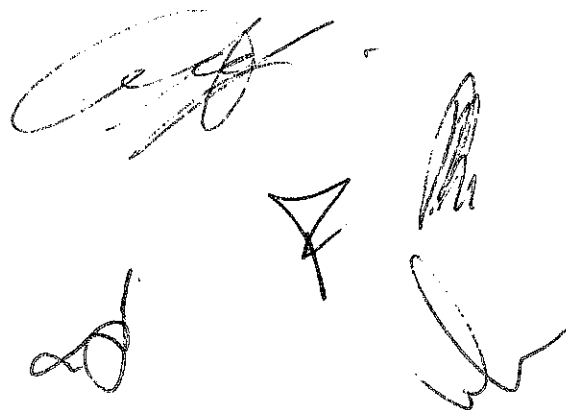
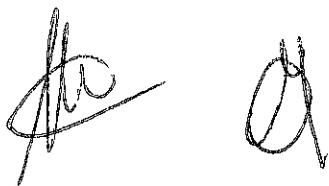


**2012**

**GRANDI BIGLIETTERIE S.r.l.**

PIANO DI FORMAZIONE E  
RIQUALIFICAZIONE DEL  
PERSONALE



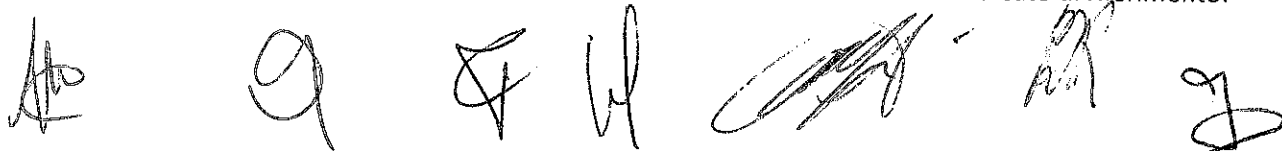
**LEGGE N. 102 DEL 3 AGOSTO 2009**  
**DM N. 49281 DEL 18 DICEMBRE 2009**  
**ACCORDO SINDACALE DEL 30 MARZO 2012**

I dati identificativi del soggetto attuatore del piano di formazione e riqualificazione del personale sono i seguenti :

- Impresa **GRANDI BIGLIETTERIE SRL**
- Sede legale Milano – Corso di Porta Nuova
- Sedi operative/sedi di svolgimento della formazione:
  1. Napoli
  2. Roma Termini ( 2 agenzie)
  3. Roma via Flaminia 43c
  4. Fiumicino stazione FS
  5. Firenze
  6. Milano Centrale ( 3 agenzie )
  7. Milano 2 Segrate
  8. Venezia S. Lucia stazione FS
  9. Mestre stazione FS
- Attività esercitata **Agenzie di viaggio e turismo**
- Codice fiscale 03269340968
- Partita IVA 03269340968
- R.E.A. MI 1663204
- Capitale sociale € 233.622 i.v.
- Organico complessivo dei lavoratori destinatari dell'intervento formativo **n.69**
- Codice ATECO corrispondente all'impresa: 79.11.00
- L'organico del personale, nelle sedi destinatarie dell'intervento di formazione e di riqualificazione , è il seguente:

sedi	impiegati
Napoli	4
Roma Termini	19
Roma Flaminia	6
Fiumicino	4
Milano Sede Amm.	4
Firenze	4
Milano Centrale	20
Milano Segrate	2
Venezia S. Lucia	3
Mestre	3
Totale	69

**GRANDI BIGLIETTERIE srl** è un'azienda del settore "viaggi e turismo" e opera nel mercato di riferimento con il marchio "Agenzie365", attraverso un "network" di agenzie dislocate su tutto il territorio nazionale, coordinate dalla sede centrale di Milano. L'azienda si è caratterizzata sin dall'inizio della sua attività, soprattutto in alcune delle agenzie, per l'offerta di servizi aggiuntivi e complementari alla più tradizionale attività di servizi biglietteria e viaggi. Nel corso degli anni, per poter adeguatamente competere, l'azienda ha continuato ad offrire servizi di alta qualità in linea con le tendenze del mercato ricercando costantemente formule sempre più innovative in grado di sviluppare e consolidare il proprio mercato. Tale azione è stata da sempre sostenuta dall'impiego di Risorse Umane – spesso raccolte in team – con caratteristiche dinamiche, pronte a rispondere efficacemente alla volubilità del mercato di riferimento.



Nel corso degli ultimi anni il mercato di riferimento di "Agenzie365" ha registrato delle sensibili contrazioni della domanda determinate prevalentemente dalla crisi congiunturale del turismo – correlata alla crisi economica generale – e all'aumento dell'utilizzo degli strumenti informatici da parte dei clienti che si sono uniti ad un progressivo aumento di concorrenti in termini quantitativi.

Questi eventi, cresciuti costantemente negli ultimi tre anni, hanno determinato una contrazione progressiva del fatturato che hanno indotto l'azienda a ricorrere agli ammortizzatori sociali.

## **1. Analisi e valutazione delle competenze in possesso dei lavoratori destinatari dell'intervento formativo.**

I lavoratori dell'azienda hanno un livello di istruzione secondaria, prevalentemente "maturità ad indirizzo turistico", una età anagrafica media intorno ai 35 anni, con una anzianità aziendale media di circa 12 anni, assunti tutti con "contratto a tempo indeterminato" e sono in possesso delle competenze di base per poter svolgere con regolarità le mansioni lavorative proprie dei profili professionali a cui sono stati adibiti al momento dell'assunzione. L'acquisizione di quanto necessario per poter effettuare la propria prestazione lavorativa in modo regolare è stato prevalentemente appreso dai dipendenti dall'inserimento nel contesto operativo ed organizzativo della medesima azienda. Vi è da segnalare che alcuni interventi formativi di massima sono stati attuati nel passato con successo .


Una accurata osservazione e una più attenta analisi dell'organizzazione aziendale e delle modalità con cui attualmente operano gli addetti nelle agenzie, indicano però che il solo possesso delle attuali competenze di base non consentono più di ottenere una prestazione lavorativa adeguata a rispondere efficacemente al momento congiunturale anche tenuto conto della strategia aziendale per affrontare la crisi e dell'evoluzione progressiva e costante del mercato in cui l'azienda opera e si troverà ad operare in futuro.

L'azienda, a tale proposito, è intenzionata a raggiungere un ruolo sempre più attivo nel proprio mercato orientando le proprie azioni verso una nuova metodologia di gestione del cliente – sotto il profilo della massima fidelizzazione – e ad un recupero rapido del fatturato attraverso lo sviluppo della vendita di servizi aggiuntivi conseguito mediante un accrescimento della professionalità dei propri operatori.

La tenuta, dunque, nel mercato del marchio "Agenzie365" si deve coniugare, nell'immediato, ad un piano di riqualificazione professionale che tenga conto della necessità di confrontarsi con nuove tecniche e tecnologie, con nuovi prodotti, con nuovi e vecchi clienti, con il costante aggiornamento della normativa vigente in materia lavoristica e degli accordi sindacali in essere.

## **2. Finalità ed obiettivi**

In funzione dell'analisi svolta per individuare l'adeguatezza delle attuali competenze di ruolo, si è riscontrata la necessità di intervenire con un mirato intervento formativo per sviluppare le medesime competenze integrandole di ulteriori conoscenze, capacità, comportamenti. E' di conseguenza inevitabile intervenire per rimodulare mansioni, riqualificare il personale e accrescerne la professionalità per reinserirlo in un contesto operativo più proattivo.



L'intervento formativo, quindi, deve essere indirizzato al riallineamento delle competenze e delle conoscenze attraverso l'apprendimento di nuove e più complesse competenze di ruolo e sviluppare abilità in grado di saper fronteggiare il mutato contesto operativo entro cui si svolge la prestazione lavorativa.

Per ciascuna sede aziendale è stato elaborato un programma ed un percorso formativo, cognitivo e pratico, in funzione dei fabbisogni formativi degli addetti che prevedono : **attività d'aula; training on the job; affiancamento; test di valutazione sulle tematiche trattate; e-learning.**

L'attività formativa deve essere anche mirata a sollecitare le potenzialità dei singoli lavoratori in tutti gli ambiti lavorativi e non solo nel ristretto ambito in cui svolge quotidianamente la sua prestazione, in maniera tale da valorizzare il contributo individuale sinergico alle attività di Team.

Il destinatario dell'intervento formativo dovrà assimilare una metodologia in grado di stimolare l'analisi costante della sua attività per comprendere sempre di più ciò di cui si occupa e riconoscere, con una circolarità concatenata, i punti da migliorare per accrescere la propria professionalità.

L'intervento formativo, inoltre, deve offrire ai dipendenti la consapevolezza dell'opportunità di crescere professionalmente e l'aggiornamento degli strumenti di base delle proprie mansioni nell'ottica di sviluppare una utile polifunzionalità.

I lavoratori coinvolti acquisiranno, tra l'altro, tutti gli elementi di "**best practice**" per migliorare e sviluppare le relazioni con i propri colleghi in funzione di un miglioramento del contesto organizzativo in cui opereranno.

### 3. Articolazione del programma formativo

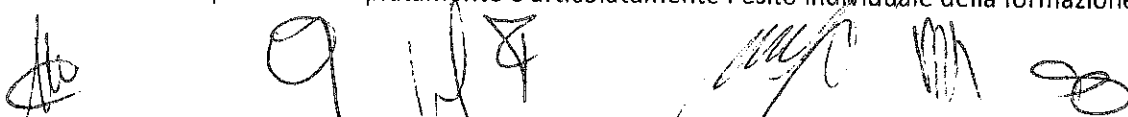
I Trainer /Docenti/Esperti saranno individuati tra esperti esterni delle materie trattate nel corso di formazione.

Le ore dedicate complessivamente alle attività di formazione saranno segmentate con la seguente ripartizione:

- Formazione teorica da tenere in aula, : 10%
- Affiancamento; Training on the job : 75%
- Esercitazioni, e-learning, e test di valutazione: 15%

Le attività di formazione saranno monitorate da esperti con la finalità di intervenire, qualora necessario, apportando azioni correttive in grado di migliorare l'erogazione dell'attività formativa e il conseguimento dell'apprendimento.

Le valutazioni finali del percorso formativo e degli esiti degli apprendimenti saranno misurati in momenti distinti e separati: una prima fase caratterizzata da intervalli temporali individuati con cadenza mensile; una seconda fase posta alla fine del percorso formativo. Ulteriori caratteristiche delle valutazioni saranno quelli relativi alla autovalutazione, singolarmente e di gruppo, dei partecipanti sia delle attività sia dei risultati raggiunti. Le autovalutazioni effettuate su apposita scheda predisposta dalla direzione e così come definite, saranno oggetto di un riesame complessivo effettuato dai Trainer/Docenti/Esperti, i quali dovranno analizzarne i contenuti ed esprimere compiutamente e articolatamente l'esito individuale della formazione.



Argomenti che sono trattati:

- Modalità e tecniche della comunicazione
- Organizzazione dell'azienda
- Pacchetti turistici
- Software Galileo
- DB
- Amadeus
- AS400
- Normative dell'attività lavorativa

Metodologia utilizzata :

- Lezioni d'aula frontali
- Discussioni di gruppo
- Casi di studio
- Simulazioni
- Project work: implementazione delle conoscenze acquisite nella formazione frontale

Modalità di valutazione:

- Colloqui individuali
- Colloqui di gruppo
- Autovalutazione su scheda
- Valutazione dei Trainer/Esperti

Durata complessiva dell'intervento formativo e periodo:

- 620 h di formazione (per lavoratore)
- dal 16/04/2012 al 31/12/2012
- 31 settimane

Lavoratori coinvolti e aree professionali:

- 69 lavoratori coinvolti nel progetto
- Addetti al banco vendita Agenzia Viaggi

La documentazione:



- Tutta la documentazione dell'intervento formativo, delle valutazioni – periodiche e finali – e l'attestato di frequenza di ogni singolo lavoratore partecipante, saranno archiviate e custodite dall'azienda.

Sarà cura della **GRANDI BIGLIETTERIE srl** inviare a conclusione dell'intervento formativo, ai soggetti di cui alla normativa riportata nel frontespizio di questo progetto, una informativa relativa all'avvenuta realizzazione del medesimo progetto formativo, all'elenco dei lavoratori formati, agli esiti dell'apprendimento somministrato.

## Scheda sinottica

Il progetto avrà durata complessiva è di 31 settimane che si articoleranno in 6 moduli; alcuni di questi verranno svolti in aula, altri on the job ed i restanti in modalità e-learning. Queste modalità integrate serviranno a supportare il lavoratore nell'incrementare le proprie competenze e conoscenze sia dal punto di vista teorico che pratico.

Qui di seguito verranno articolati nello specifico i vari moduli e le tematiche che verranno di volta in volta affrontate.

### Moduli A –A1 – Modalità e tecniche della comunicazione

Questi moduli andranno a sviluppare maggiormente le competenze relative a una buona pratica della comunicazione legata all'aspetto della vendita. S'intende, attraverso il corso, fornire strumenti e tecniche che rendano efficace la comunicazione con il cliente per la vendita di prodotti e servizi.

Comunicazione nella vendita	
<b>A: Il modulo in aula:</b> durata complessiva di 16 h tenute da un formatore esperto di comunicazione.	<b>A1: Project Work:</b> durata complessiva di 40 h. I partecipanti singolarmente o in gruppo si eserciteranno sulle conoscenze acquisite.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teoria e tecnica della comunicazione efficace;</li> <li>• Cosa mi chiede il cliente;</li> <li>• Il Cross-selling nelle biglietterie.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicazione delle nuove conoscenze al lavoro nella relazione con i clienti;</li> <li>• Letture in merito alla comunicazione efficace;</li> <li>• Gruppi di lavoro sui temi trattati nelle giornate d'aula.</li> </ul>

### Modulo B – B1 Software Galileo

Questi moduli avranno l'obiettivo di formare il personale addetto alle vendite del nuovo software Galileo per la vendita di biglietti aerei nazionali ed internazionali.

<b>Galileo</b>	
<b>B: Il modulo in aula:</b> durata complessiva di 10 h da parte di un tecnico specializzato e certificato.	<b>B1: Project Work:</b> durata complessiva di h 100. I partecipanti si eserciteranno implementando <i>on the job</i> le conoscenze acquisite nelle giornate d'aula.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimostrazione pratica dei comandi illustrati;</li> <li>• Pratica - esercizi in cui conglobare la teoria e la dimostrazione pratica;</li> <li>• Lezione teorica sulle applicazioni del software.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicazione <i>on the job</i> delle conoscenze acquisite;</li> <li>• Approfondimento in modalità individuale e di gruppo.</li> </ul>

### Modulo C– C1 Vendita dei pacchetti turistici

Questi moduli avranno l'obiettivo di formare alla commercializzazione dei pacchetti turistici tutto il personale di vendita agli sportelli.

<b>Vendita dei pacchetti turistici</b>	
<b>C: Il modulo in aula:</b> durata complessiva di 10 h da parte di un tecnico specializzato e certificato.	<b>C1: Project Work:</b> durata complessiva di h 90. I partecipanti si eserciteranno implementando <i>on the job</i> le conoscenze acquisite nelle giornate d'aula.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lettura di un pacchetto turistico;</li> <li>• Come si vende a catalogo;</li> <li>• Esercizi di vendita a catalogo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicazione <i>on the job</i> delle conoscenze acquisite;</li> <li>• Approfondimento in modalità individuale e di gruppo.</li> </ul>

### Modulo D– D1 DB Deutsche Bahn

Questi moduli avranno l'obiettivo di formare alla vendita di biglietteria ferroviaria internazionale il personale allo sportello.

<b>Deutsche Bahn</b>	
<b>D: Il modulo in aula:</b> durata complessiva di 13 h da parte di un tecnico specializzato e certificato.	<b>D1: Project Work:</b> durata complessiva di 118 ore. I partecipanti si eserciteranno implementando <i>on the job</i> le conoscenze acquisite nelle giornate d'aula.

Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including a large signature on the left, a stylized 'F' in the center, and several other signatures on the right.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lezione teorica sulle applicazioni del software</li> <li>• Dimostrazione pratica dei comandi illustrati</li> <li>• Pratica - esercizi in cui conglobare la teoria e la dimostrazione pratica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicazione on the job delle conoscenze acquisite;</li> <li>• Approfondimento in modalità individuale e di gruppo</li> </ul>
--	--

### Modulo E – E1 Amadeus

Questi moduli avranno l'obiettivo di formare il personale addetto alle vendite di biglietteria all'utilizzo della piattaforma Amadeus.

Amadeus	
<b>E: Il modulo in aula:</b> durata complessiva di 4 h da parte di un tecnico specializzato e certificato.	<b>E1: Project Work:</b> durata complessiva di h 116. I partecipanti si eserciteranno implementando <i>on the job</i> le conoscenze acquisite nelle giornate d'aula.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lezione teorica sulle applicazioni del software</li> <li>• Dimostrazione pratica dei comandi illustrati</li> <li>• Pratica - esercizi in cui conglobare la teoria e la dimostrazione pratica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicazione on the job delle conoscenze acquisite;</li> <li>• Approfondimento in modalità individuale e di gruppo</li> </ul>

### Modulo F – F1 AS400

Questi moduli avranno l'obiettivo di formare il personale addetto alle vendite di biglietteria sul programma di contabilità AS400

AS400	
<b>F: Il modulo in aula:</b> durata complessiva di 3 h da parte di un tecnico specializzato e certificato.	<b>F1: Project Work:</b> durata complessiva di 100 h. I partecipanti si eserciteranno implementando <i>on the job</i> le conoscenze acquisite nelle giornate d'aula.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lezione teorica sulle applicazioni del software</li> <li>• Dimostrazione pratica dei comandi illustrati</li> <li>• Pratica - esercizi in cui conglobare la teoria e la dimostrazione pratica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicazione on the job delle conoscenze acquisite;</li> <li>• Approfondimento in modalità individuale e di gruppo</li> </ul>

Al termine di ogni modulo d'aula verranno somministrati dei test di verifica e di gradimento che permetteranno di valutare la bontà dell'apprendimento e della percezione del singolo modulo.