



«Attenzione al treno!»

#Collaboratori #Tempo libero #Regione Ovest #Orario e offerta #Informazione alla clientela

Due appassionati ferrovieri, un'unica missione: uscire dall'ufficio per assistere e informare la clientela durante i Giochi olimpici giovanili (GOG) Losanna 2020. Incontro con Louis Schorpp e Gzim Redjepi, due assistenti alla clientela volontari.



Sono le 14.32. La stazione di Prilly-Malley è ancora piuttosto deserta. Le gare di hockey su ghiaccio si svolgono proprio qui accanto. Che sia la calma prima della tempesta? Louis Schorpp e Gzim Redjepi non sono preoccupati. Aspettano tranquilli sul marciapiede, salutano i macchinisti che passano e sorridono ai pochi passeggeri in giro per la stazione. Gzim dà un'occhiata al suo elenco e sorride: «Alle 15.28 avremo 220 persone. Rischia di essere movimentato.»



Due assistenti alla clientela volontari: Gzim Redjepi e ...



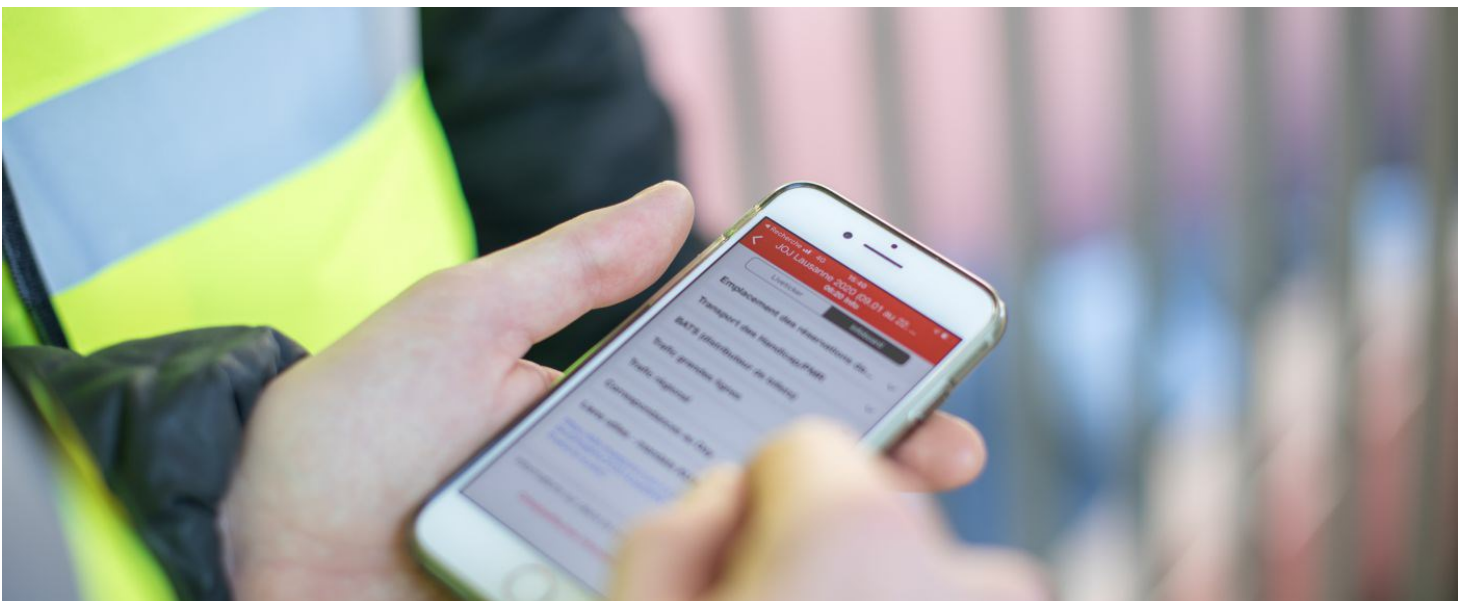
... Louis Schorpp.

### **140 assistenti alla clientela**

Durante i GOG, 140 assistenti alla clientela sono al servizio dei viaggiatori nelle stazioni di Ginevra Aeroporto, Renens, Losanna, Prilly-Malley, Aigle, Bex e Le Day. Gzim e Louis fanno parte di un gruppo di 20 volontari, ovvero di quel personale FFS per cui questo servizio non rientra nelle mansioni abituali. Per Louis, è una sorta di ritorno alle origini. Avendo iniziato la sua carriera sui treni è abituato al contatto con la clientela. Adesso lavora come capoteam a Berna in ambito progettuale ed è felice di avere l'occasione di uscire e andare un po' sul campo. «Adoro il contatto con la clientela. Si incontrano così tante persone diverse!». Gzim, invece, è responsabile del Junior Business Team di Losanna. Come Louis, ha fatto il suo apprendistato alle FFS. Non è la prima volta che Gzim e Louis lavorano come assistenti alla clientela. «Ogni incarico è diverso», spiega Gzim. «Questa volta le persone ci chiedono meno informazioni. Siamo qui più che altro per ottimizzare il flusso di viaggiatori e per assicurarci che la gente rispetti la linea di sicurezza.»



Louis e Gzim discutono con dei giovani clienti.



Gli assistenti alla clientela trovano le informazioni necessarie sullo smartphone.

### **Agevolare i cambi**

Ma ecco che pian piano iniziano ad arrivare i primi gruppi. Louis e Gzim si dirigono verso un gruppo di scolari. I bambini li osservano con un misto di curiosità e rispetto. «Che cosa avete guardato?», chiede Louis. «Una partita di hockey tre contro tre!». «E chi ha vinto?». «I blu!», risponde un bambino prima di essere corretto dai suoi compagni di classe: «Non è vero, hanno vinto i gialli!». «Gialli come noi?». I bambini ridono. Gzim parla con gli insegnanti e chiede loro di aspettare in fondo al marciapiede. «Ci saranno altri gruppi. Se vi distribuite lungo il marciapiede, sarà più facile per tutti salire e favorirete una partenza puntuale.» Nonostante i loro sforzi, il treno alla fine arriva e riparte con un ritardo di quattro minuti. «La classe dei piccoli ha una coincidenza, o sbaglio?», chiede Louis preoccupato. Gzim controlla sull'elenco e chiama subito l'assistente alla clientela della stazione successiva. «In questo modo è informato e potrà aiutarli a cambiare velocemente binario.»



### **Sensibilizzazione al pericolo**

I due assistenti alla clientela si dirigono verso il binario quattro. Una volta lì, Louis dà un'occhiata al segnale all'uscita della stazione. È aperto. «Il numero undici significa che i treni possono passare a 110 chilometri orari. Purtroppo la gente non è affatto consapevole del pericolo che ciò rappresenta», spiega. «Per favore, aspettate dietro la linea di sicurezza!». Un gruppo di adolescenti esegue l'ordine alzando discretamente gli occhi al cielo. Poco dopo, passa una locomotiva. Si sente un rombo, sciarpe e capelli svolazzano per lo spostamento d'aria e i ragazzi sussultano. Alcuni aggrottano la sopracciglia, altri non riescono a nascondere la sorpresa. Sembra che almeno loro abbiano capito.

Di buon umore, i due assistenti alla clientela cambiano ancora binario impazienti di incontrare il prossimo gruppo di clienti. «Ho sempre il giubbotto giallo con me», spiega Louis. «Può sempre tornare utile quando sei in viaggio e c'è una perturbazione.» E Gzim, ridendo, aggiunge: «È proprio così! In più, il mio zaino FFS ha uno scomparto perfetto in cui riporlo.»

Le FFS e Losanna 2020 raccomandano al pubblico di utilizzare i mezzi pubblici per raggiungere le località delle gare, evitando così lo stress degli ingorghi e i problemi di parcheggio. Le migliori coincidenze e tutte le informazioni utili sono disponibili alla pagina [www.ffs.ch/lausanne2020](http://www.ffs.ch/lausanne2020) e nell'app FFS.