

## 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>