

## Descrizione

Gli assistenti clienti FFS offrono consulenza e assistenza ai passeggeri sui treni ed in stazione. Inoltre controllano o emettono i titoli di trasporto e si assicurano che il comfort dei viaggiatori (climatizzazione, pulizia, posti, ecc.) sia sempre garantito. Stabiliscono anche quando un convoglio è pronto per la partenza e applicano gli standard di sicurezza.

Gli assistenti clienti svolgono importanti compiti di controllo ancora prima che il convoglio si metta in movimento. In particolare all'interno delle carrozze devono funzionare correttamente sia l'impianto di riscaldamento e di climatizzazione sia quello di illuminazione, come pure i servizi igienici. Eseguono le regolazioni del caso, nonché piccoli lavori di riparazione. Lo spazio riservato ai passeggeri deve essere pulito e accogliente.

All'esterno verificano, per mezzo di un'apposita asta di metallo, che i freni su tutti gli assi siano in ordine. Segnalano eventuali anomalie al personale responsabile. Controllano pure la composizione del treno e la presenza del segnale di coda sull'ultimo vagone (luce rossa). Sul marciapiede accanto al binario, gli agenti del treno nazionale rispondono alle richieste d'informazioni dei passeggeri. Aiutano persone con difficoltà motorie a salire o scendere. Prima di dare il via libera alla partenza del treno, devono assicurarsi che tutte le porte (automatiche e non) siano chiuse.

Quando il convoglio è in movimento, gli assistenti clienti controllano, obliterano o scansionano, se necessario, regolarizzano eventuali casi di mancanze con i titoli di trasporto (biglietti). Si occupano di trattare le eventuali riserve e di assistere i passeggeri più bisognosi. Forniscono pure informazioni dettagliate, spesso in varie lingue, riguardo agli orari, ai collegamenti, alle coincidenze, all'esistenza di biglietti speciali, ecc.

Rientra tra i compiti anche l'assistenza e l'informazione alla clientela in caso di perturbazioni e/o ritardi.

In generale vegliano affinché il viaggio si svolga senza intoppi, per la piena soddisfazione della clientela. A fine corsa, gli assistenti clienti verificano un'ultima volta le carrozze e consegnano eventuali oggetti smarriti all'ufficio competente.

Rispetto degli orari e degli standard di sicurezza, come pure un'attitudine aperta e positiva sono caratteristiche importanti della loro professione. In caso di perturbazioni del traffico e di guasti tecnici assistono i clienti adottando le misure appropriate.

## Formazione

La formazione di assistente clienti si acquisisce presso uno degli appositi centri di formazione delle Ferrovie Federali Svizzere (FFS), comprende una parte teorica e una pratica, dura 8 mesi e viene organizzata in base ai bisogni dell'azienda in fatto di personale.

Materie d'insegnamento: servizio alla clientela, servizio dei biglietti (nazionale e internazionale), geografia dei trasporti, comunicazione, servizio operativo (piccoli lavori di riparazione, regolazione del riscaldamento e della climatizzazione, misure in caso di perturbazioni del traffico, gestione dei guasti, ecc.).

Al termine della formazione teorica e pratica e superato l'esame finale si consegue il titolo di

ASSISTENTE CLIENTI FFS

e si ottiene un contratto di lavoro a tempo indeterminato.

Per ulteriori informazioni: <http://www.ffi.ch/jobs>

## Requisiti

- età compresa tra i 18 e i 40 anni
- nazionalità svizzera o permesso di lavoro valido
- attestato federale di capacità (AFC) triennale o maturità ed esperienza nel campo del servizio alla clientela (vendita, settore alberghiero, turismo, ecc.) o formazione giudicata equivalente
- conoscenze informatiche
- buona padronanza di 2 lingue straniere (tedesco, francese o inglese)
- superamento di un esame di ammissione (colloquio personale, test attitudinale, stage consistente in un viaggio di prova, visita medica)
- buona salute

## Attitudini richieste

Per esercitare questa professione sono richieste attitudini quali:

- Attitudine a lavorare in modo indipendente
- Disponibilità agli spostamenti frequenti
- Capacità di adattarsi a orari irregolari e notturni
- Resistenza fisica
- Facilità per le lingue
- Cortesia e tatto
- Aspetto curato

## Condizioni di lavoro

Gli assistenti clienti svolgono la loro attività su treni a lunga percorrenza in tutta la Svizzera. Indossano una divisa, in modo da essere facilmente riconoscibili dai passeggeri. Generalmente operano in maniera autonoma; a volte in coppia, soprattutto sui treni molto lunghi.

Devono essere pronti ad orari di lavoro irregolari, comprendenti anche la sera fino a tardi e il weekend. Di regola valgono le 41 ore settimanali, con almeno 26 giorni di vacanza all'anno.

Durante la formazione ottengono l'intero salario e lavorano a tempo pieno. A formazione conclusa e dopo aver lavorato un anno a tempo pieno, possono anche essere assunti a tempo parziale. Oltre al salario di base, percepiscono indennità per il lavoro notturno e domenicale e ottengono diverse agevolazioni di trasporto. Il contratto collettivo di lavoro in vigore garantisce buone condizioni d'impiego.

## Perfezionamento

- corsi e soggiorni linguistici in Svizzera e all'estero;
- possibilità di carriera in un altro servizio delle FFS, in base alle capacità personali e all'esperienza professionale: p.es. vendita, formazione, pianificazione dell'orario;
- formazione interna alle FFS per diventare quadro e assumere funzioni di responsabilità;
- corsi di formazione continua ed esame per diventare capotreno nazionale;
- corsi pedagogici allo scopo di formare nuovi agenti del treno nazionale;
- corsi di perfezionamento presso i centri di formazione delle FFS: relazioni con la clientela, gestione, utilizzo delle nuove tecnologie, ecc.

Altre offerte di formazione continua su:

<http://www.orientamento.ch/perfezionamento>

## Professioni affini

- Agente dei trasporti pubblici AFC/Agente dei trasporti pubblici AFC
- Impiegato di commercio (AFC)/Impiegata di commercio (AFC)

## Indirizzi

FFS SA  
Human Resources - Sourcing, Recruiting & Talents  
(HR-SRT)  
Hilfikerstrasse 1  
3000 Berna  
Telefono: 051 220 20 29  
<http://www.ffs.ch/macchinista>

login formazione professionale SA  
Viale Officina 18  
Regione Ticino  
Casella postale 1769  
6500 Bellinzona  
Telefono: 058 852 56 64  
<http://www.login.org>