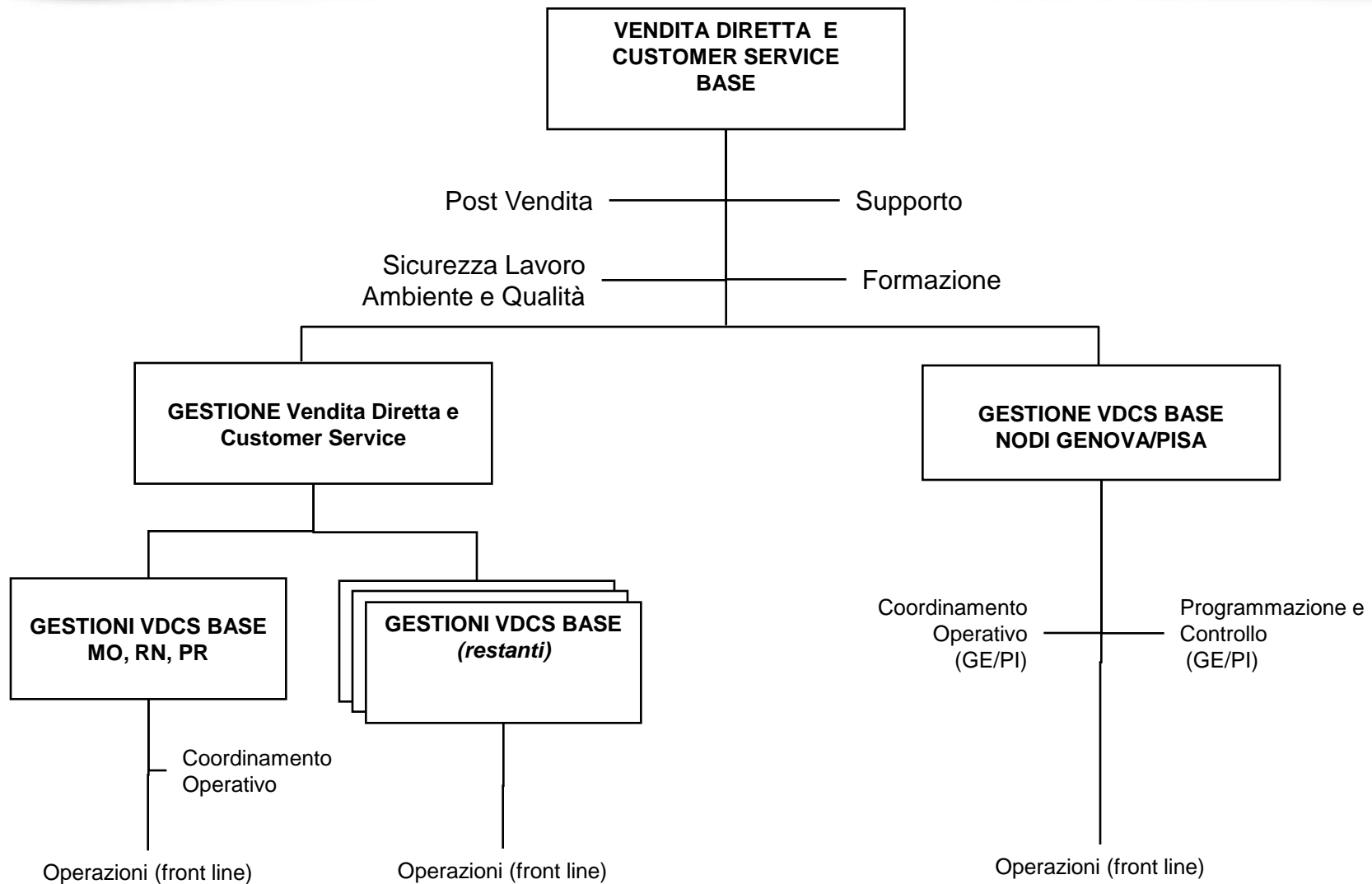
# Il modello organizzativo delle “Le Freccie”



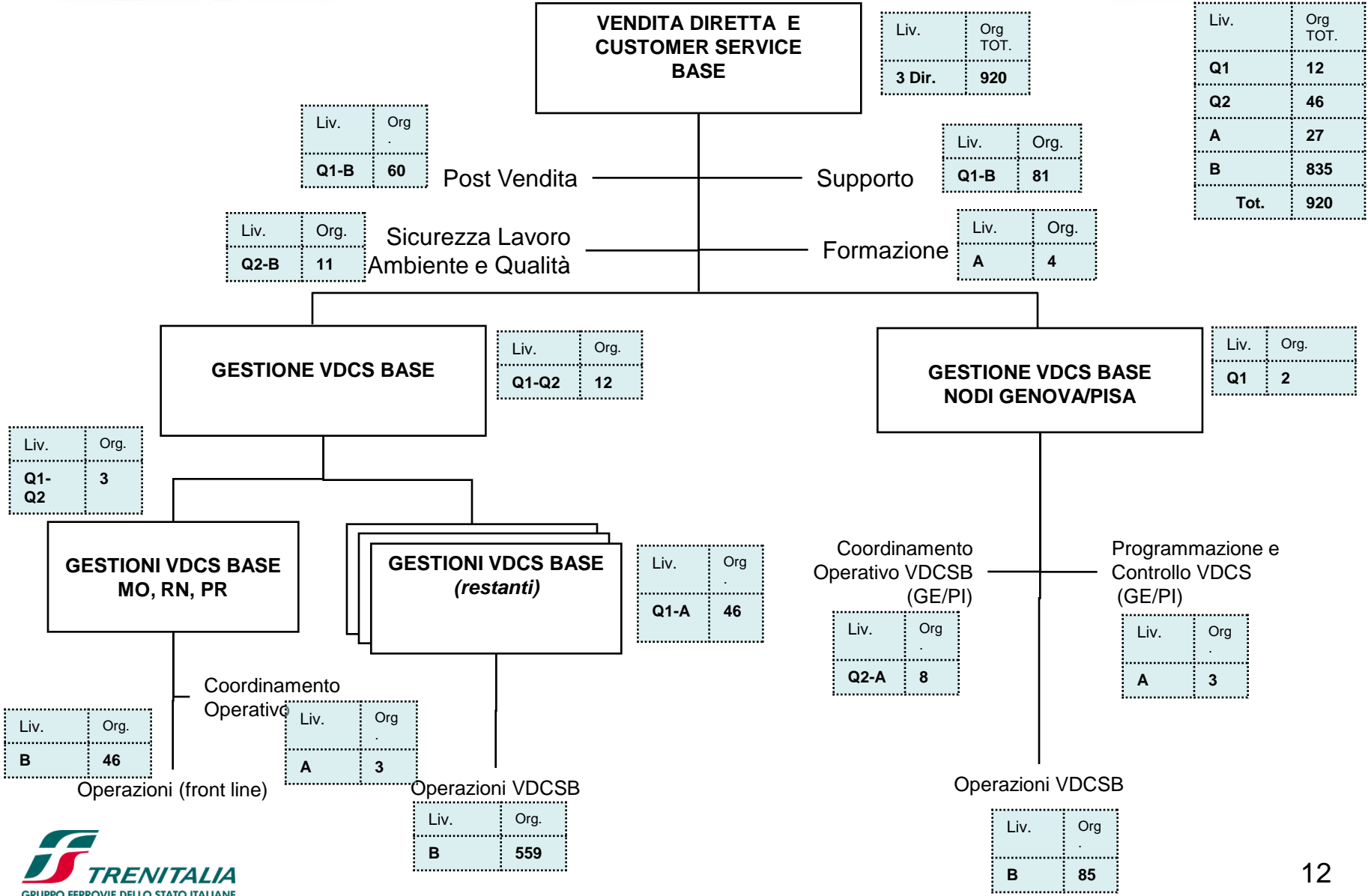
# Il modello organizzativo delle “Le Frecce”



# Il modello organizzativo del “Base”



# Il modello organizzativo del "Base"



# Responsabile Impianto Frecce o Nodo Base

---

## Scopo

- Raggiungimento degli obiettivi di ricavo, costo e customer satisfaction, attraverso la governance dell'impianto nel suo complesso e la realizzazione operativa delle politiche commerciali e di servizio della Divisione.
- Gestione del personale e rilevazione esigenze di formazione, misurazione e controllo sui risultati di vendita, di servizio e di costi, proposte ed attuazione del miglioramento del servizio.

## Attività esemplificative

- programmazione attività
- gestione iter autorizzativo approvvigionamenti
- verifica del rispetto degli adempimenti previsti dai contratti in essere
- verifica, in qualità di Preposto, del rispetto della normativa in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro e delle procedure aziendali vigenti in materia di infortuni
- verifica del rispetto delle procedure, degli standard e del raggiungimento degli obiettivi
- monitoraggio andamento, analisi risultati, definizione azioni correttive e verifica della relativa attuazione (SGI; BSC; Procedure)

# Referente “Programmazione e Controllo”

---

## Scopo

Gestione operativa attività di back office, contabilità, flussi finanziari e cassa; gestione documentazione tecnico-amministrativa; gestione operativa degli approvvigionamenti, attivazione dei fornitori per la manutenzione ed il rispetto degli adempimenti relativi alla sicurezza degli asset.

## Attività esemplificative

- elaborazione proposta di programmazione delle attività e supporto al responsabile nella verifica e gestione dei piani di presenziamento
- gestione adempimenti relativi alla presenza/assenza del personale, in raccordo con le strutture di amministrazione del personale preposte
- elaborazione proposta di ottimizzazione turni e attività
- gestione operativa contabilità, flussi finanziari e cassa
- monitoraggio risultati rispetto al budget e proposta azioni di riallineamento
- diffusione interna degli aggiornamenti normativi, procedure e verifica del rispetto di standard/raggiungimento obiettivi (SGI; BSC; )
- gestione operativa approvvigionamenti e degli adempimenti previsti dai contratti in essere
- raccolta e sistematizzazione delle esigenze di formazione
- riferimento interno per informazioni su eventi critici e disservizi

# Responsabile di Bacino Base

---

## Scopo

- Raggiungimento degli obiettivi di ricavo, costo e customer satisfaction, nel rispetto degli obiettivi, standard e norme /procedure di riferimento
- Coordinamento, monitoraggio e controllo degli impianti

## Attività esemplificative

- interfaccia con le strutture Amministrative per gli adempimenti relativi alla gestione del personale
- elaborazione proposta di ottimizzazione turni e attività
- analisi scostamenti e azioni correttive (SGI; BSC; Procedure)
- monitoraggio dei processi negli impianti, della corretta applicazione delle disposizioni contabili, amministrative, procedure, standard e obiettivi
- gestione iter autorizzativo approvvigionamenti
- verifica rispetto adempimenti previsti dai contratti in essere (disponibilità e funzionalità delle attrezzature, ecc.)
- raccolta e sistematizzazione delle esigenze di formazione
- verifica della diffusione e del relativo rispetto delle procedure, disposizioni commerciali
- riferimento interno per informazioni su eventi critici e disservizi

# Responsabile Impianto Base

---

## Scopo

- Gestione operativa delle attività di front-line e back-office per il raggiungimento degli obiettivi di ricavo, costo e customer satisfaction del Bacino di appartenenza.
- Gestione delle attività di contabilità, documentazione tecnico-amministrativa, gestione degli approvvigionamenti, dell'attivazione degli interventi di manutenzione per la sicurezza degli asset, programmazione e gestione operativa dei turni; aggiornamento del personale.

## Attività esemplificative

- Gestione delle attività finanziarie, contabili e amministrative, nel rispetto delle procedure, standard ed obiettivi
- gestione operativa approvvigionamenti
- attivazione fornitori per interventi di manutenzione corrente a garanzia della sicurezza degli asset
- gestione e utilizzazione del personale
- verifica, in qualità di Preposto, del rispetto della normativa in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro e delle procedure aziendali vigenti in materia di infortuni



# Coordinatore Operativo

## Scopo

Raggiungimento dei livelli di servizio attesi per tutte le attività di front line, attraverso il coordinamento funzionale della squadra operativa (biglietterie, piazzale e sottobordo).

## Attività esemplificative

- Regolazione e modulazione della distribuzione del personale e degli asset in dotazione, in funzione dei flussi di traffico e delle eventuali criticità
- verifica del rispetto della programmazione e della corretta erogazione dei servizi di vendita, di piazzale e sottobordo
- aggiornamento e verifica di funzionalità della strumentazione assegnata al personale, segnalando a Help Desk, ASOP, ecc., i malfunzionamenti e le limitazioni di servizio
- gestione corretta assegnazione dei tagliandi ai punti vendita
- compilazione della documentazione tecnica di servizio (registro coordinatore; etc.)
- gestione e risoluzione di eventi critici e di maggiore complessità connessi con la regolazione del flusso clienti agli sportelli o ai desk, anche attraverso la relazione diretta con i passeggeri e l'attivazione di ASOP, SOP/SOTI
- gestione attività di assistenza ai treni e alla clientela in applicazione del RE 1371

***Integrazione di attività di vendita e customer service attraverso la programmazione di turni unici di coordinamento (ad eccezione di Freccie Milano e Freccie Roma), in funzione dei flussi della clientela in stazione***

# Coordinatore Freccia Club

---

## Scopo

Raggiungimento dei livelli di servizio attesi per le attività del Freccia Club, attraverso il coordinamento funzionale della squadra operativa in turno.

## Attività esemplificative

- gestione richieste di intervento di manutenzione e pulizia nel rispetto degli standard qualitativi definiti
- gestione degli alimenti distribuiti nel rispetto degli standard e delle istruzioni vigenti (HACCP)
- gestione delle attività amministrativo-contabili, finanziarie e di cassa
- gestione dell'approvvigionamento dei generi necessari alle attività operative e verifica di conformità rispetto alle normative vigenti
- gestione diretta delle situazioni di maggiore complessità con la clientela, interfacciandosi con il Coordinatore VDCS e/o i referenti d'impianto per la gestione/risoluzione delle criticità
- riferimento interno per informazioni su eventi critici e disservizi
- attuazione delle attività programmate dalla VDCS centrale relative ai Freccia Club

# Operatore Vendita Diretta e Customer Service

## Scopo

- Erogazione dei servizi di vendita diretta e customer service perseguendo gli obiettivi di massimizzazione della soddisfazione/fidelizzazione della clientela e massimizzazione dei risultati di vendita
- Interfaccia unico verso il Cliente e trasmissione dei valori aziendali orientati all'accoglienza e all'offerta di servizi di alta qualità e a valore aggiunto per il cliente rispetto alla concorrenza.

## Attività esemplificative

- gestione attività di vendita diretta
- gestione informazione e assistenza alla clientela (customer service)
- gestione dei secondi contatti nel rispetto degli standard, disposizioni e procedure definite
- corretto utilizzo delle dotazioni tecnologiche e della documentazione di riferimento
- attivazione del coordinatore o del responsabile di impianto in caso di malfunzionamento delle apparecchiature in dotazione per i necessari interventi di approvvigionamento, manutenzione e sicurezza degli asset.

***Integrazione tra attività di vendita e customer service, attraverso la programmazione di turni unici che consentano la rotazione degli operatori su tutte le attività di stazione, secondo attitudini e competenze, in funzione dei flussi di clientela in stazione.***

# Impianti in chiusura

	Biglietteria		Self Service	Incidenza Costi su Incassi 1°sem.2012	Traffico
	Personale	Delta incasso medio/turno vs Media DPNI	Delta incasso vs Media DPNI		
<b>San Severo</b>	5	-56%	-76,5%	17,8%	Passano 16 treni/giorno con media di 8 passeggeri saliti
<b>Vibo Valentia-Pizzo</b>	4	-65%	-80,9%	22,1%	Passano 19 treni/giorno con media di 5 passeggeri saliti
<b>Assistenza Potenza</b>	4	/	/	/	Passano 4 treni/giorno con media di 13 passeggeri saliti