

- **IN 3 MESI PIÙ DI 5MILA AMICI A QUATTRO ZAMPE SULLE FRECCE**
- **lanciata lo scorso luglio, l'iniziativa permette di trasportare sulle *Frecce* il proprio cane di qualsiasi taglia**
- **record di gradimento per il *Frecciarossa* che supera il 96%, a 95% il *Frecciargento***

Roma, 16 ottobre 2012

Cinquemila biglietti venduti, in poco più di due mesi, per i cani di media e grossa taglia in viaggio sulle *Frecce* di Trenitalia.

L'iniziativa, lanciata lo scorso 25 luglio, ha aperto le porte delle *Frecce* di Trenitalia anche ai cani di taglia grande. Da allora, quasi un treno su cinque ha ospitato a bordo un cane. Il successo nei numeri trova riscontro anche nell'alto gradimento espresso dalla clientela e ha permesso di consolidare il progetto mettendolo definitivamente a regime da inizio ottobre.

Gli amici a quattro zampe sono ammessi su *Frecciarossa*, *Frecciargento*, *Frecciabianca* ed Eurostar Italia, oltre che sui treni dove erano già previsti (Intercity e Notte), sia in 1a che in 2a classe e nei livelli di servizio *Business* e *Standard*.

La soddisfazione per il servizio offerto dalle *Frecce* di Trenitalia migliora non solo in relazione alle novità relative all'accesso dei cani. I risultati dell'ultima ricerca di *customer satisfaction* mostrano tutti gli indici in decisa crescita.

In particolare, il *Frecciarossa* si attesta al 96,1% di clienti soddisfatti del viaggio nel suo complesso, massimo storico, e registra una crescita di 3 punti percentuali fra i così detti "deliziati", ossia fra coloro che attribuiscono voti pari a 8 e 9.

Il *Frecciargento* raggiunge il 95% di viaggiatori soddisfatti, 2 punti percentuali in più rispetto al 2011. In forte crescita i deliziati (+4,4 punti percentuali).

Ottimo il risultato anche per il *Frecciabianca*: il grado di soddisfazione generale è cresciuto di 4 punti arrivando al 92%.

Molto positivi anche i giudizi sui singoli aspetti del viaggio, come puntualità, comfort e informazione a bordo.

Sulla puntualità il *Frecciarossa* ha ottenuto un indice di soddisfazione del 93%, 2 punti in più rispetto al 2011. Stesso risultato per il *Frecciargento* (93%) che cresce di ben 8 punti. Il *Frecciabianca* trova un livello di soddisfazione dell'80,4% (+5,8 p.p.).

Sul comfort i giudizi dei viaggiatori indicano un grado di soddisfazione per il *Frecciarossa* del 96,4%, per il *Frecciargento* del 93,1% e per il *Frecciabianca* del 91,4%. Valori tutti in crescita rispetto al 2011.

Ottimi anche i giudizi sulle informazioni a bordo: il *Frecciarossa* ha ottenuto un gradimento del 93,6%, il *Frecciargento* del 93,2% e il *Frecciabianca* dell'86,8%. Anche in questo caso valori tutti in rialzo rispetto allo scorso anno.

Le ricerche sono effettuate da società esterne attraverso una serie di interviste telefoniche. I clienti soddisfatti sono coloro che attribuiscono un voto da 6 a 9 su una scala 1-9. Le indagini si svolgono bimestralmente su un campione di circa 15mila viaggiatori (con età superiore a 14 anni) interpellati preventivamente nelle stazioni. Viene

monitorata tutta la sequenza del viaggio: dall'acquisto del biglietto fino ai servizi post vendita (noleggio auto, prenotazione hotel, informazioni alla clientela).