

ALLEGATO 4

ALLEGATO TECNICO STANDARD QUALITATIVI

area d'intervento	Parametri	Standard minimo
Infopoint Stazione Centrale di Napoli	• Presenza del personale • Conoscenza di almeno 2 lingue straniere • Esaustività informazioni al pubblico • Disponibilità card in vendita	• <i>Scostamento < 5% annuale</i> • <i>Scostamento < 5% annuale</i> • <i>Media>2 (sufficiente)</i> • <i>Scostamento < 5% annuale</i>
Info e prenotazioni Contact Center	• Presidio • Conoscenza di almeno 3 lingue straniere • Tempo di attesa alla risposta	• <i>Scostamento < 5% annuale</i> • <i>Scostamento < 5% annuale</i> • <i>< 20 secondi</i>