

Divisione Passeggeri Nazionale e Internazionale  
Risorse Umane Passeggeri N/I  
Il Responsabile

Ferrovie dello Stato Italiane

UA 14/12/2011

TRNT-DPNI-PUPNIP-2011-0051450

**EQUIPAGGI SERVIZI BASE N/I**

p.c. RU Nord Ovest  
RU Tirrenica Nord  
RU Nord Est  
RU Adriatica  
RU Tirrenica Sud  
RU Calabria /Sicilia  
Pianificazione Organici e Costo Lavoro

**Oggetto: Manifestazione d'interesse per la ricerca di operatori da adibire alle attività Di Customer Service Alta Velocità - Sedi: Torino, Milano, Padova, Venezia, Verona, Bologna, Firenze, Roma, Napoli, Salerno.**

Per far fronte alle esigenze delle strutture di Assistenza dei Nodi di Torino, Milano, Padova, Venezia, Verona, Bologna, Firenze, Roma, Napoli, Salerno, viene emanata la seguente Manifestazione d'interesse rivolta a tutto il personale di Equipaggi Servizi Base N/I, ambito nazionale.

**Ruolo: Addetto Assistenza Clienti AV****Codice: DPNI\_CSAV1****Requisiti richiesti:**

- *Titolo di Studio :* Diploma di scuola media superiore

Piazza della Croce Rossa, 1 - 00161 Roma  
Trenitalia S.p.A. - Gruppo Ferrovie dello Stato  
Società con socio unico soggetta alla direzione e coordinamento  
di Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A.  
Sede legale: Piazza della Croce Rossa, 1 - 00161 Roma  
Cap. Soc. Euro 1.654.464.000,00  
Iscritta al Registro delle Imprese di Roma  
Cod. Fisc. e P. Iva 05403151003 - R.E.A. 0883047

- *Conoscenze:* Ottima conoscenza della Lingua Inglese.  
Costituirà titolo preferenziale la conoscenza di una seconda lingua straniera.
- *Livello:* Livello D
- *Figura Professionale:* Capo Treno/Capo Servizi Treno  
Specialista Tecnico Commerciale  
Specialista Tecnico Amministrativo

**Attività da svolgere:**

- Accoglienza del cliente in stazione;
- Informazioni e/o vendita al viaggiatore dei servizi Alta Velocità offerti sia in stazione che a bordo treno;
- Relazione con il cliente, in un'ottica di fidelizzazione e personalizzazione dei servizi;
- Assistenza al cliente in caso di situazioni di criticità o necessità individuali;
- Raccordo con le strutture operative di supporto per assicurare l'attivazione tempestiva dei servizi alternativi di viaggio o di *caring* necessari;
- Applicazione dei programmi di assistenza, attraverso il coinvolgimento delle strutture interessate per garantire gli standard di servizio attesi.

**Sedi di lavoro:** Torino, Milano, Padova, Venezia, Verona, Bologna, Firenze,  
Roma, Napoli, Salerno


Gli interessati dovranno far pervenire la propria domanda, corredata della scheda curriculum allegata, compilata in ogni sua parte.

Le domande dovranno essere presentate, entro e non oltre il 10 gennaio 2012, direttamente a Risorse Umane Passeggeri N/I - Organici, Costo del Lavoro e Coordinamento Gestione Operativa N/I, via fax al numero FS 970-23289 oppure Telecom 06-44103289. E' possibile inviare la domanda di adesione anche agli indirizzi di posta elettronica: [m.pernice@trenitalia.it](mailto:m.pernice@trenitalia.it), [k.rossi@trenitalia.it](mailto:k.rossi@trenitalia.it).

Il personale che avrà risposto alla presente Manifestazione d'interesse, dopo la verifica dei requisiti richiesti, sarà convocato al colloquio di selezione; in caso di esito positivo, si verificherà tramite il Sanitario l'idoneità alle mansioni previste.

In ogni caso, dovrà essere acquisito il parere positivo di cedibilità dell'unità di appartenenza del dipendente.

Le strutture in indirizzo sono responsabili della capillare e tempestiva diffusione dell'interpellanza al proprio interno e alle strutture locali dipendenti.

  
Angelo Sterrazza