

NOTA DE PREMSA

TRAM guanya el Global Light Rail Awards per la millor atenció al client

- La feina que el Tramvia de Barcelona realitza en el camp de l'atenció al client ha merescut aquest premi, en el lliurament del qual han destacat la gestió dels objectes perduts, com a diferència de la resta d'operadors.
- Els Global Light Rail Awards, organitzats per l'editora de la revista Tramways & Urban Transit, són els premis de referència internacional dels sistemes tramviaris i van ser lliurats a Londres ahir a la nit.

Barcelona, 5 d'octubre de 2017. El Tramvia de Barcelona ha guanyat el reconegut premi internacional Global Light Rail Awards en la categoria d'atenció al client. El director general de TRAM, Humberto López Vilalta, i la directora de Màrqueting de TRAM, Anahí Martín, han estat els encarregats de recollir aquest important reconeixement a la gala que ha tingut lloc a Londres, aquesta passada nit.

El jurat ha considerat que la feina que TRAM porta fent des de l'entrada en servei del tramvia de Barcelona en el camp de l'atenció al client mereix aquest reconeixement, destacant la gestió dels objectes perduts, on TRAM es diferencia de la resta d'operadors.

A TRAM, la bona gestió dels objectes perduts s'aconsegueix gràcies al treball en equip, des dels conductors que recullen els objectes, i en alguns casos els poden retornar a l'usuari, fins a l'àrea d'atenció al client, passant pel centre de control, i en alguns casos, els inspectors.

A més, des del 2014, es va implantar l'opció de l'enviament dels objectes per missatger sense cap cost pel viatger, millorant així el ventall d'opcions de recollida. Gràcies a aquesta gestió, durant el 2016 es van retornar un total de 727 objectes perduts, un 23 % més respecte l'any anterior.



D'altra banda, la gestió dels objectes perduts integra la responsabilitat social empresarial, un dels valors de TRAM. Així, quan un objecte perdut no ha estat reclamat, al cap d'un mes s'envia –sempre que no hi hagi dades personals- a entitats de reinserció laboral com Solidança i Engrunes.

Els Global Light Rail Awards, organitzats per l'editora de la revista Tramways & Urban Transit, són els premis de referència mundial dels sistemes tramviaris i cada any es presenten xarxes de tot el món.

Més informació:

Web del TRAM: <http://www.tram.cat/>

Contacte de premsa:

Anna Viñals - avinyals@tram.cat - 629 575 150