

LE AZIENDE FUNIVIARIE

Dall'alto della montagna tu puoi vedere come sia grande il mondo, e come siano ampi gli orizzonti.

Paulo Coelho



by Elia Contoz



INDICE

Obiettivi	pag.	3
Risultati attesi	pag.	4
Ruoli coinvolti	pag.	5
Argomenti dell'intervento formativo	pag.	6
Linee guida dell'intervento	pag.	8
Metodologia	pag.	9



OBIETTIVI

Gli interventi formativi mirano a fornire ai partecipanti gli strumenti e le competenze per: :

- **Conoscere** strumenti operativi – ossia concetti, metodi, schemi – da trasferire nell'attività quotidiana.
- **Sviluppare** comportamenti idonei a comunicare con il Cliente e con i colleghi
- **Stimolare** il senso di appartenenza a un gruppo che ha comunione di valori, di interessi e di obiettivi.
- **Far nascere** la curiosità intellettuale verso l'innovazione metodologica, vista come opportunità per il miglioramento dei risultati e superamento di stereotipi comportamentali non più allineati con i tempi.



RISULTATI ATTESI

PREMESSA

La concorrenza su tutto l'arco alpino, italiano e no, è sempre più accanita e il successo si gioca non solo su quello che la natura ha messo a disposizione, ma su ogni particolare del servizio fornito con particolare rilievo per la funzionalità e, soprattutto, per l'accoglienza.

Diffondere nel personale a contatto con il Cliente la consapevolezza che:

- il comportamento di ognuno predispone il Cliente a un approccio positivo o negativo agli impianti e ai servizi e, di conseguenza, incidere sul giudizio complessivo;
- il Cliente deve ricevere da tutta l'Azienda, un livello di servizio che lo lasci soddisfatto o anche più;
- grazie al rapporto personale il Cliente deve desiderare di ritornare, ma deve anche diventare strumento di promozione con un "passa parola" positivo.

RISULTATI

I risultati che scaturiscono dall'intervento formativo riguardano i Partecipanti e l'Azienda.

a) Partecipanti:

- ⇒ crescita personale e professionale che migliora il loro rapporto con il lavoro;
- ⇒ riduzione delle difficoltà nel rapporto con il Cliente;
- ⇒ riduzione dei conflitti con i colleghi
- ⇒ conseguente diminuzione di fatica e stress.

b) Azienda:

- ⇒ miglioramento di efficacia ed efficienza delle attività svolte;
- ⇒ riduzione delle dispersioni dovute a correzioni, interventi di supporto, conflitti;
- ⇒ maggiore soddisfazione del Cliente;
- ⇒ miglioramento dell'immagine aziendale tra i clienti;
- ⇒ conseguente miglioramento dei risultati economici.



RUOLI COINVOLTI

Gli interventi formativi sono indirizzati ai ruoli che hanno il contatto diretto con il Cliente, per i quali viene generalmente molto curata la preparazione tecnica – fattore assolutamente necessario – ma non sufficientemente sviluppate le capacità relazionali e comportamentali – fattore altrettanto utile per il successo del business.

Tali ruoli sono:

- Addette alle casse/ biglietterie
- Addetti agli impianti a fune
- Pisteur e gattisti

Addette alle casse/ biglietterie

Sono normalmente il primo contatto del Cliente con l'azienda: rappresentano il "biglietto da visita" che può predisporre a un approccio positivo o negativo agli impianti e ai servizi e, di conseguenza, incidere sul giudizio complessivo.

Si tratta di un ruolo spesso sottoposto ad una notevole pressione, con il rischio di determinare livelli di stress che possono far crollare la qualità.

Addetti agli impianti a fune, Pisteur e Gattisti

I tre ruoli richiedono interventi specifici, ma le condizioni operative e le criticità hanno molti punti in comune.

In entrambi i casi si tratta di persone che si rapportano con il Cliente in due ambiti che possono rischiare diventare antitetici:

- ↳ indurre al rispetto delle regole stabilite per la sicurezza del servizio e, soprattutto, del Cliente stesso;
- ↳ contribuire alla costruzione di un clima di tranquillità e accoglienza.

Nota

Il successo degli interventi formativi, in termini di ricadute positive, è fortemente influenzato dai criteri e dalle modalità con cui le persone appartenenti ai ruoli esposti sono guidate.

Pertanto, per massimizzare il ritorno dell'investimento, potrebbe essere molto utile un'attività di sviluppo della leadership rivolta al personale direttivo.



ARGOMENTI dell'INTERVENTO FORMATIVO

L'elenco seguente riporta i macroargomenti trattati, ciascuno dei quali ha una serie di approfondimenti rivolti a dare completezza all'argomento e a modularne la trattazione sui fabbisogni specifici dell'Azienda.

ADDETTE ALLE CASSE / BIGLIETTERIE

- ▶ Caratteristiche del ruolo
- ▶ Novità come opportunità di sviluppo personale e professionale
- ▶ Responsabilità di efficacia e di efficienza ⇒ obiettivo zero errori
- ▶ Consapevolezza del proprio stile comunicativo e sua valorizzazione
- ▶ Peculiarità delle comunicazioni efficaci
- ▶ Strumenti per gestire positivamente le relazioni con il Cliente esterno e interno
- ▶ Organizzazione e gestione del tempo
- ▶ Utilizzo delle tecniche di problem solving nell'attività quotidiana

ADDETTI AGLI IMPIANTI A FUNE

- ▶ Caratteristiche del ruolo
- ▶ Consapevolezza del proprio stile comunicativo e sua valorizzazione
- ▶ Peculiarità delle comunicazioni assertive ed empatiche
- ▶ Strumenti per gestire positivamente le relazioni con il Cliente esterno e interno
- ▶ Organizzazione e gestione del tempo
- ▶ Utilizzo delle tecniche di problem solving nell'attività quotidiana

PISTEUR

- ▶ Caratteristiche del ruolo
- ▶ Novità come opportunità di sviluppo personale e professionale
- ▶ Consapevolezza del proprio stile comunicativo e sua valorizzazione
- ▶ Peculiarità delle comunicazioni assertive ed empatiche
- ▶ Strumenti per gestire positivamente le relazioni con il Cliente esterno e interno
- ▶ Organizzazione e gestione del tempo
- ▶ Utilizzo delle tecniche di problem solving nell'attività quotidiana

GATTISTI

- ▶ Caratteristiche del ruolo
- ▶ Vantaggi del lavoro in team
- ▶ Consapevolezza del proprio stile comunicativo e sua valorizzazione
- ▶ Peculiarità delle comunicazioni assertive ed empatiche
- ▶ Strumenti per gestire positivamente le relazioni con il Cliente interno
- ▶ Organizzazione e gestione del tempo
- ▶ Utilizzo delle tecniche di problem solving nell'attività quotidiana



ARGOMENTI dell'INTERVENTO FORMATIVO

PERSONALE DIRETTIVO

a) Coinvolgimento

- ↳ Concetti
- ↳ Mappa dei fattori incidenti sul coinvolgimento
- ↳ Priorità nello sviluppo dei fattori
- ↳ Criticità – individuazione e riduzione
- ↳ Leve per favorire il coinvolgimento

b) Leadership

- ↳ L'evoluzione della figura manageriale
- ↳ Stili di leadership
- ↳ La relazione efficace con i collaboratori
- ↳ Comunicare: il primo strumento del leader
- ↳ Delegare e responsabilizzare
- ↳ Sviluppo delle persone
- ↳ I risultati come metro di valutazione

c) Organizzazione

- ↳ Ruoli: valorizzazione della persona versus rigidità degli schemi
- ↳ Pianificazione
- ↳ Criteri per la qualità
- ↳ I dati per le decisioni



LINEE GUIDA DELL'INTERVENTO

STRATEGIA	Ritrovare e/o consolidare l'“allineamento” di dirigenti e lavoratori ai valori e alle politiche di comportamento orientati al Cliente.
COMPETENZE	Incrementare il patrimonio di competenze del singolo e, contemporaneamente, facilitarne la trasformazione in patrimonio aziendale .
GUIDA	Offrire delle linee guida, sia pure sintetiche, per lo sviluppo di una vera leadership che consenta di utilizzare al meglio le competenze e le capacità.
ORGANIZZAZIONE	Introdurre metodi e strumenti che implementino efficacia ed efficienza .
RISORSE UMANE	Avere ricadute positive su tutti i livelli, migliorando risultati, diminuendo i conflitti e lo stress .
CULTURA	Diffondere la cultura del risultato come metro di valutazione del proprio lavoro, uscendo dalla logica tradizionale di valutazione del solo impegno profuso.



METODOLOGIA

ASPETTI GENERALI

L'attività poggia sull'interattività tesa a favorire il confronto e a rispondere con approccio teorico-pragmatico a quesiti, dubbi/perplessità che nascono dai partecipanti.

Particolare attenzione viene posta a suggerire e, soprattutto, a cogliere gli agganci con l'attività quotidiana e con le esperienze di ciascun partecipante.

Per il consolidamento dei risultati è possibile prevedere una successiva fase di feedback da parte dei partecipanti, eventualmente integrata da un'azione di supporto, anche on-line.

SCHEMA OPERATIVO

Lezioni frontali

- ↳ trasmissione di informazioni teoriche a sostegno dell'esperienza professionale.

Attività individuali ed in gruppo

- ↳ trasferimento dell'appreso dal teorico al pratico.

Question time e problem solving

- ↳ confronto sulle criticità quotidiane e analisi delle soluzioni.

FINANZIAMENTI

FORMED può supportare l'Azienda nell'individuazione di eventuali possibilità di finanziamento dell'attività formativa e nella gestione delle pratiche conseguenti.

Generalmente i finanziamenti intervengono nella copertura di tutti i costi per la realizzazione della formazione, lasciando a carico dell'Azienda solo il costo del personale partecipante.