

Tavolo: Formazione

Tema: Garantire risposta personalizzata ai clienti

Titolo proposta:

INTEGRAZIONE DELLA FORMAZIONE DELLE AZIENDE PARTNER

Al fine di garantire una risposta personalizzata ai clienti, è emersa la necessità di allineare i programmi di formazione a partire dai capitolati di gara e i conseguenti contratti di appalto che il Gruppo FS, Trenitalia in particolare, stipula con le aziende che intervengono nel processo di gestione dei servizi offerti ai clienti.

Nello specifico, è stata richiesta la verifica della coerenza dei piani di formazione con le strategie, i contenuti e le metodologie del Gruppo, nonché l'applicazione di sistemi di monitoraggio e valutazione comuni.

Breve contestualizzazione

All'interno del capitolato di gara dei servizi di ristorazione, in scadenza nel 2017, è previsto che la società di ristorazione è tenuta a programmare il piano di formazione annuo del proprio personale e che dovrà prevedere e dare ampio risalto alla relazione con il cliente e alle modalità di gestione del servizio bar e di presentazione dei prodotti/piatti alla clientela.

Formulazione risposta interlocutoria

È in fase di valutazione, all'interno del capitolato relativo alla prossima gara, la possibilità per Trenitalia di approvare, sulla base della coerenza con i piani di formazione aziendali, i piani di formazione presentati dai fornitori.