



Twitter com a eina d'atenció al client

Octubre de 2014



FGC

TUITS	FOTOS/VÍDEOS	SEGUINT	SEGUIDORS	PREFERITS	Més
14,9m	1.991	586	13,6m	94	▼

Edita el perfil

Tuits Tweets & replies

A qui seguir · Actualitza · Mostra-ho tot



Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya

FGC neix el 1863 quan es posa en servei el tren suburbà de Barcelona a Sarrià. Amb els anys incorpora diverses línies de transport de viatgers i mercaderies a Barcelona i el seu entorn

- Transporta 80 M viatgers/any
- Compta amb més de 1.500 treballadors
- Té una xarxa de 292,5 km de via (ample mètric, internacional i ibèric)
- 97 estacions
- 2 cremalleres (17,5 km de via) i 4 funiculars
- Activitats turístiques: 37 remuntadors i 123,4 km de pistes d'esquí

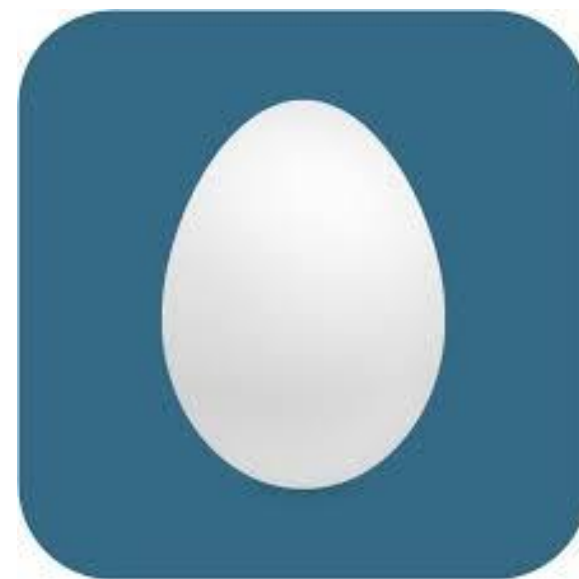
FGC té una important presència territorial a Catalunya. Així mateix, participa en fòrums i organismes internacionals com la UITP i la UIC



#Primerstuits

Maig del 2011

- El 16 de maig de 2011, FGC entra oficialment a les xarxes socials (Facebook i Twitter)
- Els objectius: acostar-nos als seguidors/clients, escoltar, respondre consultes... en definitiva millorar com a empresa
- Ser-hi perquè hi hem de ser
- Hi havia una estratègia fixada que l'experiència ens ha fet modular d'acord amb la pròpia evolució de la nova relació entre FGC i els nostres seguidors



Suprimits per avaria a Sarrià trens S5 (Rubí) i S55 (UAB)

7:19 AM - 17 May 2011

1 RETWEET



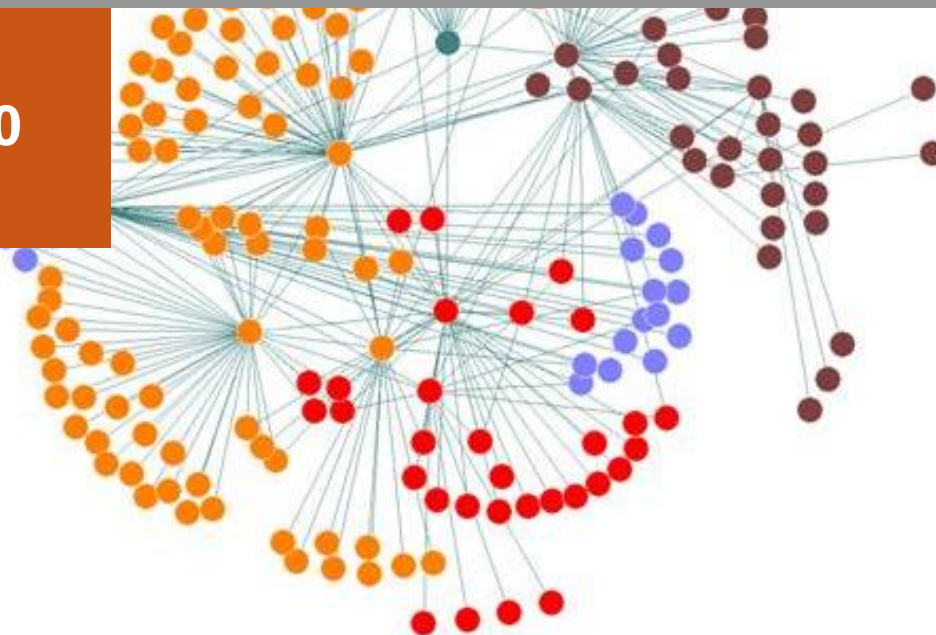
Missió

Bo, bonic i barat

- Amb uns recursos limitats, s'ha de valorar molt bé l'entrada a una nova xarxa social
- Les noves iniciatives no només han de ser atractives (Instagram) han d'aportar un valor afegit per als clients



Comunicació Corporativa 2.0



La veu de l'empresa a la xarxa

- El perfil @FGC no es va crear pensant en l'atenció al client
- Tenir clar qui som: una empresa pública, catalana, poc atrevida...
- Atents a les altres empreses del sector i a la relació que hi establím
- Un ull sempre posat sobre totes les novetats que constantment sorgeixen
- Afinar estratègies (Benchmarking)
- Homogeneïtzar perfils FGC Turisme i Muntanya



Hem de perdre la por a proposar coses noves. Si no surt bé, no ho repetim, si surt bé, podem triomfar

Nova feina, nous rols

Ara ens toca...

- Passar d'informar d'horaris i tarifes en un espai estàtic com **fgc.cat** o les vitrines de les estacions, a atendre les persones a títol individual
- Escoltar què es diu de nosaltres
- Tenim el privilegi de poder disposar de la informació que, en temps real, els propis clients ens trameten. Gestionar-la de manera útil i eficaç és responsabilitat nostra i en benefici de tots



@FGC, la joia de la corona



TUITS 4.828
SEGUINT 9
SEGUIDORS 1.935
LLISTES 1

Metro del Vallès FGC
@fgcvall

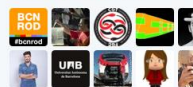
Informació ciutadana de servei de la línia del Metro del Vallès d'FGC

rodalia.info

Unit març de 2010

Tuita a

136 Followers you know



107 Photos and videos



FGC
@FGC

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya. Departament de Territori i Sostenibilitat. Generalitat de Catalunya.

Catalunya

fgc.cat

Unit maig de 2011

2.033 Photos and videos



TUITS 15m
SEGUINT 589
SEGUIDORS 13,7m
PREFERITS 99
LLISTES 6

Tuits Tweets & replies Fotos i vídeos

FGC @FGC · 13 min
Línia Barcelona-Vallès: servei normalitzat. Tots els trens circulen en el seu horari habitual #FGC

FGC @FGC · 46 min
Línia L7 (Av. Tibidabo): els trens circulen amb una freqüència de 9 minuts per una avaria ja resolta a l'estació de Gràcia #FGC

FGC @FGC · 1 h
Si perdeu algun objecte a FGC, podeu mirar de recuperar-lo als Centres d'Atenció al Client (estacions de Pl. Catalunya i Pl. Espanya) #FGC

FGC @FGC · 3 h
Bon dia. El servei transcorre amb normalitat a totes les línies #FGC

FGC @FGC · 12 h
El servei transcorre amb normalitat a totes les línies #FGC

Xifres

- 15.000 tuits publicats
- 13.700 seguidors
- 4.000 incidències d'usuaris resoltes
- 0 crisis institucionals derivades de la gestió del perfil corporatiu
- 10.000 retuits



@FGC

Objectius

- Punt d'informació dinàmica, veraç i útil per als nostres seguidors/clients
- Espai d'atenció al client en temps real
- En tres anys 13.600 seguidors. Volem tancar el 2014 amb 15.000



Requeriments

- Tenir cura de la informació que volem donar, tenint sempre com a punt de mira quina informació ens demana el client
- No es tracta de deixar missatges, sinó de respondre a la necessitat del client

Millor servei

- Això s'aconsegueix amb una coordinació eficaç entre el centre que genera la informació i el que la distribueix
- Hem posat el llistó molt alt. Els clients demanen més cada dia

La gestió d'un compte al servei del client

Com ho gestionem

- Les tradicionals guàrdies de premsa han canviat.
- Un equip pluridisciplinar de 3 persones
- Seguiment d'uns criteris de gestió

Les claus de l'èxit d'aquest model

- Professionals amb experiència en l'ús de les xarxes socials
- Criteris de gestió molt clars. Poques divergències



Que el model funcioni, no vol dir que no es pugui millorar. Suggestiments?



Continguts @FGC

Noves iniciatives

- La informació de servei és prioritària
- Moltes vegades gestionar xarxes socials vol dir **jugar amb els usuaris**
- Les nostres organitzacions disposen de molta informació. Si la tractem adequadament per difondre-la a través de les xarxes socials, pot obtenir una gran viralitat



@FGC

Segueix

Activa't i guanya! Crea una frase per il·lustrar aquesta situació amb l'etiqueta #activatfgc

Respon Retuitar Marca com a preferit Més



@FGC

Segueix

Avui fa 52 anys d les riuades del Vallès, el pitjor desastre natural d s.XX a Cat. + info: facebook.com/fgcferrocarrils #FGC

Respon Retuitar Marca com a preferit Més



RETUITS 4 PREFERIT 1

2:20 - 25 set. 2014



3

Carnero Bondia @MCarneroB · 1 oct. 2013
C "son un luxe, comparteix-los" #activatfgc

Respon Retuitar Marca com a preferit Més



FGC @FGC · 4 abr.

Concurs de nanorelats: participa via Facebook (140 paraules) o Twitter (140 caràcters) i l'etiqueta #FGCrelats fgc.cat/downloads/conc...

RETUITS 6 PREFERITS 2



0:47 - 4 abr. 2014 · [Detalls](#)

Replega


Respon Retuitar Marca com a preferit Més




Proactivitat

Cas pràctic #menudotimo


- Un/a client descontent amb un servei no prioritari
- No ens menciona directament però gestionem la incidència
- L'endoll segueix sense funcionar però ens dóna les GRÀCIES!!!

 **Butterflyshirt** @butterflyshirt · 4 ag.
Parece ser que #fgc le da vacaciones a sus enchufes para que no puedas cargar nada. #endollat #menudotimo #perolosbilletesnobajan

← Respon ↻ Retuitar ★ Marca com a preferit ... Més

 **FGC** @FGC · 4 ag.
@butterflyshirt N'has trobat algun avariats? Si ens informes del número de cotxe del tren ho revisarem!

← Respon ↻ Retuitar ★ Marca com a preferit ... Més

 **Butterflyshirt**
@butterflyshirt

[Segueix](#)

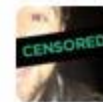
@FGC demà em fixaré, gràcies per informar

← Respon ↻ Retuitar ★ Marca com a preferit ... Més

6:26 - 4 ag. 2014

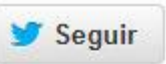
Trets diferencials

- En les incidències al servei, el cicle de vida de la informació ha canviat
- Estem online pràcticament les 24 hores al dia els 365 dies l'any.
- Les crisis quotidianes ens fan créixer
- Tenir molts ulls observant-nos, no podem acontentar a tothom



Marc Escoda Salat

@marc_escoda



El twitter els @fgc no fa vaga? Esquirol!

← Responder ↻ Retwitteado ★ Favorito

2
RETWEETS

1
FAVORITE



11:29 am - 10 mayo 12 · Insertar este Tweet

L'experiència ens diu...

- Hem de convertir la por inicial de la direcció amb confiança cap a nosaltres. Això només s'aconsegueix fent una bona feina i obtenint resultats
- Confiança amb el nostre criteri. No perdre el nord per una crítica
- És important **fixar-se objectius** i treballar per assolir-los
- El 80% de la nostra feina consisteix en l'art de **construir missatges entenedors, lògics i que evitin l'enfrontament amb l'interlocutor**



- En molts casos el client no demana solucions, només ser escoltat
- Davant de tot i tothom **EDUCACIÓ I VERACITAT**

La bona feina té premi!



Mabel Rodriguez @Mabel Rquez · 3 abr.

@FGC Us felicito pels vostres Community Managers, per la gestió que en feu de les xarxes!

← ↻ 1 ★ 1 ⋮



Tanit Anglada @ttanglada · 1 gen. 2013

El community manager de @FGC treballa molt (dies com avui) i bé!
#cosesquenoestoben #nivell #felicitats

← ↻ ★ 1 ⋮



Jordi Milà @jordi_mila · 21 març

.@FGC moltes gràcies per la vostre eficàcia a l'hora de respondre.
#un10alCMdeFGC

← ↻ 1 ★ 1 ⋮



Ignasi Marimon-Clos @ignasi35 · 20 nov.

Community managers del mon. Apreneu de @fgc.

← ↻ 1 ★ 2 ⋮



Eva @evulitsa · 1 jul.

M'agradaria felicitar el/la comunity manager dels @FGC perquè manté un twitter impecable i molt dinàmic!

← ↻ 1 ★ 1 ⋮



Marc Florensa Martí @marc florensam · 3 oct.

@FGC merci nois! Així dona gust!! Bon CM!

← ↻ ★ 1 ⋮



Cristina Vila Umbert @crisvi60 · 23 feb. 2013

Molt gran el community de @FGC! Boníssima retransmissió de l'estat de les vies ferroviàries!! Seguiu així! #onneva #neu324

← ↻ 1 ★ 1 ⋮

Mostra la conversa



**Gràcies per la
vostra atenció**

jmaldea@fgc.cat



FGC
Ferrocarrils
de la Generalitat
de Catalunya

