orientamento
.ch

Agente dei trasporti pubblici AFC

Trasporti

L’agente dei trasporti pubblici gestisce le mansioni centrali di assistenza presso aziende di trasporto urbane e regionali che utilizzano treni, tram e autobus. Pianifica l'impiego del personale e dei veicoli, così come delle offerte per il trasporto di passeggeri e merci, effettuando analisi per ottimizzare i servizi del trasporto pubblico.

Attività

Pianificazione del personale e dei veicoli

- stabilire i piani di servizio dei collaboratori in base a necessità dell'azienda, tasso di occupazione, orari e assenze annunciate, prevedendo anche opzioni di riserva
- registrare i dati in un sistema informatizzato di gestione del tempo di lavoro e comunicare la pianificazione al personale
- pianificare l'assegnazione dei veicoli con l'ausilio di applicazioni informatiche, valutando sia le necessità ordinarie sia quelle legate allo svolgimento di eventi particolari, come manifestazioni o esposizioni
- osservare i piani di rotazione e di manutenzione del materiale
- garantire la disponibilità di veicoli di sostituzione in caso di guasti tecnici o di ritardi importanti
- gestire le situazioni impreviste, organizzando trasporti speciali e personale supplementare

---

Informazione e comunicazione

- pianificare le informazioni destinate alla clientela, a volte anche in una lingua straniera, per il trasporto di passeggeri e merci, ad esempio su orari, tariffe o alternative in caso di perturbazioni del traffico
- inserire le informazioni nei sistemi informatici affinché vengano diffuse su tabelloni, app, sito web o tramite gli autoparlanti
- collaborare con gli organizzatori di eventi in modo da poter prevedere le necessità e adattare l’offerta di trasporto
- garantire la presenza di personale sufficiente per informare e assistere la clientela
- annunciare disagi o perturbazioni e aggiornare le informazioni fino alla risoluzione del problema
- ricevere ed elaborare i reclami della clientela del trasporto di passeggeri e merci, nel rispetto della protezione dei dati

---

Analisi e ottimizzazione

- raccogliere ed elaborare dati operativi sull'offerta di trasporto e sulle risorse, in particolare di personale, veicoli e infrastrutture
- effettuare analisi e confrontare la situazione teorica con quella reale
- proporre miglioramenti per i servizi, con ad esempio modifiche a orari, frequenze o infrastrutture
- verificare l'efficacia delle nuove misure e adattarle di nuovo a seconda del risultato

Condizioni di lavoro

Gli agenti e le agenti dei trasporti pubblici lavorano in team ed eseguono compiti amministrativi al computer, in uffici di posti di comando o centrali d’esercizio. Possono essere in contatto radio con i conducenti dei mezzi di trasporto pubblico e sono regolarmente in comunicazione con interlocutori esterni all’azienda e con una clientela proveniente da diverse regioni linguistiche. Gli orari di lavoro sono irregolari e comprendono anche serate, fine settimana e giorni festivi.

Questi professionisti e queste professioniste trovano impiego presso aziende ferroviarie, tranviarie, di autobus o di navigazione, a livello nazionale, regionale o urbano. Dopo alcuni anni di esperienza professionale e in base alle competenze acquisite, possono specializzarsi e accedere a posizioni di responsabilità, ad esempio nelle risorse umane o nella gestione degli incidenti.

Attitudini e interessi

Attitudini

- Spirito metodico
- Resistenza allo stress
- Attitudine per le lingue
- Attitudine a lavorare in team
- Facilità di contatto
- Capacità di adattarsi a orari irregolari e notturni
- Disponibilità
- Buona reattività in situazioni d'urgenza

Interessi

- Pianificare, organizzare
- Consigliare
- Lavorare in modo preciso
- Essere in contatto con altre persone

Formazione

Questa formazione si svolge tramite un tirocinio in azienda.

Azienda

Formazione pratica in un'azienda di trasporti pubblici: 4 giorni a settimana.

Scuola

Formazione teorica alla Scuola professionale commerciale (SPC) presso il Centro professionale commerciale (CPC) di Bellinzona: 1 giorno a settimana.

Corsi interaziendali

18 giornate su 3 anni

Durata

3 anni

Condizioni di ammissione

Aver terminato la scuola dell’obbligo.

Maturità professionale

In caso di buoni risultati scolastici, è possibile conseguire la maturità professionale dopo la formazione professionale di base.

Titolo

Attestato federale di capacità (AFC) di agente dei trasporti pubblici

Formazione continua

Attestato professionale federale

- **Specialista dei trasporti pubblici APF** (https://orientamento.ch/it/professioni/specialista-dei-trasporti-pubblici-apf)

Diploma federale

- Manager dei trasporti pubblici EPS

Scuola specializzata superiore

- **Specialista turistico/a SSS** (https://orientamento.ch/it/professioni/specialista-turistico-a-sss)
- **Marketing manager SSS** (https://orientamento.ch/it/professioni/marketing-manager-sss)

Scuola universitaria professionale

- Bachelor SUP in **sistemi di trasporto** (https://orientamento.ch/it/indirizzi-di-studio/pianificazione-del-territorio-geomatica)

Le condizioni di ammissione variano a seconda della scuola universitaria.

Professioni simili

Professione
Impiegato/a di commercio AFC

https://orientamento.ch/it/professioni/impiegato-a-di-commercio-afc

Professione
Operatore/trice per la comunicazione con la clientela AFC

https://orientamento.ch/it/professioni/operatore-trice-per-la-comunicazione-con-la-clientela-afc

Ulteriori informazioni

Numero Swissdoc

0.631.26.0

Link utili

Centro professionale commerciale Bellinzona (CPC) (https://www.cpcbellinzona.ti.ch/)

Unione dei trasporti pubblici (UTP) (https://www.voev.ch/fr/Bienvenue)

(in francese e tedesco)

login (https://www.login.org/it)

Partner competente per la formazione professionale nel mondo della mobilità Svizzera

Basi legali (https://www.becc.admin.ch/becc/public/bvz/beruf/show/74115?lang=it)