

CLIENTES Y SERVICIOS. EL NUEVO ESPACIO METRO

CLIENTES E SERVICIOS. O NOVO ESPACO METRO
CUSTOMERS AND SERVICES. A NEW “METRO” AREA

DAVID GARCIA CASTRO

DIRECTOR DEL ÁREA COMERCIAL Y DE MARKETING

euskotren

- INDICE DE LA PRESENTACIÓN

- Esencia de nuestro servicio
- Contribución de cada dimensión al valor del servicio
- Producto aumentado: oportunidad de negocio



¿Por qué cruzó la gallina la carretera?

Contribución de cada dimensión al valor del servicio

ÁREA	VARIABLE	INDICE PRIORIDAD	ACUMULADO
SERVICIO	La rapidez del trayecto, el tiempo de desplazamiento	16,61%	16,61%
CONFORT	La comodidad del viaje en el interior del vehículo	15,03%	31,65%
PRECIO	Precio del billete	13,22%	44,87%
SERVICIO	La frecuencia de paso de este medio de transporte	12,19%	57,06%
CONFORT	La climatización	7,29%	64,34%
SERVICIO	El incremento del servicio ante eventos especiales	6,33%	70,68%
SERVICIO	La hora de inicio y finalización	6,22%	76,90%
CONFORT	La facilidad para subir y bajar	4,99%	81,89%
CONFORT	La comodidad de las paradas	3,49%	85,38%
CONFORT	La ausencia de vibraciones y brusquedades	3,46%	88,84%
SEGURIDAD	Seguridad	2,72%	91,56%
CONFORT	La limpieza de los vehículos	2,34%	93,90%
CONFORT	El estado de conservación y mantenimiento del vehículo	2,22%	96,11%
SERVICIO	La puntualidad del servicio	0,97%	97,08%
CONFORT	La limpieza de las paradas, estaciones	0,65%	97,73%
DISPOSITIVOS	Dispositivos	0,55%	98,28%
CONFORT	La conducción, en concreto, frenazos, acelerones, ...	0,49%	98,78%
PERSONAL	El personal de seguridad	0,31%	99,09%
PERSONAL	El trato de los empleados y conductores	0,23%	99,32%
CONFORT	El nivel de ocupación y la disponibilidad	0,15%	99,46%
INFORMACIÓN	La respuesta ante incidencias	0,13%	99,60%
INFORMACIÓN	La información en el interior del vehículo	0,12%	99,72%
PERSONAL	La profesionalidad del personal	0,11%	99,83%
PERSONAL	El personal de Euskotren está presente	0,08%	99,91%
INFORMACIÓN	La información sobre el servicio en paradas,	0,04%	99,94%
INFORMACIÓN	La información sobre incidencias del servicio	0,03%	99,98%
INFORMACIÓN	La señalización e identificación de las paradas	0,02%	100,00%

- 3 tipos:
 - Venta al pormenor: kioskos, tiendas, maquinas de autoventa, etc.
 - Publicidad y NTIC
 - Operaciones urbanísiticas

Oportunidades de Negocio

- Explotar las ventajas que nos ofrece la afluencia de público a nuestras instalaciones, trenes, etc: Publicidad, información sobre nuestros clientes, eventos comunicativos, etc



To Me CARD



Oportunidades de Negocio

- Servicios que incrementen el valor percibido de nuestros clientes, y supongan una nueva fuente de ingresos:



- Servicio complementario que disminuyan el “precio” del transporte:

- Wifi (gratuito)
- Pack viaje



- Operaciones inmobiliarias para financiar actuaciones en infraestructuras:



Gracias por su atención
Grato pela atenção
Thanks for your attention

David García Castro
dgarcia@euskotren.es