



A. M. A. T.

Azienda per la Mobilità nell'Area di Taranto

DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

OGGETTO

CORSI DI FORMAZIONE PERSONALE DIPENDENTE

L'anno duemila, il giorno 12 (dodici) del mese di luglio, alle ore 11:00, in TARANTO e nella sede dell'Azienda;

si è riunita in seduta ordinaria, previo avviso di convocazione, il Consiglio di Amministrazione nelle persone dei Signori:

1. Mario RAZZINI

PRESIDENTE

MEMBRI EFFETTIVI

2. Giuseppe ALTAMURA (a.g.)

3. =====

4. Maria T. CONTE

5. Fedele PIGNANELLI

6. Francesco MATARRESE (a.g.)

7. Alberto MESSINESE (a.g.)

MEMBRI SUPPLENTI

8. Ernesto DATTO (con diritto a voto)

9. Giulio VINCI (con diritto a voto)

Assiste il Direttore Generale dell'AMAT ing. Francesco Lucibello

Svolge le funzioni di Segretario del Consiglio il sig. Semeraro Raffaele.

Il Presidente, constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la seduta.

IL DIRETTORE GENERALE RIFERISCE

Nel quadro delle attività aziendali mirate a contrastare il calo dei proventi del traffico, quadro in cui si sono già inserite iniziative come l'accordo premio di risultato per i verificatori, la vendita biglietti a bordo autobus e l'affidamento del recupero crediti per l'esazione delle multe inevase, ho ritenuto necessario organizzare due momenti formativi: il primo destinato ai verificatori titoli di viaggio, avente come scopo, oltre l'accrescimento della professionalità, anche il miglioramento degli aspetti relazionali con l'utenza e la motivazione del personale allo svolgimento delle suddette mansioni; il secondo seminario formativo è invece destinato a dirigenti e quadri ed affronta l'argomento delle tecniche di marketing, nel particolare settore delle aziende di trasporto, per di più ancora esercite in regime di monopolio, con collegamenti alla Carta dei Servizi e quindi alla "customer satisfaction", essendo il marketing un terreno quasi del tutto nuovo per le nostre aziende, su cui il know-how deve formarsi.

Per lo svolgimento del seminario verificatori ho contattato la Ormes Consulting e la Praxi, che ci hanno inviato le loro offerte, di cui ho scelto la seconda, allegata alla presente proposta, per un costo totale di £ 7'000'000 oltre IVA.

Per quanto riguarda il seminario sulle tecniche di marketing, ho richiesto una proposta alla SDA Bocconi, come da allegato che ci è pervenuto e che prevede un costo di £ 20'000'000 oltre IVA.

Per concludere, propongo sia autorizzata la spesa occorrente per i due interventi formativi di cui sopra per un totale di £ 27'000'000 oltre IVA

IL CONSIGLIO D'AMMINISTRAZIONE

- udito il direttore generale;
- visto il bilancio preventivo 2000;
- visto lo Statuto aziendale;
- visto il D.P.R. n° 902 del 04/10/1986, in quanto applicabile;
- con il parere consultivo favorevole del direttore generale;
- con voti quattro favorevoli ed il voto contrario del consigliere Pignanelli relativamente allo svolgimento del seminario per i verificatori T.V.;

D E L I B E R A

- di autorizzare la spesa di £ 7'000'000 oltre IVA, da far gravare sul bilancio di previsione dell'esercizio 2000, per l'espletamento di un seminario formativo destinato al personale con mansioni di verificatore titoli di viaggio, dando mandato al direttore generale per gli atti conseguenti.

IL PRESIDENTE

(dott. Mario Razzini)



IL SEGRETARIO

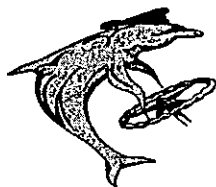
(Semeraro Raffaele)



Comunicata all'Amministrazione Comunale il

Resa esecutiva il **12 LUG. 2000**

IL SEGRETARIO
Del Consiglio di Amministrazione
A. M. A. T.
(Semeraro Raffaele)



Azienda per la Mobilità nell'Area di Taranto

Codice Fiscale 00146330733 - Reg. Imprese di TA n° 13361

Taranto, li 19/luglio/2000

Prot. n° : Dir/ 2317/2000

Raccomandata a mano

Spett/le
Segreteria 4° Settore
Affari Generali
del Comune di Taranto
Via Plinio, 16

Handwritten note:
19/7
2000

TARANTO

Compiegate alla presente si trasmettono, in duplice esemplare, copie dei dispositivi delle deliberazioni assunte dal Presidente e dal Consiglio di Amministrazione di questa Azienda, in data 12 e 17 luglio 2000 contrassegnate con i seguenti numeri cronologici:

- Del. nn° 108 - 109 - 110 - 111 - 112 - 113 - 114 - 115 - 116
- 117 - 118 - 119 - 120 - 121.-

Distinti saluti.

IL DIRETTORE GENERALE
(Ing. Francesco Lucibello)

A.M.A.T.

“INTERVENTO FORMATIVO PER VERIFICATORI”

Taranto, giugno 2000

INDICE

- 1. PREMESSA**
- 2. DESCRIZIONE DELL'INTERVENTO**
- 3. ASPETTI ORGANIZZATIVI**
- 4. ASPETTI ECONOMICI**
- 5. ESPERIENZE E REFERENZE PRAXI**

1. PREMESSA

- Per un'azienda di servizi come l'A.M.A.T. a continuo contatto con il pubblico si rileva di cruciale importanza una strategia di rapporto con l'utenza che veicoli un'immagine aziendale positiva.
- Accanto a questa esigenza vi è anche quella di svolgere tutta una serie di mansioni che aiutino a mantenere efficiente l'azienda.
- La figura del Verificatore di titoli di viaggio coniuga entrambi questi aspetti, svolgendo un ruolo di prevenzione e di controllo nei confronti dell'evasione a stretto contatto con i fruitori del Servizio.
- Il corso che presentiamo in dettaglio nelle pagine seguenti, mira a fornire a queste figure-chiave un adeguato supporto formativo, tale da incrementare e sviluppare le loro capacità di gestire in modo flessibile le diverse situazioni dell'operatività quotidiana.

2. DESCRIZIONE DELL'INTERVENTO

OBIETTIVI

L'intervento di formazione descritto si propone le seguenti finalità formative:

- *Analizzare il ruolo professionale di Verificatore analizzando in tutti i suoi aspetti (psicologici, giuridici, gestionali, ecc.), la relazione con l'utente del servizio.*
- *Presentare una serie di suggerimenti e tecniche comportamentali che permettano di stabilire un rapporto corretto ed una comunicazione efficace con l'utenza.*
- *Sviluppare la capacità di gestire in modo efficace situazioni problematiche e di conflitto*

DESTINATARI

L'intervento formativo si rivolge a circa 25 Verificatori Titolo di Viaggio, suddivisi in due gruppi di circa 12 unità ciascuno.

STRUTTURA E DURATA

Si prevede l'erogazione di due edizioni dello stesso corso, ciascuna della durata di 2 giornate d'aula.

METODOLOGIA DIDATTICA

Tutti le attività d'aula previste dovranno rispondere ad una **impostazione didattica realmente e fortemente interattiva**, le cui caratteristiche principali sono:

- **coinvolgimento e partecipazione attiva:** affinché i partecipanti possano sperimentare realmente durante il corso nuove modalità di pensiero e azione, si privilegerà il più possibile un approccio di tipo interattivo con brevi lezioni teoriche e numerose esercitazioni pratiche;
- **aderenza all'esperienza professionale:** ci si propone in fase progettuale di approntare materiali didattici ed esercitazioni a partire dalla pratica lavorativa dei partecipanti, dal loro contesto organizzativo, dal settore di appartenenza;
- **trasferibilità pratica:** la didattica proposta intende fornire un'opportunità formativa spendibile operativamente grazie ad un contesto di apprendimento non puramente cognitivo ma emozionale e comportamentale, il più possibile vicino alla complessità dell'esperienza reale.

A titolo esemplificativo indichiamo le **principali tecniche di erogazione** che potranno essere utilizzate nell'intervento:

- *analisi di casi (case-history)*
- *discussione in sotto-gruppo con la tecnica del "Multiplan"*
- *questionari e test*
- *schede strutturate, check-list*
- *audiovisivi pre-registrati*
- *rôle-play e simulazioni filmate con T.V.C.C. e analizzate a video*
- *giochi psicologici di gruppo*

CONTENUTI DIDATTICI

Presentiamo qui di seguito i contenuti generali dell'intervento formativo.
L'indicazione dei temi e degli argomenti dell'intervento sarà ulteriormente dettagliata a seguito degli incontri di approfondimento condotti con la Committenza.

Prima giornata

- ***Il ruolo del Verificatore***
 - Contenuti e competenze di ruolo
 - Immagine personale , immagine pubblica e immagine dell'Azienda
 - Risvolti comportamentali della motivazione personale
 - La positivizzazione del ruolo
 - I concetti di "status" e di "potere"
- ***Identikit dell'evasore e caratteristiche delle infrazioni***
 - Chi è e perché non paga il biglietto
 - Le fasce orarie a rischio
 - Evasori occasionali ed evasori cronici
- ***Risvolti psicologici e comportamentali dell'evasore colto in flagranza***
 - Percezione personale ed immagine pubblica
 - Reazioni emotive nei confronti del "fiscale"
 - Giustificazioni e ricerca di alleanze
- ***I principi fondamentali della comunicazione e la relazione con l'utenza***
 - L'impossibilità di non-comunicare
 - Comunicazione verbale e non-verbale
 - Aspetti di contenuto e di relazione nella comunicazione interpersonale
 - Simmetria e complementarità nella comunicazione con l'utenza

Seconda giornata

- ***Le situazioni problematiche e conflittuali***
 - Aggressività individuale e di gruppo
 - Insulti e pressioni psicologiche
 - Contestazioni e reclami
- ***La gestione del conflitto verbale***
 - Strumenti per comunicare in modo efficace
 - La scelta del linguaggio ottimale
 - Il tono della voce e l'autorità
 - Penalizzazione e gratificazione verbale
 - Tecniche di esplicitazione e ricalco
- ***La gestione del conflitto non-verbale***
 - Gestì di aggressività e sottomissione
 - Gestì di dubbio e frustrazione
 - Lo sguardo e la suggestione
 - Gestione operativa dello spazio
 - Posizionamento in positivo di gestualità negative
 - Come cogliere i segnali in tempo utile
- ***Come affrontare le obiezioni***
 - Le obiezioni frequenti nell'attività di controllore
 - Studio delle obiezioni "difficili"
 - Tecniche di superamento dell'obiezione
 - Motivazione e convincimento dell'utente
- ***Il controllo delle proprie emozioni***
 - Analisi degli eventi "stressanti"
 - Le emozioni di chi guarda e del controllore
 - L'imprevisto nella giornata lavorativa dell'addetto al controllo
 - Tecniche "rapide" di controllo emozionale
 - Il "corto circuito" dell'utente

3. ASPETTI ORGANIZZATIVI

DOCENTI

È prevista la presenza in aula di un docente esperto in tecniche di comunicazione e rapporto con il pubblico

DOCUMENTAZIONE

Gli argomenti trattati in aula saranno ripresi e sintetizzati in un'apposita documentazione, strutturata in modo da fornire un utile strumento di supporto alla fase di apprendimento in aula.

In particolare il **materiale didattico** da noi normalmente utilizzato prevede:

- *schede strutturate degli argomenti proposti;*
- *esercitazioni, individuali e/o di gruppo;*
- *letture di approfondimento.*

ASPETTI ORGANIZZATIVI

I corsi saranno tenuti presso una sede messa a disposizione da A.M.A.T., in un'aula attrezzata con i seguenti supporti didattici:

- lavagna luminosa,
- lavagna a fogli mobili,
- videoregistratore per cassette VHS e relativo schermo

L'orario giornaliero dei corsi sarà concordato secondo le esigenze di A.M.A.T. e prevederà brevi interruzioni (coffee-break) durante lo svolgimento del corso.

4. ASPETTI ECONOMICI

Il costo del presente progetto di formazione, articolato in due edizioni di due giornate ciascuna è evidenziato forfettariamente in Lire 7.000.000 (settemilioni) + IVA e comprende in dettaglio:

- gli incontri di analisi e definizione delle specifiche esigenze formative;
- lo studio e la definizione in dettaglio dei contenuti formativi;
- la progettazione del corso e del relativo materiale;
- la preparazione dell'attività d'aula e delle relative esercitazioni;
- la docenza;
- il materiale didattico distribuito in copia ad ogni partecipante;
- le eventuali spese di viaggio e soggiorno dei nostri Docenti.

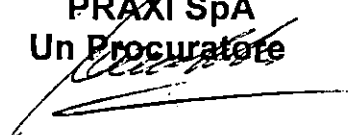
Tale importo non comprende il costo della sala destinata allo svolgimento del corso (attrezzata con le normali dotazioni didattiche) nonché i costi delle attrezzature audio e video (monitor, videoregistratore, ecc.), in quanto disponibili presso la Vostra struttura.

Tale importo Vi verrà fatturato in due *tranches* di £. 3.500.000 (tremilionicinquecentomila) oltre IVA al termine di ciascuna sessione dell'intervento; le condizioni di pagamento proposte sono a 30 giorni fine mese data fattura, secondo Vostre normali modalità

* * * * *

Mentre Vi ringraziamo per la fiducia dimostrataci, restiamo a Vostra completa disposizione per qualsiasi chiarimento ed approfondimento risultasse necessario e Vi porgiamo i nostri migliori saluti.

PRAXI SpA
Un Procuratore


PRAXI SpA
Un Procuratore