



Alamys

Asociación Latinoamericana de
Metros y Subterráneos

Comitê de Clientes CPTM

A Jornada do Cliente como foco de atuação

Índice



3. A CPTM



4. Qualidade do Serviço



5. Foco no cliente é utopia?



7. O Comitê de Clientes da CPTM



8. Premissas



9. Principais Realizações

A CPTM

Dados de mar/24



63.000 KM/DIA

**PERCORRIDOS
DIARIAMENTE**

EQUIVALENTE A UMA
VOLTA E MEIA NA TERRA



1.819

**VIAGENS DIÁRIAS
PROGRAMADAS**



21,3 KM

**MÉDIA PERCORRIDA POR
PASSAGEIRO/VIAGEM**

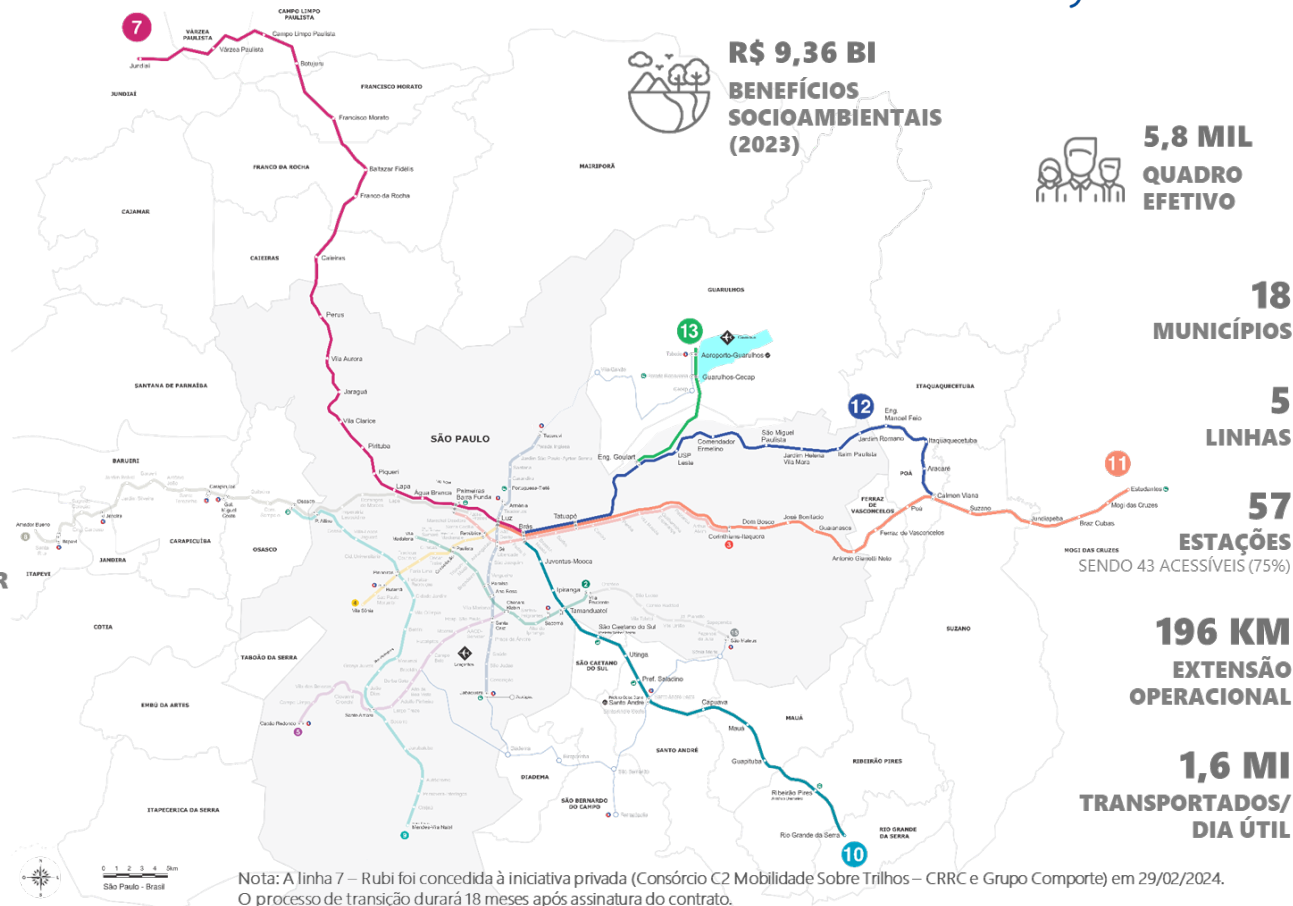


FROTA TOTAL

141 1.124
TRENS CARROS

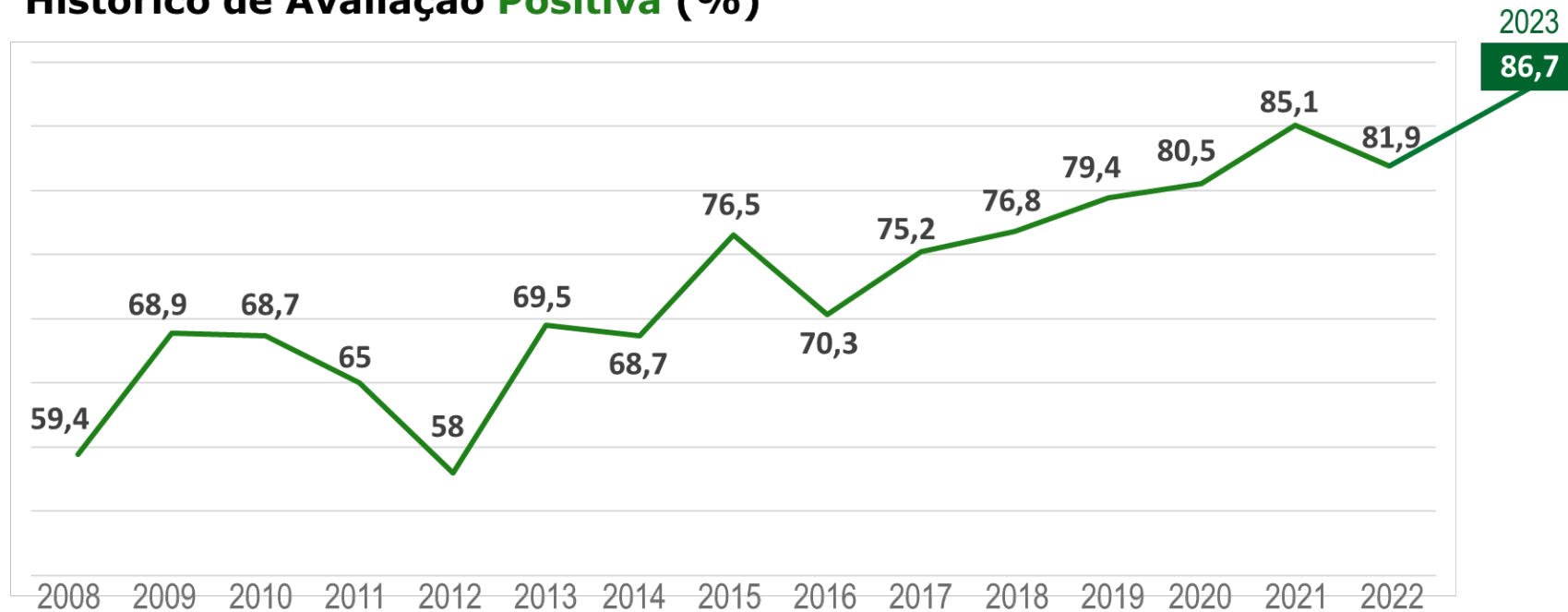
3

Alamy | Uniendo
Destinos



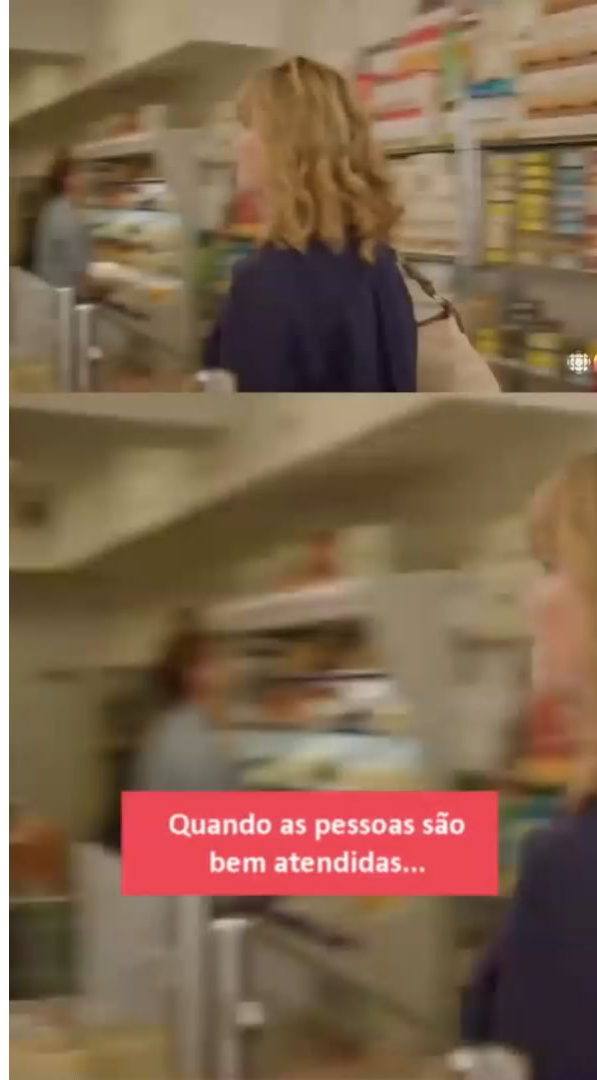
Qualidade do Serviço

— Histórico de Avaliação **Positiva** (%)





Focono cliente
é utopia?



Quando as pessoas são
bem atendidas...

Premissas

1. Entender o que pensa o cliente da CPTM;
2. Acolher as demandas e experiências;
3. Criar um espaço para oportunidades de escuta e relacionamento;
4. Estimular o desenvolvimento de ideias;
5. Promover melhorias nos processos e serviços oferecidos; e,
6. Reforçar o foco no cliente.



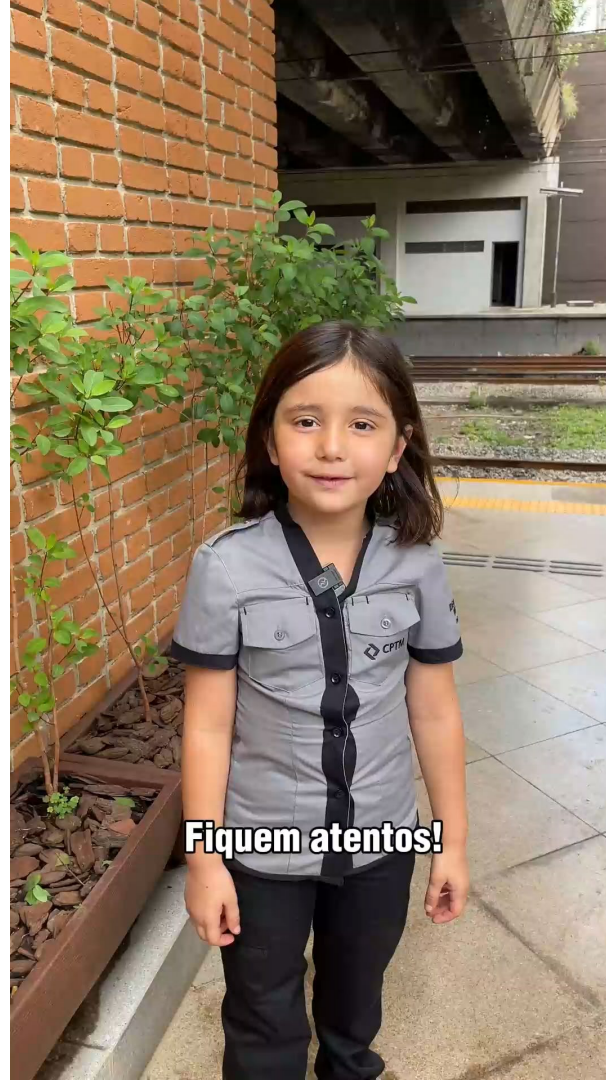
The background image shows a group of people, mostly in blue and yellow clothing, holding hands in a circle. In the foreground, a hand holds a smartphone displaying a website with images of food. The entire image is overlaid with a semi-transparent blue filter.

PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

Dia das Crianças

Ação para evidenciar as questões de segurança nas estações e trens com a participação voluntária de filhos dos colaboradores.





Fiquem atentos!

Atendimento Campeão

Valorizar e recompensar os melhores empregados da CPTM, buscando sempre um serviço de alta qualidade onde o **CLIENTE** perceba uma experiência diferenciada.



Público-alvo

1. Estação;
2. Tração;
3. Segurança; e,
4. Manutenção.



Luiz Eduardo Argenton

Diretor de Operação e Manutenção

Muito obrigado

