



informa



www.fastferrovie.it

SEGRETERIA REGIONALE PIEMONTE E VALLE D'AOSTA

FOGLIO INFORMATIVO STAMPATO IN PROPRIO - ANNO 4, N. 525 – DICEMBRE 2011



DIVISIONE PASSEGGERI N/I

**MANIFESTAZIONE D'INTERESSE
PER LA RICERCA DI OPERATORI DA
ADIBIRE ALLE ATTIVITÀ
DI CUSTOMER SERVICE ALTA VELOCITÀ
SEDI DI TORINO, MILANO, PADOVA,
VENEZIA, VERONA, BOLOGNA, FIRENZE,
ROMA, NAPOLI, SALERNO**

SCADENZA 10 GENNAIO 2012

FAST FerroVie Piemonte e Valle d'Aosta

Via Sacchi, 45 - 10125 Torino

Tel. 0115097310/0116653849 – Fax 0115087000/0116652007 – Tel. FS 95923849 – Fax FS 95922007

E-mail piemonte@fastferrovie.it



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

Ferrovie dello Stato Italiane
UA 14/12/2011

TRNIT-DPNI-RUPNIP-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



- *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**, **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 Sferrazza