

Descrizione

Lo steward e la hostess di treno sono responsabili del servizio di ristorazione sui treni.

Accolgono e servono i viaggiatori nel vagone ristorante e si occupano del servizio minibar offrendo bevande calde e fredde, con o senza alcool, così come panini, biscotti, cioccolata e altre derrate alimentari di consumo immediato.

I loro compiti principali possono essere così descritti:

vagone ristorante

- effettuare la prenotazione dei posti, garantire l'accoglienza e l'assistenza degli ospiti;
- ordinare bevande e prodotti non alimentari;
- coordinare i processi tra cucina e servizio al tavolo;
- assunzione degli ordini, preparazione e servizio dei piatti;
- fatturazione giornaliera e tenuta del registratore di cassa;

minibar

- approvvigionare i carrelli alle stazioni di partenza e di arrivo oppure, se ciò è previsto, alla carrozza ristorante, tenendo conto della richiesta;
- procedere all'inventario della merce fornita prima della partenza;
- percorrere nei due sensi e a diverse riprese il treno, da una carrozza all'altra, annunciando ogni volta il loro arrivo;
- soddisfare la clientela servendo le bibite e gli altri prodotti a disposizione sul carrello e fornendo le indicazioni necessarie;
- riscuotere gli incassi nelle diverse valute;
- aggiornare quotidianamente gli incassi e consegnarli alla sede della compagnia.

Formazione

Non si tratta di una formazione, ma di un'istruzione pratica. È organizzata dalla compagnia Elvetino SA (impresa svizzera di ristorazione ferroviaria appartenente alle FFS) al momento dell'assunzione (durata minima dell'assunzione: 3 mesi).

L'introduzione al servizio si svolge direttamente sul treno e dura 4 giorni.

L'istruzione pratica iniziale confronta i candidati con le esigenze della professione - sopportare i continui scossoni, accettare i continui cambiamenti geografici e gli orari di lavoro irregolari - e ne stabilisce l'idoneità.

In seguito, le persone assunte ricevono una formazione accelerata, teorica e pratica (approvvigionamento, vendita, incassi, ecc.).

Requisiti

- assolvimento della scolarità obbligatoria
- conoscenza di base (orale) delle lingue (francese, tedesco, inglese)
- colloquio preliminare

vagone ristorante

- attestato federale di capacità(AFC) di impiegato/a di ristorazione o esperienza nel servizio vendita

minibar

- l'esperienza nel servizio vendita rappresenta un vantaggio

Attitudini richieste

Per esercitare questa professione sono richieste attitudini quali:

- Attitudine per il calcolo
- Resistenza fisica
- Cortesia e tatto
- Disponibilità agli spostamenti frequenti
- Facilità di contatto
- Facilità per le lingue
- Aspetto curato
- Resistenza psichica

Condizioni di lavoro

Gli steward di treno sono impiegati dall'unica compagnia della Svizzera, la Elvetino SA (filiale delle FFS) con diverse sedi in Svizzera. Lavorano sull'arco dell'intera settimana (compresi sabato e domenica) e sulle tratte loro assegnate servite dalla compagnia, compresa la tratta sud del San Gottardo.

Sempre in piedi e in movimento (i periodi di pausa sono pochi) a volte devono caricare/scaricare da soli il corrello sul treno. Gli orari di lavoro sono irregolari e gli spostamenti geografici continui.

Perfezionamento

Non esistono, per ora, possibilità di perfezionamento ulteriore in questa professione.

Altre offerte di formazione continua su:

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

Professioni affini

- Assistente del commercio al dettaglio CFP/Assistente del commercio al dettaglio CFP
- Impiegato di ristorazione (AFC)/Impiegata di ristorazione (AFC)

Indirizzi

Elvetino AG
Limmatstrasse 23
8005 Zurigo
Telefono: 051 222 93 40
Telefono: 051 222 91 11
<http://www.elvetino.ch>

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