

Divisione Passeggeri N/I  
Risorse Umane Passeggeri N/I  
Risorse Umane PN/I Toscana Emilia Romagna  
*il Responsabile*

**SEGRETERIE REGIONALI  
DELLA TOSCANA**  
FILT/CGIL  
FIT/CISL  
UILT/UIL  
UGL FERROVIE  
FAST FERROVIE  
ORSA  
FIRENZE

**RSU 47**  
ATTIVITÀ TECNICO/AMM.VA E  
VENDITA  
FIRENZE

Firenze, 17 marzo 2008

**Oggetto: Informativa Piano di formazione.**

Con riferimento al verbale di accordo siglato in data 4 marzo u.s., si allega alla presente il piano formativo del 2008, relativo alla Struttura Vendita e Assistenza Toscana.

Cordiali saluti

Anna Maria Morrone



# Piano di formazione anno 2008

## Vendita e Assistenza Toscana

- **Agenti da formare : 240**

- **Formazione in aula :**

Logistica :

- Aule composte mediamente da 15 persone
- Luogo della formazione : aula binario 16 Firenze SMN
- Orario lezioni : 9,00-13,00 - 14,00-17,12

Tempi :

- 2° trimestre 2008 : dal 3 al 13 marzo e dal 31 marzo al 5 giugno : numero 2 giorni per agente
- 4° trimestre 2008 : dal 22 settembre al 4 dicembre : numero 2 giorni per agente

Argomenti:

- Internet - ticketless, paperless, ritiri Self service
- Assistenza negli impianti e la gestione delle criticità , ruolo del RIT, Salablu
- Post vendita : Rimborsi, Bonus, Reclami
- Furti bagagli, infortuni ai viaggiatori
- Tariffe ed offerte commerciali
- Rapporto con il cliente
- Sicurezza del lavoro
- Tematiche diverse rilevate dal questionario d'aula

- **Affiancamento in impianto fino il 31/12/2008**

- due sessioni di a cura del Responsabile d'impianto o istruttore individuato a carattere tecnico
- una sessione a cura di istruttore individuato sulla comunicazione - relazione