

## Descrizione

L'agente dei trasporti pubblici svolge mansioni di assistenza presso aziende di trasporto (treni, autobus, tram, ecc.). Pianifica l'impiego del personale e dei veicoli, comunica con la clientela e assicura le operazioni e i servizi del trasporto pubblico.

Le sue attività principali possono essere così descritte:

### Pianificazione del personale e dei veicoli

- stabilire i piani di servizio dei collaboratori per un determinato periodo, tenendo conto dei vari vincoli (necessità dell'azienda, tasso di occupazione di ogni dipendente, orari, assenze annunciate) e prevedendo delle opzioni di riserva;
- registrare i dati in un sistema informatizzato di gestione del tempo di lavoro, comunicare la pianificazione al personale e negoziare per trovare compromessi;
- pianificare l'assegnazione dei veicoli con l'ausilio di applicazioni informatiche, valutare le necessità ordinarie e quelle legate allo svolgimento di eventi particolari (manifestazioni, esposizioni, ecc.);
- 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;
- collaborare con gli organizzatori di eventi in modo da poter anticipare i bisogni, integrare offerte supplementari nell'orario e nel traffico e predisporre il personale necessario per informare la clientela;
- reagire alle situazioni impreviste, organizzare trasporti speciali e informare i viaggiatori;
- annunciare le perturbazioni del traffico (tabelloni, radio, canali online), aggiornare e diffondere le informazioni fino alla risoluzione del problema;

### Informazione e comunicazione

- informare la clientela, a volte in una lingua straniera, ad esempio su orari, tariffe o alternative in caso di perturbazioni del traffico e prestare loro assistenza;
- diffondere le informazioni su tabelloni, app, sito web o tramite gli autoparlanti;
- anticipare le esigenze della clientela, collaborando per esempio con i responsabili di eventi per garantire che venga impiegato un numero sufficiente di professionisti/e.
- mantenere la comunicazione con la clientela in caso di disagi o perturbazioni, aggiornare le informazioni fino alla risoluzione del problema;
- ricevere ed elaborare i reclami della clientela;

### Analisi e ottimizzazione

- raccogliere ed elaborare dati operativi sull'offerta di trasporto e sulle risorse (personale, veicoli, infrastrutture);
- proporre miglioramenti per i servizi (per esempio modifiche agli orari), verificare l'efficacia delle nuove misure e adattarle di nuovo a seconda del risultato;
- conoscere e applicare le norme di sicurezza sul lavoro e di protezione ambientale.

## Formazione

Durata: 3 anni

Formazione professionale di base (tirocinio) presso un'azienda di trasporti pubblici e frequenza dei corsi alla scuola professionale (1 giorno alla settimana) a Nyon o ad Olten.

Le materie d'insegnamento a scuola approfondiscono le seguenti conoscenze professionali:

- pianificazione e attuazione dell'offerta per la clientela;
- garanzia dell'esercizio operativo;
- comunicazione con la clientela e gli altri interlocutori;
- ottimizzazione di offerte e procedure d'esercizio.

La persona in formazione segue inoltre i corsi interaziendali (18 giornate ripartite sui 3 anni di formazione) organizzati da login, l'associazione per la formazione delle FFS e del mondo dei trasporti.

Possibilità di ottenere la maturità professionale, sia durante il tirocinio che dopo aver ottenuto l'AFC, secondo procedure che variano da un cantone all'altro.

Al termine della formazione, superata la procedura di qualificazione (esami), si consegue l'attestato federale di capacità (AFC) di

### AGENTE DEI TRASPORTI PUBBLICI

NB. I due orientamenti "pianificazione" e "scorta dei treni" non esistono più. La formazione in "scorta dei treni" è integrata a quella per gli/le impiegati/e del commercio al dettaglio AFC TP.

## Requisiti

- assolvimento della scolarità obbligatoria

Il processo di candidatura presso login prevede un colloquio personale.

## Attitudini richieste

Per esercitare questa professione sono richieste attitudini quali:

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

## Condizioni di lavoro

Gli agenti dei trasporti pubblici sono impiegati presso le ferrovie o altre aziende di trasporti pubblici. Lavorano in team con il supporto di specialisti o autonomamente. La loro attività è caratterizzata da orari irregolari, che comprendono le sere, i week-end e i giorni festivi.

Gli agenti dei trasporti pubblici possono lavorare nell'ufficio di una centrale d'esercizio svolgendo compiti amministrativi al computer ed essere in contatto via radio con agenti del treno o conducenti di mezzi di trasporto pubblici. Questi professionisti sono impiegati non solo nelle grandi città, ma anche nelle regioni periferiche servite dal traffico locale. Il trasporto pubblico è un mezzo importante per conciliare mobilità e protezione dell'ambiente e del clima ed è un campo di lavoro con buone prospettive per il futuro. Dopo alcuni anni di esperienza lavorativa, i professionisti possono specializzarsi e assumere posizioni di responsabilità, per esempio nelle risorse umane o nella gestione degli incidenti.

## Perfezionamento

- corsi di formazione continua: relazioni con la clientela, lingue straniere, utilizzo di nuove tecnologie, ecc.;
- formazioni offerte dalle FFS per acquisire il titolo di assistente clienti senior, responsabile della circolazione treni, macchinista, ecc.;
- formazione offerta da diverse aziende di trasporti pubblici per acquisire il titolo di conducente di mezzi di trasporto pubblici;
- esame per conseguire l'attestato professionale federale (APF) di specialista dei trasporti pubblici;
- esame professionale superiore (EPS) per conseguire il diploma federale di manager dei trasporti pubblici.

Altre offerte di formazione continua su:

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

## Professioni affini

- Assistente clienti FFS/Assistente clienti FFS
- Impiegato di commercio AFC/Impiegata di commercio AFC

## Indirizzi

Berufsbildungszentrum Olten  
Aaraustrasse 30  
4601 Olten 1 Fächer  
Telefono: 062 311 82 00  
<http://www.berufsmatura.so.ch>

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

Union des transports publics (UTP)  
Dählhölzliweg 12  
3006 Berna  
Telefono: 031 359 23 37  
<http://www.utp.ch>