

VareseNews

Trenord: “l’83% dei clienti è soddisfatto del nostro servizio”

Pubblicato: Martedì 24 Aprile 2018



“L’83% dei clienti Trenord si dichiara soddisfatto del servizio offerto“. Il dato è stato reso noto dall’azienda nel documento di **approvazione del bilancio di esercizio 2017**.

Leggi anche

- **Milano** – Trenord approva il bilancio 2017 con 203 milioni di viaggiatori trasportati

A dispetto delle tante proteste che quotidianamente esternano i pendolari sul servizio ferroviario la “customer experience” effettuata da Trenord fotografa una realtà diversa con il **3,1% di viaggiatori soddisfatti in più rispetto al 2016**.

Trenord spiega che **questa rilevazione** viene fatta in due periodi dell’anno, a maggio e a novembre, e questi dati si riferiscono all’anno scorso (2017). Complessivamente si parla di oltre **30mila interviste** fatte di persone da addetti che salgono sui treni coprendo sia le corse a massimo carico (quelle dei pendolari) che quelle di fascia morbida. le interviste sono fatte su tutte le linee sia nei giorni feriali che nei giorni festivi, e il numero di rilevazioni effettuate è direttamente proporzionale alla frequentazione della linea.

Nei dati forniti all’interno del bilancio Trenord per il 2017 è scritto che l’anno scorso è stato raggiunto il **record dei treni circolati, 756.274 in totale**, e che pur a fronte del caldo torrido che ha contraddistinto

l'estate 2017 mettendo a dura prova la flotta più vetusta, **il ritardo medio ponderato per passeggero è sceso da 4,1 a 3,7 minuti** e le soppressioni sono calate del 5%.

Sempre all'interno della customer experience aziendale è rilevato che il cliente Trenord sceglie il treno prima di tutto per comodità (il 52%), per evitare il traffico (il 32 %) e i problemi di parcheggio (26%). Il 70% dei Clienti dichiara di scegliere il treno per 'recuperare tempo' a disposizione.

Redazione VareseNews
redazione@varesenews.it