

itinerRe

Itinere



Incontro sindacale 19 marzo 2014 – c/o Elios Ristorazione, Divisione Itinere

- **presentazione compagine Aziendale**
 - ✓ **Introduzione (M.Canziani; M. Poli)**
- **bozza accordo II livello: priorità e argomenti principali**
- **Piano Industriale**

Progetto Itinere

PIATTAFORMA ACCORDO DI 2° LIVELLO

ARGOMENTO	note
<ul style="list-style-type: none">• Orario di lavoro	<p>orario garantito come media su base semestrale</p> <p>Durata massima del periodo di lavoro giornaliero fissato in 14 ore per servizi di andata e ritorno</p> <p>Avviare un tavolo tecnico, a livello nazionale, con i tecnici OOSS e Azienda, in parallelo con la negoziazione di II livello, ad oggetto: RIPARTIZIONE SERVIZI E TURNAZIONE.</p>
<ul style="list-style-type: none">• Permessi e distacchi sindacali	<p>Necessità di regolamentare l'assegnazione</p>
<ul style="list-style-type: none">• Diaria personale viaggiante	<p>Diaria basata su un indice di permanenza bordo treno</p> <ul style="list-style-type: none">• Riduzione assenteismo• Fidelizzazione del personale• Valore economico percepibile per chi cresce con l'Azienda• Impatto positivo sul clima aziendale

Itinere

Piano Industriale (2014-2017)



Sommario



Divisione Itinere



La nostra missione



La nostra attività e il nostro mercato



I nostri punti di forza /miglioramento



I mezzi per raggiungere gli obiettivi



Le aspettative dei nostri clienti in relazioni ai nostri obiettivi



I nostri valori

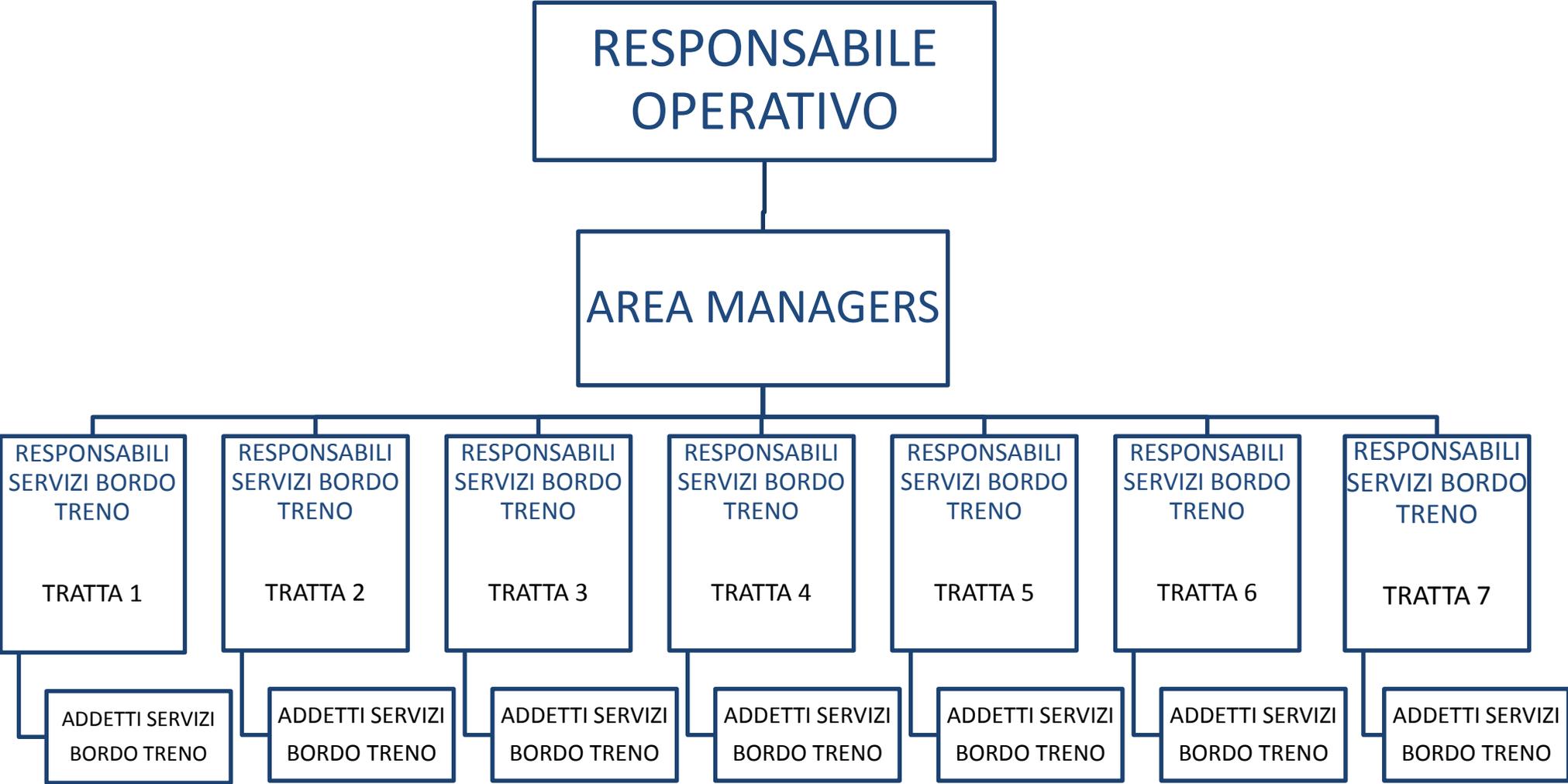


Gli investimenti

Divisione Itinere: Organigramma Operativo



Divisione Itinere : Organigramma operativo

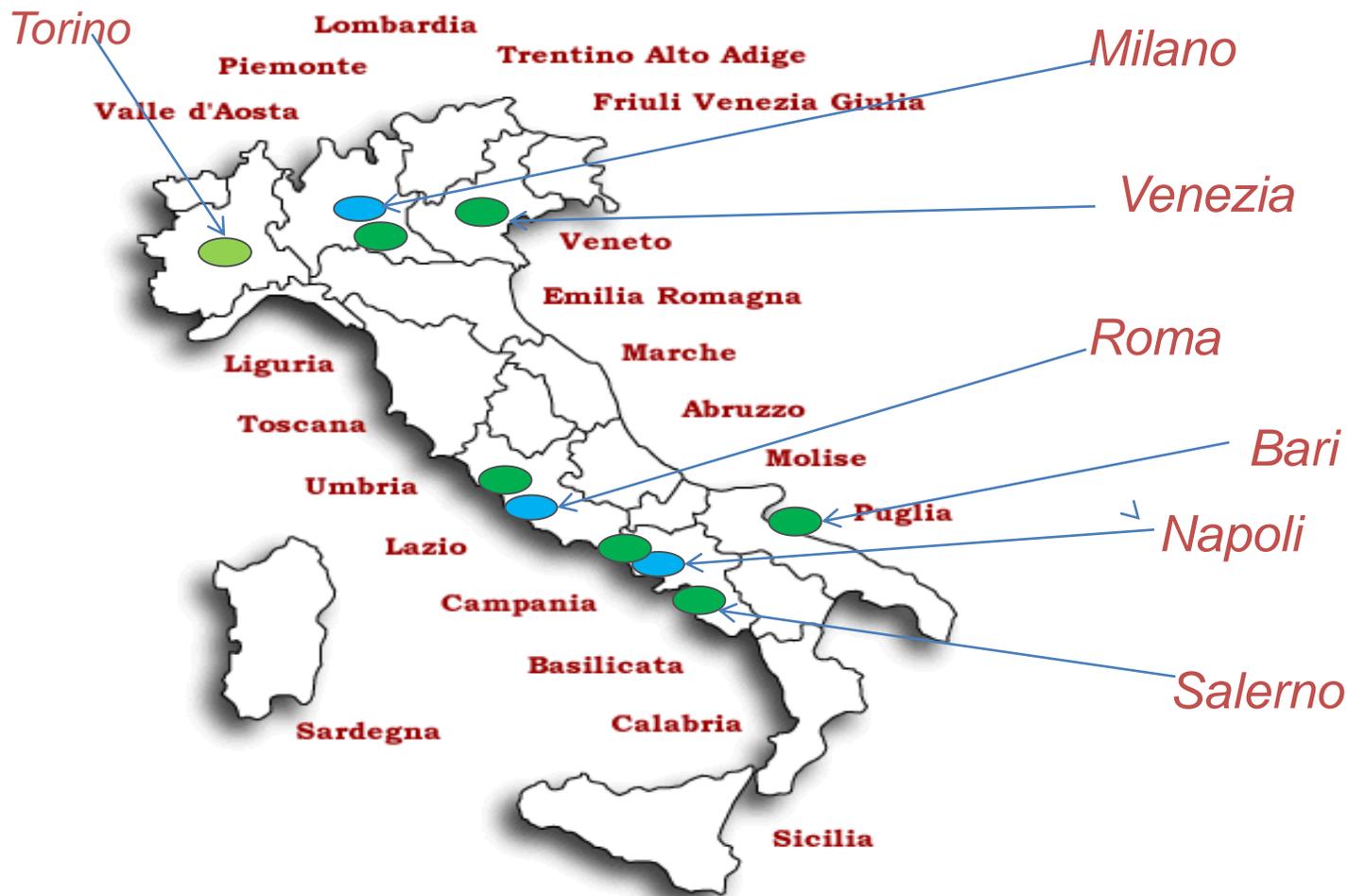


Divisione Itinere



- Itinere nel corso dei primi mesi di attività si è concentrata nel costruire l'assetto organizzativo ad oggi **non ottimale** .
- In particolare è stato costituito un organigramma aziendale per poter rispondere al meglio al cliente Trenitalia e al mercato
- Nel corso del 2014 si prevede di rinforzare ulteriormente la struttura attraverso piani di crescita interna ovviamente garantendo la marginalità.

Distribuzione geografica attuale del personale Itinere Elios



Distribuzione geografica attuale del personale Itinere Clean



La nostra Mission

Eccellere nel business sano nel rispetto dell'offerta di servizi che rispondano con qualità, innovazione, competenza e cortesia ai bisogni dei clienti di Trenitalia



La nostra attività e il nostro mercato : Ristorazione a bordo treno – i servizi Itinere

EXECUTIVE

L'ECCELLENZA DELLA GASTRONOMIA ITALIANA e i piatti firmati da **CARLO CRACCO** per una pausa esclusiva. Massima cura nell'**allestimento della tavola**.



WELCOME DRINK Classico e Ricco

Il benvenuto a bordo con uno **SNACK FRAGRANTE, GENUINO E DI QUALITÀ**, salato o dolce e con un'ampia gamma di bevande. A rotazione vini doc e docg ; Berlucci e bollicine di classe.



ALTRI SERVIZI

- Pasto al posto
- Ristorazione per gruppi
- Freccia Club
- Assistenza straordinaria
- Scambio punti loyalty
- Servizi speciali (catering speciali, servizi spot)
- Accompagnamento minori

RISTORANTE

PORTATE REGIONALI, MENU PER VEGETARIANI, I "MENU BIMBI" mentre, su ordinazione **I MENU SPECIALI** (per celiaci, diabetici, ecc.). **CARTA VINI e BIRRE ARTIGIANALI.**

Le combinazioni regionali <i>Regional combos</i>	
	Goloso € 25,00 Primo, secondo, contorno, pane, acqua e caffè <i>First course, main course, side dish, fresh bread, water and coffee</i>
	Delicato € 19,00 Primo o secondo, pane, acqua e caffè <i>First or main course, fresh bread, water and coffee</i>
	Misto € 19,00 Piatto tra composto da primo, secondo e contorno, pane fresco, acqua e caffè <i>One-course meal consisting of first, main and side, fresh bread, water and coffee</i>
	Contadino € 17,00 Tagliera di salumi e formaggi, pane fresco, acqua e caffè <i>Selection of cold meats and cheeses, fresh bread, water and coffee</i>
	Dedicato ai bimbi - Kids' combo € 10,00 Una scelta tra un primo piatto o un secondo e contorno del giorno, pane fresco e acqua <i>Choice of first or main course and side dish of the day, fresh bread and water</i>

BAR E BISTROT-BAR

Offerta di prodotti ispirati alle ricette della tradizione regionale. Al **NUOVO BISTROT-BAR**, è possibile consumare anche i piatti di gastronomia caldi.

I COMBO MENU

Caffè e notizie € 5,50 	Sfizioso € 9,00 
Gastronomico € 13,00 	Intervallò € 6,00 



La nostra attività e il nostro mercato



> 87 collegamenti al giorno

1 treno NO STOP Roma-Milano e viceversa ogni ora.

12 collegamenti tra Torino, Milano P.G./Rogoredo, Reggio Emilia AV, Bologna, Firenze S.M.N., Roma Tiburtina, con prosecuzione per Roma Termini o Napoli C.le.e Salerno.

6 collegamenti tra Milano e Roma che portano a **34** i treni superveloci che uniscono il Colosseo e la Madonnina in meno di 3 ore.



> 58 collegamenti al giorno

1 treno ogni ora dalle 6 alle 19 collega Roma con Venezia, con **8 treni** di rinforzo nelle ore a maggiore domanda.

Da Roma **14 treni**, 1 ogni ora nelle fasce di punta.

Di questi, 6 proseguono per Trento e Bolzano e **4** per Brescia.

6 treni da Roma a Lecce e **2** a Reggio Calabria con fermate nei principali bacini di Puglia e Calabria



> 86 collegamenti al giorno

42 treni con partenze ogni ora tra Milano e Venezia e viceversa.

24 treni che collegano il Nord Italia e le principali località della costa Adriatica.

12 treni collegano 20 città della costa toscana e ligure con la Capitale.

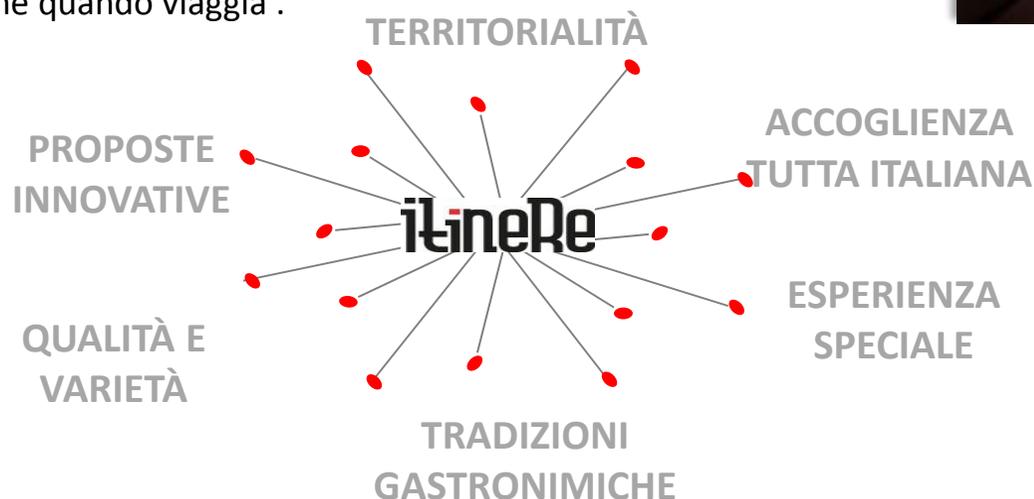
4 treni collegano Roma con le principali stazioni della Campania, della Basilicata e della Calabria.

2 treni collegano Roma con la costa Adriatica

La nostra attività e il nostro mercato

La Partnership con Trenitalia

- **Itinere** un team con competenze organizzative e finanziarie con l'esclusiva missione di rispondere al meglio alle condizioni e i servizi richiesti dall'appalto Trenitalia .
- **Itinere** una divisione del gruppo Elixor , multinazionale Francese leader nella ristorazione
- **Itinere** rappresenta una vera novità nella ristorazione in movimento : proposte innovative, moderne e originali , che non è solo mangiare bene ma fare vivere agli utenti delle Freccie di Trenitalia un'esperienza speciale .
Un'accoglienza tutta italiana , una grande attenzione per i dettagli , la professionalità del personale e una serie di servizi accessori per il comfort del passeggero che lo fanno sentire a casa, anche quando viaggia .



UN VIAGGIO...NEL VIAGGIO



GESTIONE DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE E CARING SULLE FRECCIE

Data Partenza Appalto:
1 Novembre 2013

Durata Appalto:
N°4 anni (+2)

I nostri punti di forza /miglioramenti

- Swot Analysis

<p><u>Punti di Forza</u></p> <ol style="list-style-type: none">1) Know How di Elior nella ristorazione2) Esperienza del personale3) Capacità di fare investimenti	<p><u>Punti di miglioramento</u></p> <ol style="list-style-type: none">1) Assenteismo troppo elevato2) Professionalità non sempre adeguata ai concetti di qualità e innovazione dei servizi offerti e da offrire3) Squilibrio della distribuzione del personale dei vari terminal
<p><u>Opportunità</u></p> <ol style="list-style-type: none">1) Affermare il brand Itinere come leader della ristorazione a bordo treno	<p><u>Rischi</u></p> <ol style="list-style-type: none">1) Bassa propensione al cambiamento2) Bassa propensione al raggiungimento di obiettivi in tempi brevi .

I mezzi per raggiungere gli obiettivi



Mezzi:

- Portare a regime e a reddito il contratto di Trenitalia
- Livello di servizio (indice di servizio)
- Reclami dei clienti (indice di qualità)
- Livello di assenteismo (indice di assenteismo)
- Livello di produttività (indice di produttività)

Aspettative dei nostri clienti

Trenitalia

- Il rispetto delle condizioni di appalto
- Che EIOR rappresenti un importante valore aggiunto

Gli utilizzatori

- UN SERVIZIO DI QUALITA' FORNITO CON PROFESSIONALITA' E CORTESIA.
- NUOVI ED INNOVATIVI SERVIZI



Gli Investimenti

- IL GRUPPO ELIOR SI E' IMPEGNATO AD UN SERVIZIO DI ECCELLENZA
- **IL GRUPPO ELIOR SI E' IMPEGNATO AD INVESTIRE PREVEDENDO UN RITORNO DI MARGINALITA'**
- LA REALIZZAZIONE DELL'OBIETTIVO COMPORTA ADEGUATI INVESTIMENTI
- I PRINCIPALI INVESTIMENTI SONO NELLE SEGUENTI AREE :
 1. Formazione del personale
 2. Tecnologia (dotazione di smartphone e palmari ai RSB)
 3. Comunicazione (DVD e chiavetta per tutti i dipendenti , house organ , colloqui frequenti con i dipendenti, eventi , riunioni periodiche , creazione e-mail)
 4. Apertura sito internet itinere dove i nostri clienti potranno consultare l'offerta dei nostri servizi ed eventualmente prenotarli



I nostri Valori

- Una delle condizioni fondamentali per riuscire è la professionalità di tutti gli addetti .

- PROFESSIONALITA' SIGNIFICA :
 1. Standard elevato nel servizio prestato
 2. Puntualità e presenza al lavoro
 3. Competenze in linea con il servizio offerto
 4. Cortesia

I Nostri Valori

- **OBIETTIVI E STRATEGIE : CRESCITA ALL'INTERNO IN FUNZIONE DELLE VENDITE**
- **IL PERCORSO DI REALIZZAZIONE DEI SINGOLI OBIETTIVI SARA' MISURATO CON SPECIFICI MISURATORI CHE SARANNO PORTATI A CONOSCENZA DEGLI INTERESSATI CON RAPPORTI E RIUNIONI PERIODICHE**



I nostri valori : il cambiamento come capacità di creare valore aggiunto



Cambio culturale

- ◆ Trainers
- ◆ Area managers
- ◆ Continua formazione on board
- ◆ Processi ottimizzati (es Logistica)

Raggiungimento dei risultati

- ◆ Portare l'esperienza e il savoir- faire Elior a bordo treno
- ◆ Proattività e cortesia a bordo treno .

Capacità di creare Valore aggiunto

Formazione Itinere

La nostra proposta è definire una struttura dedicata alla formazione ITINERE che prevede l'utilizzo di tre metodologie distinte.

TRAINing SCHOOL *formazione in movimento*

Formazione
FRONTALE

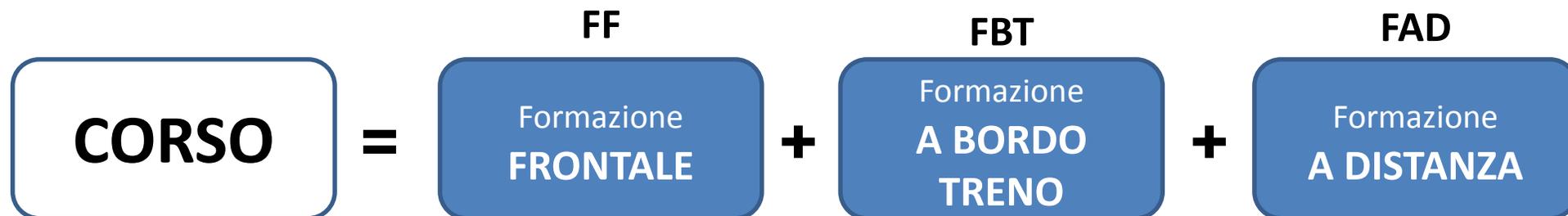
Formazione
A BORDO TRENO

Formazione
A DISTANZA

Formazione Itinere: *TRAINing SCHOOL*

TRAINing SCHOOL utilizzerà la metodologia **MISTA / BLENDED**

I corsi saranno svolti con più modalità formative per poter garantire una maggiore efficacia formativa.



TRAINing SCHOOL: Formazione Frontale

- **Come:** Cicli di formazione di **3 giorni** (inseriti nel turno di lavoro – da Ufficio turni Itinere)
- **Periodo di riferimento:** Lun-Mar-Mer oppure Gio-Ven-Sab
- **Argomenti:**
 - Formazione comportamentale: 1 giornata e mezza (primo ciclo)
 - Formazione igiene, salute e sicurezza: 1 giornata
 - Formazione Servizi a Bordo Treno: Mezza giornata
- **Luogo:**
 - Roma 1: Aula ex sede Itinere
 - Roma 2: Aula presidio
 - Milano: da definire
 - Napoli: da definire
- **Cosa:** Potenzialmente tutti gli argomenti
- **Aule:** Aule da 12/20 partecipanti
- **Formatori:** Interni ed esterni

TRAINing SCHOOL: Formazione Frontale

Vantaggi

- Coinvolgimento attivo di tutti i partecipanti.
- Unica modalità possibile per la formazione obbligatoria.
- Fondamentale per l'efficacia della formazione.
- Conoscenza diretta del personale (reperimento tutor).

Condizioni di riuscita

- **Pianificare giornate intere** e non più 2 ore, quindi inserire la formazione nel turno di lavoro (già coinvolto HR Turni).
- **Cicli di almeno 3 giornate** dedicate esclusivamente alla formazione.
- **Pool formatori**
- Aula a Milano Stazione Centrale.
- Aula a Napoli Stazione Centrale.

TRAINing SCHOOL: Formazione a bordo treno

- **Cosa** Tutte le tematiche previste nel piano, affiancando i team operativi nell'attività lavorativa, a completamento delle argomentazioni trattate in aula.
- **Argomenti:**
 - Servizi a bordo treno
 - Modalità operative
 - Comportamentale
 - formazione nuovi assunti
- **Quando:** Tutti i giorni (due staff diversi al giorno).
- **Dove:** A bordo treno, durante il servizio

TRAINing SCHOOL: Formazione A Distanza

- **Quando:** Sempre
- **Luogo:** Roma: 12 PC
Milano: 6 PC
Napoli: 6 PC } previsto l'acquisto per il progetto
intranet
- **Cosa:** All'interno del portale e-learning dedicato sarà possibile inserire:
 - Riassunto o Vademecum di tutti gli argomenti della formazione
 - Manuale operativo, best practice, video esplicativi.
 - Comunicazioni interne.
- **Tracciabilità:** - È possibile verificare l'avanzamento della formazione a distanza.
- È possibile monitorare lo storico di tutta la formazione (inclusa formazione frontale e formazione a bordo treno) per ogni dipendente
- **Nota:** Metodologia apprezzata da Trenitalia.