Domande frequenti

*Come avviene la partecipazione a un progetto della Voce Cliente FFS?*

In veste di Voce Cliente FFS riceverà regolarmente inviti alla partecipazione a focus group, sondaggi online, eventi ecc. Non esiste una procedura standard. Ogni progetto FFS che desidera ascoltare la voce clienti decide autonomamente come configurare il loro coinvolgimento. In linea di principio la partecipazione può avvenire sia per via digitale da casa, sia sul posto in occasione di un evento dedicato. Anche il tempo impiegato per la partecipazione può variare. I partecipanti verranno però sempre informati anticipatamente su date, tipo di coinvolgimento e altre particolarità.

*Chi può partecipare?*

Poiché desideriamo ascoltare la voce dei nostri viaggiatori (potenziali), dalla partecipazione sono esclusi unicamente le collaboratrici e i collaboratori delle FFS e le associazioni di interesse. Per il resto OGNI persona interessata è benvenuta a la Voce Cliente FFS. Anche la varietà è ben accetta. Che si tratti di fan delle auto, studenti, portatori di occhiali, persone su sedia a rotelle, abitanti di grandi città, nonni, viaggiatori di 1ª classe o persone con un braccio rotto, chiunque sia interessato ai nostri argomenti è invitato a partecipare.

*In che modo la partecipazione influisce sulle decisioni relative ai progetti de la Voce Cliente FFS?*

Tramite la Voce Cliente FFS si intende dare agli interessati e alle persone coinvolte la possibilità di partecipare alla discussione sulle questioni concernenti i progetti. I progetti delle FFS hanno così la possibilità unica di ascoltare l’opinione di persone motivate a cui sta a cuore il prodotto finale. Procedendo in questo modo, il punto di vista dei clienti viene sottolineato e ulteriormente valorizzato. Spetta però unicamente ai responsabili di progetto decidere cosa trovi infine attuazione dalle conoscenze derivanti dal coinvolgimento dei clienti e in quale modo ciò avvenga. I partecipanti a la Voce Cliente FFS non hanno quindi alcun potere decisionale. Si può però partire dal presupposto che si tenterà sempre di adattare il più possibile servizi e prestazioni alle esigenze dei clienti.

*Per la partecipazione a la Voce Cliente FFS è previsto un compenso?*

No. La partecipazione a la Voce Cliente FFS avviene esclusivamente su base volontaria (di conseguenza non costituisce neanche un’assunzione presso le FFS). Chi partecipa a la voce cliente FFS non ha alcun diritto al rimborso di spese o esborsi. Cerchiamo persone interessate e coinvolte, che siano allettate dalla possibilità di contribuire a plasmare il futuro delle FFS. Pertanto la partecipazione si basa sulla motivazione personale.

*A cosa ci si impegna iscrivendosi a la Voce Cliente FFS o ai singoli progetti?*

La Voce Cliente FFS desidera ascoltare le varie opinioni, ma senza obbligare nessuno. È quindi sempre possibile disdire la partecipazione, rifiutarsi o interrompere anticipatamente. Ciò vale in particolar modo anche per eventuali eventi dedicati alla voce del cliente.

*Le FFS rispondono di furti/incidenti in occasione di un evento la Voce Cliente FFS?*

No. Le FFS non si assumono alcuna responsabilità. L’assicurazione deve essere stipulata dai partecipanti.

*Sussiste un obbligo di segretezza circa i contenuti di cui si è venuti a conoscenza tramite la partecipazione?*

In linea di principio no. Poiché chiunque può partecipare, è anche libero di parlare dei contenuti. Non sono però consentiti foto/video e articoli su eventi o contenuti dei sondaggi.

*Che è Testing Time*

*TestingTime AG, una società con sede a Zurigo, è specializzata nel reclutamento di partecipanti per ricerche di mercato qualitative e quantitative, nonché per ricerche CX e UX. TestingTime AG è un partner certificato di SBB.*

*Come posso disdire l’abbonamento a la Voce Cliente FFS?*

È possibile annullare l'iscrizione a la Voce Cliente FFS in qualsiasi momento inviando un'e-mail con oggetto "Annullare l'iscrizione" all'indirizzo [vocecliente@ffs.ch](mailto:vocecliente@ffs.ch). Tutti i vostri dati saranno cancellati.