

VareseNews

Avevano perso il lavoro, assunti come “angeli dei pendolari”

Pubblicato: Giovedì 20 Ottobre 2011

Avevano perso il lavoro, ora si occuperanno di dare un aiuto ai pendolari nelle principali stazioni, tra cui Varese e Saronno. Da lunedì 17 ottobre, in 11 stazioni lombarde, sono entrati in servizio i primi 12 operatori "My Link Staff", per i pendolari di Trenord: il personale è stato **scelto tra le persone che negli anni scorsi hanno perso il lavoro** (soprattutto padri di famiglia) e sono stati aiutati nei mesi scorsi dal **"Fondo Famiglia Lavoro" della Caritas Diocesana**.



I dodici operatori avranno il compito di dare assistenza alla clientela nelle ore di punta del mattino e della sera. Il progetto è stato presentato oggi nell'ambito di una conferenza stampa alla presenza dell'amministratore delegato di Trenord, **Giuseppe Biesuz**, del direttore della Caritas Ambrosiana, **Don Roberto Davanzo**, e dell'assessore alle Infrastrutture e Mobilità di Regione Lombardia, **Raffaele Cattaneo**. Dopo un periodo di formazione di oltre 100 ore **il nuovo personale, che sarà facilmente riconoscibile dai viaggiatori, avrà il compito primario di dare assistenza alla clientela**. Gli operatori saranno dotati di strumenti informatici che permetteranno loro di poter dare risposte in tempo reale su problematiche relative alla circolazione nonché di compilare questionari rivolti ai pendolari: nasce così una sorta di “auditel del pendolare” che consentirà di realizzare indagini quotidiane utili all'azienda per offrire un servizio sempre migliore. In particolare, i viaggiatori potranno ricevere dal My Link Staff **assistenza sui titoli di viaggio, informazioni sugli orari dei treni, indicazioni sui servizi di stazione**, supporto in caso di anomalie alla circolazione e materiale informativo. Il nuovo personale lavorerà seguendo l'abituale flusso quotidiano dei pendolari. Per questo motivo i viaggiatori troveranno i My Link Staff alla mattina dalle ore 6 alle 9 nelle stazioni di **Treviglio, Lodi, Saronno, Varese, Seveso, Monza, Albairate**. Al pomeriggio tra le 17 e le 19, invece, presteranno servizio nelle stazioni di **Milano Centrale, Milano Lambrate, Milano San Cristoforo e Milano Greco**. Si tratta di stazioni-crocevia dove ogni giorno transitano oltre 100mila persone che utilizzano i treni di Trenord.

Dopo un periodo di sperimentazione, **da dicembre il servizio sarà esteso anche ad altre principali stazioni di tutte le linee regionali lombarde**. «Siamo orgogliosi di presentare, a pochi mesi dalla nascita di Trenord, una nuova iniziativa a favore dei viaggiatori – ha dichiarato l'amministratore delegato Giuseppe Biesuz – che rientra nell'ambito di un più ampio piano di lavoro, atto a migliorare la relazione con i clienti». L'«auditel del pendolare» rientra nel progetto di sviluppo dei canali di comunicazione e informazione alla clientela che va sotto il nome di My Link.

Redazione VareseNews
redazione@varesenews.it

