

Assistenza e Vendita:

il futuro fra criticità e prospettive



Ore 13.30 - *Apertura dei Lavori*

Introduzione al Convegno
Alessandro TREVISAN
Segretario Nazionale S.A.P.S. – OR.S.A.

La nuova stagione del Trasporto Regionale
Ing. Orazio IACONO
Direttore Divisione Trasporto Regionale Trenitalia S.p.A.

Il rapporto con i clienti: le criticità di un servizio da potenziare e migliorare
Antonio RIVA
Direttore Ferpress

PICO: il lavoro del Gruppo Tecnico
Giovanni AUDITORE
Componente ORSA nel Gruppo Tecnico

Interventi e dibattito

Conclusioni
Andrea PELLE
Segretario Generale OR.S.A. – Ferrovie

Ore 17.30 - *Termine dei lavori.*

Programma:

Ore 13.30 - *Apertura dei Lavori*

Introduzione al Convegno
Alessandro TREVISAN
Segretario Nazionale S.A.P.S. – OR.S.A.

La nuova stagione del Trasporto Regionale
Ing. Orazio IACONO
Direttore Divisione Trasporto Regionale Trenitalia S.p.A.

Il rapporto con i clienti: le criticità di un servizio da potenziare e migliorare
Antonio RIVA
Direttore Ferpress

PICO: il lavoro del Gruppo Tecnico
Giovanni AUDITORE
Componente ORSA nel Gruppo Tecnico

Interventi e dibattito

Conclusioni
Andrea PELLE
Segretario Generale OR.S.A. – Ferrovie

Ore 17.30 - *Termine dei lavori.*



ORSA: il 3/12 convegno su "Il futuro della vendita e dell'assistenza; criticità e prospettive"

Author : red

Date : 25 novembre 2015



(FERPRESS) – Roma, 25 NOV – “Il futuro della vendita e dell’assistenza; criticità e prospettive” è il titolo di un convegno nazionale organizzato dal S.A.P.S. – Orsa ferrovie all’Auditorium Salesiano di Roma, il giorno 3 dicembre alle ore 13.30.

“Con questo Convegno – afferma Alessandro Trevisan, Segretario Nazionale del Settore Stazioni di ORSA Ferrovie – intendiamo evidenziare l’importanza del lavoro degli addetti di front-line, affrontare le loro problematiche e coglierne le opportunità di sviluppo per un settore che molti considerano poco importante nella filiera del prodotto treno.

Noi la pensiamo esattamente all’opposto e ci siamo fatti promotori di questo appuntamento per discuterne con gli addetti ai lavori, per cogliere il punto di vista di chi fruisce del servizio e ne lamenta i limiti e le disfunzioni, per dare voce alle giuste rivendicazioni dei ferrovieri che pretendono più attenzione e rispetto per il proprio lavoro”.

L’obiettivo è dunque quello rilanciare il ruolo e le prospettive della Commerciale, impegnando il Sindacato a farsi portavoce non solo delle criticità presenti, ma della necessità di considerare la Vendita e l’Assistenza nelle stazioni un valore aggiunto del prodotto treno.

Parteciperanno lavoratori di Trenitalia, NTV e Trenord provenienti da tutt’Italia.

[Il programma](#)

Nota di stampa

Il prossimo 3 dicembre a Roma

FERROVIE: ASSISTENZA E VENDITA A CONVEGNO

Il lavoro della Commerciale, le sue problematiche tra software che zoppicano, clienti stanchi delle code e tensioni che si scaricano sui lavoratori di front-line. Tra criticità e mancanza di risorse adeguate si dibatte il settore della Commerciale, non solo in Trenitalia ma anche in Trenord ed in NTV.

Eppure stiamo parlando di un servizio fondamentale per la clientela, non certo scalfito dai canali di vendita alternativi, come confermano i dati e gli stessi clienti del servizio ferroviario. Nelle stazioni e sui binari la vendita e l'assistenza restano – nonostante i tentativi di depotenziamento e di marginalizzazione – attività fondamentali per dare qualità al servizio ferroviario.

“Con questo Convegno – afferma Alessandro Trevisan, Segretario Nazionale del Settore Stazioni di ORSA Ferrovie – intendiamo evidenziare l'importanza del lavoro degli addetti di front-line, affrontare le loro problematiche e coglierne le opportunità di sviluppo per un settore che molti considerano poco importante nella filiera del prodotto treno. Noi la pensiamo esattamente all'opposto e ci siamo fatti promotori di questo appuntamento per discuterne con gli addetti ai lavori, per cogliere il punto di vista di chi fruisce del servizio e ne lamenta i limiti e le disfunzioni, per dare voce alle giuste rivendicazioni dei ferrovieri che pretendono più attenzione e rispetto per il proprio lavoro”.

L'obiettivo è dunque quello rilanciare il ruolo e le prospettive della Commerciale, impegnando il Sindacato a farsi portavoce non solo delle criticità presenti, ma della necessità di considerare la Vendita e l'Assistenza nelle stazioni un valore aggiunto del prodotto treno.

Di questo e di molto altro si parlerà all'Auditorium Salesiani in Roma il 3 dicembre 2015 a partire dalle 13.30. Il Convegno, al quale parteciperanno lavoratori di Trenitalia, NTV e Trenord provenienti da tutt'Italia, è aperto al contributo di tutti.