



Quotidianità e coronavirus: «Sono felice di rivedere i clienti.»

#Collaboratori #Mondo del lavoro #Stazioni #Regione Ovest #Abbonamenti e biglietti

Visto il calo dell'affluenza dei viaggiatori, Fabio Angeles (19) informa la clientela a distanza, nel vero senso della parola. Fino a qualche tempo fa accoglieva i viaggiatori allo sportello di Losanna ma dall'inizio del lockdown ha dovuto imparare nuovi modi di comunicare. La sua testimonianza.



«Gli effetti del lockdown sul mio lavoro si sono fatti sentire molto presto. Il numero di clienti è calato bruscamente e non c'era quasi più nessuno da accogliere, ma i viaggiatori avevano pur sempre bisogno di informazioni. Molti chiedono come sospendere un abbonamento generale o come ottenere il rimborso di un biglietto. Per trovare la risposta, i clienti hanno cambiato le modalità con cui contattano le FFS: invece di venire allo sportello ci scrivono via e-mail o in chat.

Tutte le richieste arrivano ai miei colleghi del Contact Center di Briga che per far fronte al gran numero di richieste sono supportati dal personale che solitamente lavora allo sportello. In questo modo posso anche ampliare i miei orizzonti. Ben presto mi sono però accorto che tra un colloquio di vendita dal vivo e uno a distanza c'è una grande differenza!

«Di solito parlo con i miei clienti.»

Allo sportello ho la possibilità di parlare con i miei clienti. Posso dare delle spiegazioni e fare delle proposte. C'è uno scambio diretto e vedo come reagiscono. A distanza è tutta un'altra cosa. Per me è più facile dialogare in chat, perché anche se non vedo il mio interlocutore lo scambio è sempre dinamico. Con le e-mail sembra più un monologo; ci ho messo più tempo a imparare il sistema di gestione delle e-mail rispetto alla chat.

«Sono contento di imparare una forma alternativa di interazione con i clienti.»

Grazie a questo cambio temporaneo di mansioni posso migliorarmi e acquisire nuove competenze come, per esempio, la comunicazione scritta. Il contatto diretto è più pratico: ci vuole più tempo per ottenere un'informazione per iscritto rispetto a quando lavoravo allo sportello e potevo chiedere un'informazione sul momento. D'altro canto, le e-mail mi consentono di rileggere la risposta più volte per poter informare i clienti nel miglior modo possibile.

Sono molto contento di poter ampliare i miei orizzonti e di imparare un'altra forma di interazione con i clienti, ma continuo a preferire il lavoro allo sportello dove posso avere un contatto diretto. «Sono felice di rivedere soprattutto i viaggiatori.»

Il Contact Center delle FFS è attivo dal 2001 a Briga-Glis. Oggi, grazie agli oltre 300 collaboratori che vi lavorano, è il punto di riferimento per la clientela delle FFS e un importante datore di lavoro dell'Alto Vallese. Ogni giorno, più di 1,26 milioni di clienti viaggiano con i trasporti pubblici. Con 2,7 milioni di contatti all'anno, il Contact Center delle FFS è l'interlocutore principale per tutte le domande prima, durante e dopo un viaggio.