

3° Modulo Le indagini e le certificazioni

29 e 30 Novembre 2021 – WEBINAR

di formazione / federMobilità

LUNEDÌ 29 NOVEMBRE 2021

Ore 9.30 La funzione del marketing nel Trasporto Pubblico Locale

- Il marketing relazionale per l'ascolto del cliente
- L'analisi del processo d'acquisto e d'uso dei servizi di mobilità nel cliente potenziale
- Metodologie per la definizione dei segmenti di domanda

Docente: Ing. Franco Gazzotti

Ore 12.00 *Discussione*

Ore 12.15 Presentazione di un'esperienza/testimonianza

In fase di definizione

Ore 13.00 *Pausa pranzo*

Ore 14.00 L'analisi dei driver di soddisfazione e la misurazione

- La Customer Satisfaction e l'impatto sul valore aziendale
- Le metodologie per i sondaggi e le ricerche di mercato (stated preference)
- L'analisi del posizionamento competitivo

Docente: Prof. Valerio Gatta - Università degli Studi Roma Tre

Ore 16.40 *Discussione*

Ore 17.00 Conclusione dei lavori 1° giornata

EVENTI FORMATIVI PER CHI PIANIFICA, ORGANIZZA, GESTISCE E CONTROLLA IL TERRITORIO, LA MOBILITÀ, LE RETTE E IL TPL

MARTEDÌ 30 NOVEMBRE 2021

Ore 9.30 Le azioni a tutela del Cliente

- Dal reclamo alla conciliazione
- La segnalazione alle Autorità
- L'azione giurisdizione individuale
- La Class Action

Docente: Avv. Michele Mascolo - Fondazione Massimo Malena per il TPL

Ore 11.45 *Discussione*

Ore 12.00 Presentazione di un'esperienza/testimonianza

In fase di definizione

Ore 13.00 *Pausa*

Ore 14.00 Il ruolo della comunicazione nel settore del Trasporto Pubblico Locale e Regionale

- I processi di comunicazione interna
- La comunicazione verso i "clienti"

Docente: Dott. Antonio Riva - Direttore di Ferpress

Ore 15.45 *Discussione*

Ore 16.00 Presentazione di un'esperienza/testimonianza

In fase di definizione

Ore 17.00 Conclusione dei lavori

L'organizzazione
dei corsi è
possibile grazie al
contributo di:

Almaviva

arriva

MOVALIA

**FAMAS
SYSTEM**

**IVECO
BUS**

autostrade//Tech

onservizi
Fondo Formazione Servizi Pubblici Industriali

Coordinatore per Isfort: Dr. Massimo Procopio
Coordinatore per federMobilità: Dr. Giulio Guerrini