Stazioni, biglietterie e assistenza alla clientela: dibattito a Roma tra Saps Orsa e Trenitalia regionale

Author : aar

Date : 4 dicembre 2015

(FERPRESS) – Roma, 4 DIC - Siamo alla vigilia della quotazione in Borsa del gruppo FS, e negli stese ore in cui il nuovo AD del gruppo Renato Mazzoncini fa la sua prima conferenza stampa ed il sindacato già si interroga sul futuro non solo con le dichiarazioni, ma anche incontrando la propria base.

Il caso biglietterie (ed il loro futuro) è stato al centro di un affollato incontro organizzato a Roma nel pomeriggio di giovedi 3 dicembre dal sindacato del personale di stazione SAPS dell'Orsa che ha incontrato pubblicamente il direttore del Trasporto Regionale Trenitalia Orazio Iacono.

Il segretario Orsa Alessandro Trevisan non nasconde le sue preoccupazioni: "checché ne dicano i mass media o le dichiarazioni del Governo pensiamo che la situazione sia grave. Stiamo rischiando seriamente la distruzione di un'azienda che è stata risanata con il contributo dei ferrovieri e con quello dei cittadini, perché se oggi l'Alta Velocità è una scommessa vinta, se i binari italiani sono i più sicuri d'Europa, se il trasporto regionale sta migliorando le sue performance con mezzi nuovi e frequenze dei treni rafforzate, insomma se il Gruppo FSI è un'azienda sana che produce servizi e utili per la collettività lo dobbiamo agli investimenti dello Stato che paghiamo come cittadini e che domani non porteranno ad ulteriori migliorie al servizio, ma a dividendi per gli azionisti".

Ovviamente – dice ancora Trevisan - la messa sul mercato della più grande azienda di trasporto del Paese non ha eguali in Europa i cui Paesi leader saranno molto felici di poter mandare DB o SNCF a colonizzare l'Italia, un'Italia dove – per l'ennesima volta – la cecità politica ha colpito (speriamo non a

morte) un'Azienda sana. Di certo se non avremo a breve garanzie sulla tenuta industriale, su quella occupazionale e contrattuale (credo lo dirà in conclusione il Segretario Generale) non potremo non avviare una vertenza importante che non esclude il ricorso alla mobilitazione, con buona pace dei fautori delle moratorie "erga omnes".

Iacono non può far altro che gettare acqua sul fuoco: "Siamo un'azienda complessa e sana. La rete e l'esercizio non sono cose separate e l'esperienza di questi anni è da tutti riconosciuta, ed abbiamo di fronte a noi, come previsto dal Piano industriale, nuove scommesse, soprattutto nel trasporto regionale dove si deve puntare ad una maggiore integrazione ferro-gomma e dove dobbiamo puntare ad avere operatori unici (e cita il caso positivo dell'Umbria)".

"Dobbiamo partire da un dato e dalla nostra esperienza – incalza Trevisan – perché nonostante internet, agenzie di viaggio, punti vendita esterni ed interni alle stazioni, una massiccia iniezione di self-service anche nei centri commerciali, i biglietti si continuano a vendere soprattutto in biglietteria. Questo vale per l'Alta Velocità, per i treni regionali e per quelli a lunga percorrenza. Percentuali diverse ma tutte indicanti un trend che non è stato ancora invertito: che sia il 50% di una grande stazione od il 60% del regionale, tutto ci dice che il viaggiatore dei treni continua ad aver bisogno di noi e badate bene: questo nonostante oltre il 30% delle operazioni di sportello non producano incasso, nonostante all'aumento delle Self corrisponda il costante calo delle presenze al front-line, nonostante il ricambio generazionale langua e tutti i giorni si debba combattere con le bizze di Pico (il sistema di prenotazione FS che ha sostituito il vecchio Sipax)".

"Dobbiamo guardare al futuro – insiste il capo del trasporto regionale - ed una delle novità nel nostro settore riguarderà proprio il sistema di bigliettazione. Abbiamo ancora troppa evasione (tra il 7 ed il 10%) e troppa carta che può essere falsificata o che non riusciamo a controllare. Dobbiamo sapere il percorso del nostro cliente per controllare e programmare. Il futuro è nel biglietto elettronico, e la nuova APP che sarà presentata a breve consentirà l'acquisto del biglietto con tre soli click sullo smartphone, ma anche di ricevere indicazioni push-up sulle irregolarità del traffico ferroviario geo-localizzate.

A breve anche i controllori sui treni regionali saranno dotati di lettore per controllare i biglietti elettronici. Ma soprattutto i biglietti non avranno più una validità per due mesi ma per sole 24 ore, e questo ci consentirebbe di rottamare le obliteratrici, che si guastano continuamente. Le biglietterie cosi come sono adesso sono destinate ad un oblio. Noi puntiamo ad avere clienti che arrivano alla stazione con già il biglietto (o l'abbonamento) in mano e per accelerare questo processo abbiamo esteso la rete di vendita a 70mila terminali Sisal".

Ma che fine faranno gli addetti alle biglietterie, ci si chiede dalla platea? "Niente tagli – conclude Orazio Iacono - noi abbiamo bisogno di personale per fare l'assistenza ai passeggeri del trasporto regionale".

Da fare ce ne sarebbe eccome: "siamo noi – chiosa Trevisan - che vediamo le giornaliere vicissitudini di un viaggiatore che deve comprare il biglietto volendosi scegliere il posto, oppure che deve cambiarlo (magari sbagliato in internet), oppure ottenere informazioni o consigli sul viaggio, sui cambi treno, sulle tariffe. E dalle risposte che riceve valuta anche la qualità del servizio che la ferrovia gli offre. Questo partendo proprio dall'ingresso in stazione e non importa che si tratti di un turista o di un pendolare: il personale della vendita e dell'assistenza è il primo ferroviere che si incontra ed un viaggiatore da questo pretende cortesia, affidabilità, competenza".

Ed a questo punto, sembra di capire, le distanze tra responsabile del servizio regionale e le persone impiegate front-line sembrano essersi già molto ridotte: parlano in fondo lo stesso linguaggio, sono nella stessa azienda.

La relazione di Alessandro Trevisan

INTERVENTO DEL

SEGRETARIO NAZIONALE S.A.P.S. / ORSA

Roma, 3 dicembre 2015

Perché un Convegno su Vendita e Assistenza

alla luce dei fatti che hanno contraddistinto il Gruppo FSI negli ultimi giorni, molti potrebbero ritenere questo convegno diciamo "fuori sintonia" vista la gravità della situazione. E grave lo è, checché ne dicano i mass media o le dichiarazioni del Governo. Stiamo rischiando seriamente la distruzione di un'Azienda che è stata risanata con il contributo dei ferrovieri e con quello dei cittadini, perché se oggi l'Alta Velocità è una scommessa vinta, se i binari italiani sono i più sicuri d'Europa, se il trasporto regionale sta migliorando le sue performance con mezzi nuovi e frequenze dei treni rafforzate, insomma se il Gruppo FSI è un'Azienda sana che produce servizi e utili per la collettività lo dobbiamo agli investimenti dello Stato che paghiamo come cittadini e che domani non porteranno ad ulteriori migliorie al servizio, ma a dividendi per gli azionisti.

Ovviamente la messa sul mercato della più grande azienda di trasporto del Paese non ha eguali in Europa i cui Paesi leader saranno molto felici di poter mandare DB o SNCF a colonizzare l'Italia, un'Italia dove – per l'ennesima volta – la cecità politica ha colpito (speriamo non a morte) un'Azienda sana. Di certo se non avremo a breve garanzie sulla tenuta industriale, su quella occupazionale e contrattuale (credo lo dirà in conclusione il Segretario Generale) non potremo non avviare una vertenza importante che non esclude il ricorso alla mobilitazione, con buona pace dei fautori delle moratorie "erga omnes".

Mi fermo qui perché potremmo impegnare tutto il convegno su questo tema ed invece, a conferma della bontà della scelta fatta, vogliamo parlare di biglietterie – di assistenza alla clientela – del servizio di front-line e del valore di questo servizio.

Perché un Convegno sulla Commerciale? Ma perché il treno è visto da molti unicamente come un mezzo di locomozione guidato da un macchinista, supportato da un Capo Treno e con un Capo Stazione che regola la circolazione (posizionato chissà dove).

Il resto è oblio, è contorno. Ed invece questa percezione, superficiale e sbagliata, cozza contro le giornaliere vicissitudini di un viaggiatore che deve comprare il biglietto volendosi scegliere il posto, oppure deve cambiarlo il biglietto (magari sbagliato in internet), ottenere informazioni o consigli sul viaggio, sui cambi treno, sulle tariffe. Dalle risposte che riceve valuta anche – direi soprattutto – la qualità del servizio che la ferrovia gli offre. Questo partendo proprio dall'ingresso in stazione e non importa che si tratti di un turista o di un pendolare: il personale della vendita e dell'assistenza è il primo ferroviere che si incontra ed un viaggiatore da questo pretende cortesia, affidabilità, competenza.

Ebbene, noi vogliamo che questo Convegno evidenzi questo aspetto, denunciandone senza remore le criticità, gli errori gestionali, ma valorizzando nel contempo le

opportunità di una rete di servizi che non può e non deve essere smantellata, non solo per quello che offre oggi, ma per quello che potrebbe offrire domani.

Il valore del servizio offerto - I dati dicono che i biglietti si comprano in stazione

Intanto partiamo da un dato: nonostante internet, agenzie di viaggio, punti vendita esterni ed interni alle stazioni, una massiccia iniezione di self-service anche nei centri commerciali, i biglietti si continuano a vendere soprattutto in biglietteria. Questo vale per l'Alta Velocità, per i treni regionali e per quelli a lunga percorrenza. Percentuali diverse ma tutte indicanti un trend che non è stato ancora invertito: che sia il 50% di una grande stazione od il 60% del regionale, tutto ci dice che il viaggiatore dei treni continua ad aver bisogno di noi e badate bene: questo nonostante oltre il 30% delle operazioni di sportello non producano incasso, nonostante all'aumento delle Self corrisponda il costante calo delle presenze al front-line, nonostante il ricambio generazionale langua e tutti i giorni si debba combattere con le bizze di Pico (poi l'amico Giovanni Auditore ci relazionerà sul difficile lavoro di un Gruppo Tecnico che abbiamo voluto con forza noi, dopo aver denunciato il disastroso avvio del nuovo software).
Non bastasse l'attualità dovremmo provare a valutare le potenzialità di un biglietteria anche in funzione della sua possibile evoluzione. In tal senso l'esperienza degli Uffici Postali dovrebbe far riflettere: invece che procedere alla chiusura della miriade di uffici sparsi nel Paese e spesso diseconomici, le Poste hanno deciso di ampliare l'offerta, di entrare prepotentemente sul mercato dei servizi bancari ed assicurativi e la scelta è risultata vincente, anche e soprattutto per la capillarità della presenza sul territorio. Noi ancora a fine anni '90 avevamo accettato la sfida di una biglietteria polifunzionale, che offrisse il biglietto del teatro o l'hotel in centro, piuttosto che un evento sportivo od un concerto. Una scommessa persa dal management che ha preferito la strisciante esternalizzazione della nostra attività di vendita, rinunciando a competere. Ma la partita non è persa e lo vedremo più avanti.

Cura del cliente o orientamento alla vendita?

È bene che tutti noi ricordiamo che il primo Paese europeo ad aver aperto alla concorrenza sui binari e per i viaggiatori è stata l'Italia. Con l'avvento di NTV (saluto caramente i ferrovieri di questa azienda che sono presenti, come gli amici di Trenord che condividono con noi tanti problemi), dal 2010 è iniziata la battaglia di posizione, la ricerca della cura del cliente privilegiando l'assistenza, le informazioni a scapito della vendita dei biglietti del treno. Anche il posizionamento dei desk è diventata materia di scontro tra imprese e con i lavoratori. Dovevamo avere la posizione migliore in stazione

ed in testa ai binari per dare giusta accoglienza e poco importava se i lavoratori stavano all'addiaccio, se il rumore del locomotore alle spalle ci impediva persino di sentire cosa voleva il cliente, se l'ergonometria delle postazioni procurava il mal di schiena. Tutto per un grande servizio di assistenza, perché tanto i biglietti i viaggiatori li avrebbero acquistati in agenzia o su internet. Dunque, anche i ferrovieri di Trenitalia dovevano essere consci della novità rappresentata da NTV e dalla rivoluzione nel rapporto con il cliente. Insomma, una tacita ammissione di sudditanza nei confronti del competitor.
Così non solo non è stato, ma assistiamo oggi ad una inversione a U rispetto alle scelte passate. Oggi NTV predica l'orientamento alla vendita, si disputa gli spazi non sui binari ma sugli atri e sugli sportelli della biglietteria, tanto che domani a Roma, Milano, Bologna, Verona i colleghi di NTV venderanno i tagliandi di viaggio gomito a gomito con quelli di Trenitalia. La politica dei desk mobili che dovevano rappresentare l'evoluzione della presenza NTV nelle stazioni è stata rottamata e sostituita dalla priorità dell'incasso, come ci dicono i dirigenti della Società di Montezemolo e Della Valle.
I clienti non si rincorrono più sui binari e l'orientamento alla vendita diventa centrale nei progetti formativi. Allora come la mettiamo? Forse c'è bisogno di una seria analisi dei bisogni della clientela, assieme ad una presa di coscienza delle criticità che limitano il lavoro dei Capi Gestione (consentitemi questa rimembranza contrattuale). Il tutto, partendo dall'assunto che di Commerciale dovremmo far vanto, considerandola un settore di core-business nel servizio ferroviario.
Almeno noi la pensiamo così e diciamo lo stesso per le biglietterie del trasporto regionale.
Non c'è alcuna esagerazione nel dire che anche il Trasporto Regionale ha bisogno di una maggiore qualità nel servizio che offriamo ai clienti, perché non basta potenziare le poche biglietterie rimaste a inizio e fine mese, non serve teorizzare che è meglio offrire alle Regioni un treno in più a catalogo e qualche biglietteria in meno.
Bisogna rispondere alla domanda di stazioni più presenziate che sappiano essere luoghi di informazione e supporto al pendolare, allo studente come ai tanti turisti che visitano la nostra bellissima "*Italia minore*". Il treno regionale non è un autobus urbano, il sistema di rete che unisce il traffico locale a quello a lunga percorrenza necessita di una biglietteria e di un ferroviere, non di un tabaccaio o di un'edicolante. Almeno, di certo non solo di questi. Ecco che si pone con forza la necessità di superare le difficoltà esistenti per rilanciare il servizio, non di lasciarle incancrenire per chiuderlo.

Le criticità:

Ed allora noi vogliamo mettere sul piatto queste criticità, partendo da quella centrale: la mancanza di personale e di un serio ricambio generazionale. Non lo diciamo perché il

Sindacato sa solo chiedere "*più uomini e più soldi*", ma perché è un dato sotto gli occhi di tutti.
Ovunque si vada, dalla Liguria al Friuli, dall'Emilia alla Calabria e oltre lo stretto le biglietterie di Trenitalia sono in perenne sofferenza di uomini e con una media d'età particolarmente elevata. Il Sindacato già con l'accordo del luglio 2013 sul Fondo di Sostegno ha inserito i colleghi della Commerciale tra le qualifiche che potranno usufruire dell'esodo con il ricambio generazionale. Ribadiamo che assumere nella Vendita e nell'Assistenza è una scelta ineludibile se vogliamo garantire un futuro a questo settore e per noi queste assunzioni hanno la stessa priorità di quelle nella Manutenzione o nel Bordo. Per assumere servono accordi e chiarezza sulla politica commerciale di Trenitalia e questo ci permette di dire che il livello di contrattazione in azienda langue da molti mesi.
Certo le responsabilità sono anche di quei Sindacati che posticipano gli incontri, ma certo non si può ulteriormente dilazionare un confronto sull'organizzazione del lavoro (diciamolo subito: nel Regionale la mancanza di referenti sul territorio è un problema che si sta aggravando, manca il livello intermedio nella filiera decisionale e c'è bisogno di intervenire in maniera omogenea su tutto il territorio. l'Emilia in questo senso ha fatto da battistrada ed i riscontri riteniamo siano positivi. Facciamone tesoro.).
Dicevo non si può non affrontare le problematiche ambientali legate ai desk ed alla loro ergonometria, sentire la necessità di mettere ancora le mani su PICO ed avere chiarezza sulle scelte delle Divisioni in tema di offerta. Ecco, su questi due ultimi aspetti permettetemi che mi soffermi, perché ciò che accadrà a fine anno potrebbe avere ripercussioni serie sul servizio offerto: parlo della soppressione dei biglietti a fasce chilometriche.
Lo riteniamo un clamoroso autogol ed un problema enorme per tutti noi se dovremo usare il terminale e Pico per emettere i biglietti. Non nascondiamo i problemi legati a questa tipologia, la contraffazione e l'evasione che costano non poco alla Società, ma scegliere la via del biglietto singolo per tratta è un vero e proprio suicidio, soprattutto se ad emetterlo è un software come Pico che avrà anche "*una tigre nel motore*", ma ha una carrozzeria da 500! E non ci fidiamo delle rassicurazioni che ci vengono dai tecnici IBM, perché sino ad ora ad un problema risolto ha fatto da contraltare una nuova criticità.
Non è più tempo di aspettare e Trenitalia deve venire a parlare con il Sindacato, deve assumersi la responsabilità di mettere nero su bianco gli impegni sul superamento delle criticità del software, dare risposte chiare ai lavoratori di quelle biglietterie che oggi vendono 3-400 biglietti a fasce per turno, soprattutto garantire la necessaria gradualità nel passaggio dal cartaceo al terminale. Forse i Direttori Regionali e qualche Dirigente di

Linea della Passeggeri sottovalutano le implicazioni di questo provvedimento commerciale, ma noi temiamo seriamente che il caos sia dietro l'angolo!
Su NTV abbiamo già detto che la trattativa parte dalla citata inversione culturale dell'approccio al cliente e comunque abbiamo segnalato la necessità che i corsi formativi promessi si facciano (fondi regionali permettendo ci dice l'Azienda) e si attenui progressivamente il peso della solidarietà.
Su TRENORD, ricordando la grande riuscita dello sciopero dello scorso ottobre, confermiamo l'impegno per il riconoscimento dell'anzianità pregressa ai colleghi ex Ferrovie Nord, perché vi sia trasparenza nei passaggi di area, perché si stilino i turni nel rispetto del Contratto e sempre nel rispetto delle norme contrattuali si diano le competenze accessorie a chi spetta. Non ci tireremo indietro e ribadiamo il sostegno e la vicinanza della Segreteria Nazionale all'ottimo lavoro che stanno svolgendo gli RSA ed il SAPS in Lombardia.

Conclusioni

Nel ringraziarvi per l'attenzione Vi assicuro che il Sindacato saprà trarre spunti da questo Convegno e dalle cose che verranno portate qui dai colleghi, perché c'è bisogno del Vostro contributo, delle Vostre sollecitazioni al Sindacato perché si faccia portavoce delle necessità, megafono di denuncia dei problemi tuttora irrisolti, costruttore di proposte condivise e che assieme dobbiamo rivendicare e sostenere.
Per questo ho volutamente evitato di addentrami sui temi dell'assenza di sviluppo professionale in categoria, della necessità di migliorare le questioni legate alle competenze accessorie (noi continuiamo a ribadire che dall'introduzione di PICO anche nell'Assistenza va corrisposto il maneggio denaro perché la tenuta titoli è come avere contante in cassa), di garantire adeguati livelli di sicurezza perché se è vero che non ci troviamo – per fortuna – davanti ai fatti eclatanti che accadono con le aggressioni subite dal personale di bordo, è altrettanto vero che offese, minacce verbali e prese in giro sono all'ordine del giorno. Questi sono tutti argomenti che mi auguro siano affrontati, portando esperienze e proposte utili a rafforzare il rapporto tra Sindacato e Lavoratori, nel solco di quello che abbiamo provato a seminare con le elezioni RSU che hanno confermato, ampliandolo, il ruolo di ORSA nel panorama ferroviario del Gruppo FSI. E tra poco toccherà anche a Trenord dove confermeremo il nostro impegno ad essere baluardo nella tutela dei diritti e delle professionalità di tutti i dipendenti di quell'Azienda.

Buon lavoro

Alessandro Trevisan