

## FGC obre un segon compte a Twitter amb informació institucional i corporativa

- El nou perfil [@FGCcorporatiu](#) informa sobre l'actualitat de Ferrocarrils: actes, esdeveniments, efemèrides, promocions i notes de premsa, entre altres continguts
- El nou perfil conviurà amb el compte [@FGC](#), creat l'any 2011 i que a partir d'ara se centrarà exclusivament en l'estat del servei de trens i en l'atenció al client

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC) ha obert un nou compte a la xarxa social Twitter. Es tracta de [@FGCcorporatiu](#), un nou espai on es compartirà informació corporativa i institucional de la companyia. Els seguidors i seguidores del nou compte podran conèixer l'actualitat de l'activitat d'FGC, com són actes i esdeveniments, efemèrides, promocions, informació comercial, notes de premsa i, en definitiva, tot el que passa en el dia a dia d'FGC.

D'aquesta manera, amb la implantació d'aquest segon canal de Twitter, FGC **diferenciarà la informació institucional de l'empresa de la del servei de mobilitat**, a la vegada que en reforçarà els continguts.

Amb aquest canvi estratègic en la comunicació digital, FGC fa un pas més cap a la transparència en la seva gestió i en la voluntat de seguir oferint un servei públic de qualitat. El perfil [@FGCcorporatiu](#) obre una nova via de comunicació entre Ferrocarrils i els usuaris que ajudarà a reforçar els vincles i fer més propera l'activitat de l'empresa.

Aquest nou perfil conviurà amb el perfil [@FGC](#), creat l'any 2011, i que a partir d'ara se centrarà exclusivament en la informació de l'estat del servei i en l'atenció al client. D'aquesta manera, aquest compte piularà aquelles dades d'utilitat per a les persones usuàries del servei de trens de Ferrocarrils: estat del servei, incidències, alteracions previstes relacionades amb obres de millora de la infraestructura, així com tota aquella informació que les persones que utilitzen cada dia FGC hagin de saber a l'hora d'agafar el tren.

Aquesta dualitat en la comunicació a través de Twitter permetrà diferenciar clarament quins són els continguts que publica cadascun dels comptes i segmentar a qui es dirigeix la informació. De la mateixa manera, permetrà als usuaris decidir-ne el seguiment, depenent dels seus interessos i preferències.

## **Un referent en l'atenció al client en temps real**

El 16 de maig de 2011, Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC) va entrar oficialment a les xarxes socials amb el compte @FGC, que avui compta amb més de 40.000 seguidors.

Avui dia, la interacció directa amb els usuaris és imprescindible per a qualsevol empresa que vol oferir un servei d'excel·lència per als seus clients. D'aquesta manera, en l'entorn digital, FGC aposta per Twitter per interactuar amb els clients i seguidors, per acostar-se i escoltar-los i donar resposta a allò que vulguin consultar, aportant la veracitat i el rigor que mereixen.

Aquesta evolució en la gestió de la comunicació i la informació ha fet que FGC s'hagi convertit en un referent de la comunicació 2.0 en l'àmbit ferroviari i de servei a l'usuari.

Com a part de l'estratègia digital de la companyia, FGC disposa de perfils a les xarxes socials Twitter, Facebook, Youtube, Instagram i LinkedIn.

**30 de novembre de 2018**