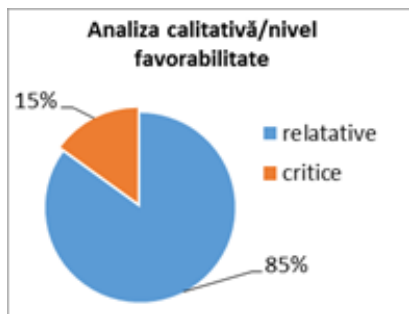


## PERCEPȚIA publică în 2016



Cu toate problemele pe care CFR Călători le întâmpină în mai multe zone ale activității, dar mai ales la duratele de parcurs, din cele **8700 de presă inventariate**, un număr de 7392 au fost preluări relative fie din comunicările oficiale ale CFR Călători, fie din alte surse de informare, iar un număr de 1308 au fost apariții critice.

CFR Călători este o companie cu mare vizibilitate, cu o activitate urmărită cu mare interes, în permanență, atât de reprezentanții presei, cât și de publicul larg, prin intermediul diferitelor canale de informare.

La nivel de comunicare putem miza pe faptul că **beneficiem de un grad de receptivitate și diseminare a informațiilor ridicat**. Social media & mass-media sunt extrem de reactive la tot ceea ce reprezintă beneficiu pentru pasageri, iar acest deziderat a fost folosit și exploatat eficient. CFR Călători își asumă rolul de informare promptă și corectă și prin intermediul mass media, a publicului larg cu privire la îndeplinirea de către companie a misiunii sale de a realiza serviciul public de transport feroviar de călători în condiții corespunzătoare de siguranță și confort, activitatea s-a desfășurat pe următoarele direcții: **comunicate de presă, răspunsuri la presă, facebook, revista presei, campanii PR, alte activități**. Pentru campaniile de PR realizate în cursul anului 2016, [click aici](#).



Având în vedere faptul că mass-media reprezintă în societatea modernă una dintre cele mai importante surse de informații și că aportul acesteia la formarea opiniei publice este major, relația instituțională cu mass-media presupune o abordare profesionistă. Efectele calității comunicării sunt direct proporționale cu abilitatea de a selecta, construi și disemina mesajul instituțional.

### Analiza paginii **FACEBOOK CFR Călători**

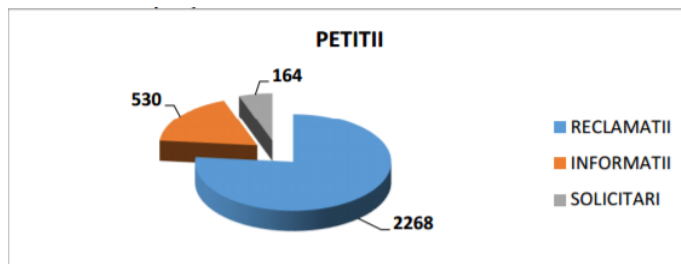
Pe parcursul anului 2016, pagina social-media – Facebook a CFR Călători a fost vizitată zilnic de peste 1,5 mil. de persoane cu o medie de 4235 de vizitatori pe zi. În 2016 a fost la finalul urmărită de peste **13000** persoane, aceasta variantă de comunicare reprezentând o **completare** pentru celelalte canale de

	Număr de postări (medie 2-3 postări/zi)	Impactul total al postărilor (Medie aritmetică)	Număr total de comentarii	Număr total de like-uri	Număr mediu de like-uri per postare	Număr total de share-uri
Anual	883	2271030	6022	77683	88	5771
Medie zilnică	2-3	6222	16	213		

comunicare dedicate serviciului nostru de [Relații cu Clienții](#).

**RELAȚII CU CLIEȚII** – Este important de conștientizat faptul că CFR Călători este cu și pentru oameni!!!

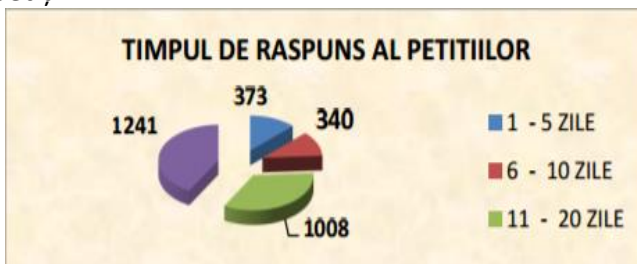
În anul 2016, prin Serviciul Relații cu Clienții din Central CFR Călători s-au primit și soluționat conform prevederilor Ordonanței nr.27/2002, aprobată cu modificări prin Legea 233/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, **2.962 de petiții**, dintre care:



Comparativ cu anul 2015, în anul 2016 numărul total al petițiilor înregistrate este cu un procent de 9% mai mic. Această scădere provine din scăderea numărului de cereri de informații referitoare la compunerea trenurilor și mersul de tren, solicitări de rezervări locuri, cu prioritate despre tarife calculate pe baza ofertelor și facilităților în trafic intern și internațional.

Acest fapt se datorează modificării paginii site-ului [www.cfrcălători](http://www.cfrcălători) care este mult mai bine prezentată, în mod detaliat, pentru publicul călător, informațiile furnizate conducând la o mai bună comunicare între societate și clienți.

Timpul de răspuns pentru petiții:



Clasificarea petițiilor în funcție de ramura implicată:

