

Stakeholder Engagement 2015
Tavolo Lunga percorrenza – Servizi a bordo –
Relazione personale di bordo

Titolo: Good Communication

COSA:

Prevedere nella formazione del personale di bordo la trattazione di alcuni temi quali la gestione dell'ansia all'interno delle carrozze nelle situazioni di emergenza o di guasto, il rispetto della privacy del passeggero, saper indirizzare la relazione e la presa in carico in modo adeguato alle diverse tipologie di passeggeri. Nella formazione sarebbe interessante coinvolgere le associazioni di consumatori per favorire il role playing.

PERCHÉ:

La relazione tra personale di bordo ed i clienti è determinante soprattutto in situazioni di crisi.