

**IPOTESI DI
CONTRATTO INTEGRATIVO AZIENDALE
ROBINTUR spa**

Oggi 28 febbraio 2017,

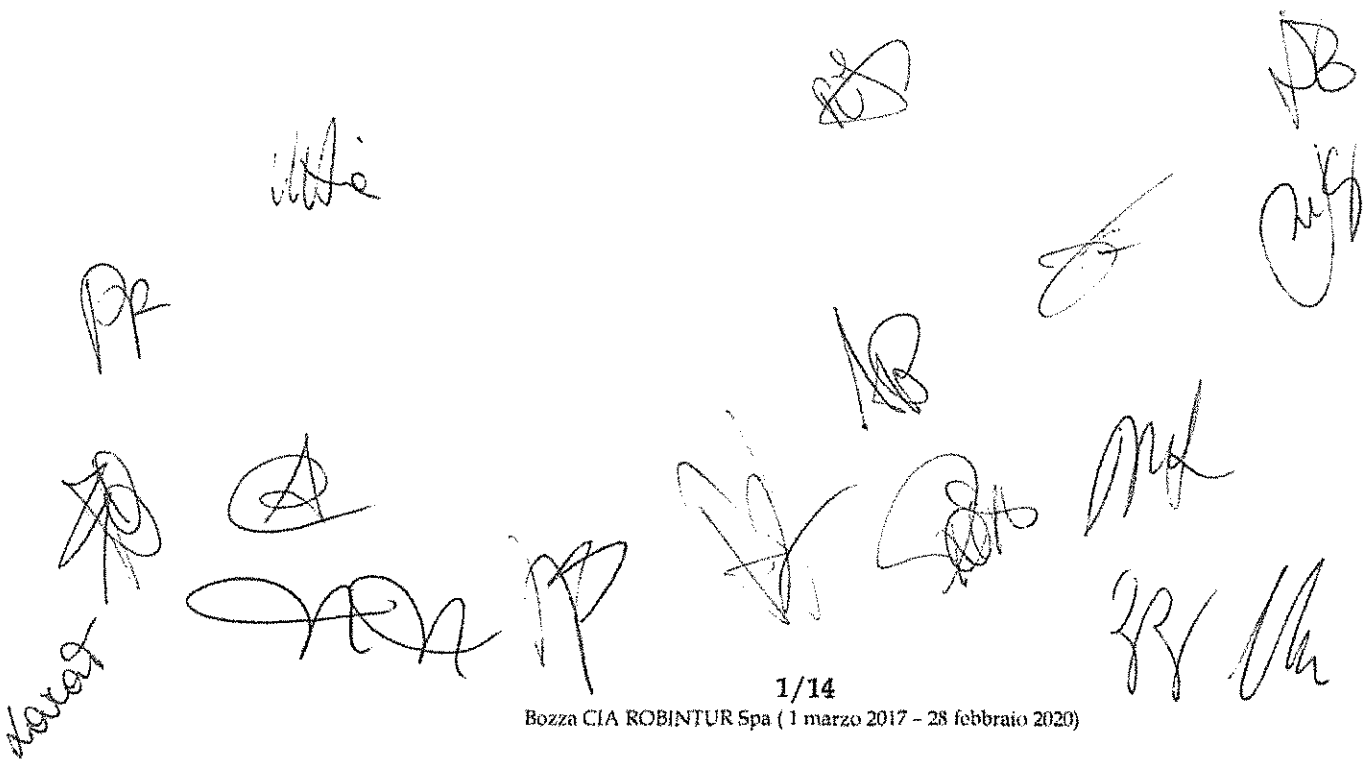
tra Robintur spa, rappresentata da Concetta Giglio, in qualità del Direttore Rete e Personale, assistita dal dr. Fernando Fiorillo di Legacoop Estense

e le rappresentanze sindacali

Filcams Nazionale/Cgil in persona di Luca De Zolt, unitamente alle rappresentanti territoriali, Annamaria Margutti per Bologna, Rosa Dammico per Modena, Francesco Putorti per Reggio Emilia, Francesco Buonapane per Udine/FVG e i delegati aziendali: Alessia Platzek, Lara Zarotti, Marco Lanzoni, Patrizia Vittoria Testoni, Raffaella Di Donna, Linda Bernabei, Magli Manuela, Lara Tirelli, Andrea Corincig

Fiscascat/Cisl Regionale Emilia Romagna, con delega nazionale in persona di Enrico Gobbi e Andrea Bartoli rappresentante territoriale Romagna.

È sottoscritto il presente contratto integrativo aziendale



1/14

Premessa

Le Parti hanno intrapreso il percorso di totale revisione degli assetti organizzativi nel contesto di crisi, che ha visto una prima tappa negli accordi del 3 e 6 febbraio 2017.

Le parti intendono far fronte alle sfide poste dal mercato attraverso Relazioni Sindacali improntate alla ricerca congiunta di soluzioni in grado di garantire il necessario livello di competitività, idonea a favorire lo sviluppo dell'azienda, a sostenere gli investimenti della proprietà, la professionalità e la qualità della vita lavorativa attraverso la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro.

Con il Contratto Integrativo Aziendale le Parti, mirano al miglioramento delle condizioni di lavoro, oltre che al consolidamento di un sistema di relazioni sindacali strutturate ed efficaci, attraverso i livelli sotto articolati.

INFORMAZIONE E CONFRONTO A LIVELLO NAZIONALE

Data l'articolazione aziendale le Parti ritengono che debba proseguire il confronto a livello nazionale che affronti l'insieme delle varie realtà, con riguardo ai diritti di informazione e consultazione sulle seguenti tematiche:

- strategie aziendali della Società (sviluppo, investimenti, nuove aperture, politiche commerciali);
- andamento economico dell'azienda (risultati economici e di Bilancio);
- processi di riorganizzazione e ristrutturazione;
- procedure collettive ex L. 223/1991 per mobilità, solidarietà, CIGS;
- cessioni di ramo d'azienda;
- appalti e terziazioni;
- mercato del lavoro e struttura dell'occupazione (tipologie contrattuali, tempi pieni e parziali, occupazione femminile ed effetti della legge 125/1991 e legge 53/2000, livelli di inquadramento, ecc.);
- piani formativi;
- nuove professionalità;
- accordi quadro in merito di videosorveglianza

Le Parti si troveranno almeno due volte all'anno, e comunque su richiesta di una di esse, per discutere le questioni inerenti le materie sopra individuate.

INFORMAZIONE E CONFRONTO A LIVELLO TERRITORIALE

A livello territoriale, con le RSA e/o le Organizzazioni Sindacali Territoriali si procederà ad una informativa e a confronti sui seguenti argomenti:

- nuove aperture;
- progetti di riorganizzazione e ristrutturazione o chiusura dei punti vendita e delle unità produttive e conseguenze sui livelli occupazionali;
- orari di lavoro e loro articolazione;
- organizzazione del lavoro;
- strumenti di videosorveglianza

Il confronto avverrà con le RSA o alla presenza delle articolazioni territoriali delle OO.SS. sottoscrittrici il presente accordo.

ART. 1 - INQUADRAMENTO DEL PERSONALE.

L'azienda fornirà annualmente informazioni sull'inquadramento del personale in base a quanto descritto dai profili professionali e relativi inquadramenti di cui all'allegato n. 1 - "Descrizione dei profili professionali, dei ruoli e relativi inquadramenti".

ART. 2- ORARIO DI LAVORO

La durata normale del lavoro è di 40 ore settimanali, come previsto dal CCNL e rappresenta l'orario medio dei lavoratori full time.

Il divisore convenzionale di 172.

La distribuzione dell'orario di lavoro è fissato dall'azienda e comunicato al lavoratore con un preavviso di almeno 15 giorni di calendario.

ART. 3 - Regime multiperiodale e di flessibilità

FLESSIBILITA' DELL'ORARIO

Le parti si danno reciprocamente atto della necessità specifica del settore turistico di ottimizzare le attività della vendita, attraverso un'organizzazione del lavoro più adeguata alle richieste del mercato e alle esigenze della clientela; perciò convengono sull'opportunità di adottare idonee articolazioni dell'orario di lavoro e della sua distribuzione.

La durata dell'orario di lavoro può risultare da una media plurisettimanale su base annua, e si articolerà in incremento e in riduzione, rispetto a quanto previsto all'art.2, per un numero massimo complessivo di ore 100 annue.

Pertanto tale orario rappresenta normale orario di lavoro.

L'orario di lavoro sarà distribuito in maniera tale da non superare le 9 ore giornaliere, in caso di distribuzione dell'orario di lavoro su 5 giornate e di 8 ore in caso di distribuzione su 6 giornate e, comunque, non superiori alle 46 ore settimanali nei periodi di maggior lavoro.

Ogni ora di maggior lavoro, che eccede le 40 ore settimanali, e nel limite delle suddette 100 ore, verrà valorizzata in banca ore per 1 ora e 6 minuti.

Nelle settimane di recupero, ovvero di minor lavoro, l'orario sarà tale da non risultare inferiore a 4 ore giornaliere consecutive e 20 ore settimanali.

Il calcolo consuntivo avverrà sulla base delle ore effettivamente lavorate.

I lavoratori interessati alla flessibilità saranno quelli con contratto a tempo pieno.

L'orario sarà programmato per ogni unità operativa, di norma, su quindici giorni e verrà comunicato con quindici giorni di anticipo, non oltre il venerdì della settimana precedente e può essere modificato con 48 ore di anticipo.

Le ore saranno valorizzate con il normale trattamento economico.

Le ore di recupero flessibilità, inserite in banca ore, di cui all'art.7, verranno restituite, di norma entro il mese di dicembre e al massimo entro il mese di febbraio dell'anno successivo di gestione della flessibilità stessa.

Le ore eventualmente non recuperate verranno pagate con la maggiorazione dello straordinario nella busta paga relativa al mese di marzo dell'anno successivo.

E' possibile anticipare periodi di minore attività con l'obiettivo di recuperarli comunque entro l'anno.

Nel caso in cui il rapporto di lavoro si dovesse risolvere con saldo negativo di ore le stesse saranno recuperate durante il periodo di preavviso.

Qualora si verificassero, per cause indipendenti dalla volontà del lavoratore, assenze nelle settimane in cui è previsto il recupero delle ore di flessibilità l'azienda si impegna a ridefinire un piano di restituzione.

Qualora per tempi ed esigenze organizzative ciò non fosse in tutto o in parte possibile le ore non recuperate verranno pagate con la normale retribuzione. Con un preavviso di quattro settimane il lavoratore potrà fruire, in base alle proprie esigenze, fino alla metà del complesso delle ore accumulate in banca ore per la flessibilità, salvo che comprovate ragioni tecnico-organizzative non lo consentano. Per necessità particolari e di durata inferiore alla giornata intera di lavoro il preavviso minimo per la richiesta è di 48 ore. Non è dovuto il preavviso solo nel caso di malattia del bambino fino a 12 anni, comprovata da idoneo certificato medico.

E' facoltà dei responsabili d'agenzia/servizi concedere l'accorpamento delle ore di flessibilità agli eventuali permessi residui e giorni di ferie compatibilmente con le esigenze organizzative aziendali.

Alle ore di prestazione effettuate in più rispetto all'orario ordinario fissato dalla flessibilità si applicherà quanto previsto per le prestazioni in orario straordinario.

L'osservanza di detto regime di orario di lavoro e di flessibilità è dovuta da parte di tutto il personale interessato, fatti salvi comprovati impedimenti.

I programmi di utilizzo dell'orario flessibile verranno verificati e monitorati semestralmente con le OO.SS. territoriali e le RSA/RSU e annualmente a

Who'


PP

AP

CMS



karat



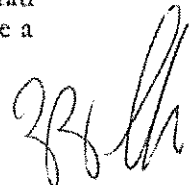
 









livello nazionale. Tali incontri saranno finalizzati alla soluzione di eventuali problematiche.

L'azienda si impegna a rendere trasparenti e chiaramente identificabili i diversi montanti delle ore maturate e della relativa fruizione.

ART. 4 - BANCA DELLE ORE INDIVIDUALE

Le parti concordano di istituire una "banca ore", con un conto individuale per ciascun lavoratore, nelle quali confluiscono:

- le ore di cui art. 3

E su facoltà del lavoratore eventuali ore di prestazione di lavoro straordinario o supplementare, debitamente autorizzate.

L'azienda provvederà a riconoscere nella busta paga del mese di competenza la maggiorazione prevista per le ore di straordinario o supplementare effettuate.

Nel rispetto delle esigenze tecniche organizzative aziendali il lavoratore, avrà la possibilità di utilizzare tali ore entro la fine di febbraio dell'anno successivo.

Nel caso di mancato godimento delle stesse, le ore di straordinario o supplementare accantonate saranno retribuite con la busta paga del mese di marzo dell'anno successivo a quello di effettuazione delle prestazioni di carattere straordinario o supplementare.

ART. 5 - LAVORO DOMENICALE

Fermo restando la vigente articolazione dell'orario di lavoro l'azienda si impegna a non richiedere prestazioni di lavoro domenicale in numero superiore alle 24 annue, di norma 2 al mese.

Per i lavoratori che si presteranno volontariamente a superare, a richiesta aziendale, il tetto delle 24 domeniche annue, sarà riconosciuta una maggiorazione ulteriore del 10% in aggiunta a quanto previsto dal CCNL applicato.

ART. 6 - PART TIME (ORARIO TEMPO PARZIALE)

Per lavoro a tempo parziale si intende il rapporto di lavoro prestato con orario ridotto, minimo di 16 ore settimanali.

Il rapporto di lavoro a tempo parziale ha la funzione di consentire il raccordo tra le attività dell'Azienda, la composizione dell'organico e la conciliazione dei tempi di vita e lavoro.

I lavoratori in forza potranno richiedere la trasformazione del rapporto di lavoro da tempo pieno a part-time, secondo i seguenti criteri di priorità:

- 1) figli in età prescolare (6 anni);
- 2) assistenza a familiari e conviventi inabili;

- 3) assistenza a familiari e conviventi con gravi problemi di salute o di disagio;
- 4) situazioni di disagio personale;
- 5) esigenze formative inerenti all'attività svolta.

L'Azienda, tenuto conto delle esigenze tecniche-organizzative e produttive, delle implicazioni sull'organico e dei carichi di lavoro, valuterà, le richieste di trasformazione del rapporto, secondo i suddetti criteri di priorità e ne darà riscontro entro 30 giorni.

Convenuta la trasformazione del rapporto di lavoro da full-time a part-time, che può avvenire sia a tempo indeterminato sia determinato, resta inteso che la reversibilità sarà condizionata dalla volontà delle parti.

L'azienda potrà richiedere ai lavoratori a tempo parziale la prestazione di ore supplementari, rispetto all'orario di lavoro concordato per un numero massimo di 220 ore supplementari annue.

La maggiorazione delle ore supplementari è fissata dal CCNL.

ART. 7 - PART TIME MISTO – clausole elastiche e flessibili

I contratti di part time possono essere anche di tipo misto e/o contenere le clausole elastiche e flessibili secondo le modalità previste dall'accordo sottoscritto il 3 febbraio 2017 – allegato n. 2 e parte integrante del presente integrativo.

ART. 8 - FERIE

Le ferie di competenza dell'anno, pari a 26 giorni per chi lavora 6 giorni la settimana e 22 giorni per chi lavora 5 giorni la settimana, sono programmate a inizio dell'anno stesso entro il mese di gennaio, secondo un calendario stabilito dal datore di lavoro, per ogni singola unità aziendale, sulla base delle esigenze organizzative.

La programmazione delle stesse dovrà tenere conto dei periodi di maggiore intensità lavorativa.

E' prerogativa del lavoratore richiedere entro lo stesso mese di gennaio, un periodo di due settimane consecutive, in modo da consentire l'equa distribuzione tra le richieste dei diversi lavoratori e le esigenze dell'azienda. Entro febbraio si considera confermato il piano ferie annuale.

Il programma annuale è soggetto a variazioni, e pertanto revocabile, in caso di carenze di organico tali da pregiudicare il normale funzionamento dell'attività.

In ogni caso, ogni periodo di ferie, deve essere sottoposto all'autorizzazione preventiva formale del proprio responsabile.

ART. 9 - RIDUZIONE ORARIO DI LAVORO (R.O.L.)

Le ore di riduzione orario sono fissate dal CCNL.

Potranno essere fruite, in accordo tra azienda e lavoratore, con programmi settimanali o mensili.

Le ore di riduzione orario potranno essere utilizzate anche per permessi di 30 minuti.

Le ore di riduzione di orario sono di norma usufruite entro il 31 dicembre di ogni anno ed, in caso contrario, potranno essere remunerate sulla base della paga oraria ordinaria entro il mese di marzo dell'anno successivo.

ART. 10 - PERMESSI NON RETRIBUITI

I permessi non retribuiti sono concessi solo dopo avere usufruito delle ore di riduzione di orario e delle ore accumulate in banca ore.

Tutti i permessi, retribuiti o non retribuiti, dovranno essere richiesti, con 48 ore di preavviso al proprio diretto responsabile.

ART. 11- INDENNITA' DI FUNZIONE

L'indennità di funzione minima mensile riconosciuta a figure che ricoprono ruoli di diversa responsabilità.

Per i Quadri l'indennità di funzione si intende comprensiva dell'indennità minima prevista dal CCNL

Wto'

PF

Chet

ko

A

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

NOA

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

Korot

RUOLO	DIREZIONE	INDENNITA'
RESPONSABILE ACQUISTI, PAM E PROMOZIONI	SVILUPPO	€ 1.000,00
RESPONSABILE DIVISIONE BT & I	RETE	€ 1.000,00
CAPO AREA A	RETE	€ 700,00
RESPONSABILE COMMERCIALE E MKTG BT&I	RETE BT&I	€ 700,00
RESPONSABILE SVILUPPO E DIVERSIFICAZIONE	SVILUPPO	€ 600,00
RESPONSABILE SISTEMI INFORMATIVI	DAFC	€ 600,00
CAPO AREA B	RETE	€ 500,00
RESPONSABILE CONTROLLO DI GESTIONE TESORERIA E FINANZA	DAFC	€ 400,00
RESPONSABILE RISORSE UMANE	RETE	€ 400,00
RESPONSABILE MARKETING TERRITORIALE	RETE	€ 400,00
RESPONSABILE CENTRALE AMMINISTRATIVA	DAFC	€ 350,00
RESPONSABILE UFFICIO GRUPPI (FASCIA A)	RETE	€ 300,00
RESPONSABILE UFFICIO GRUPPI (FASCIA B)	RETE	€ 250,00
RESPONSABILE AGENZIA (Fascia A)	RETE	€ 250,00
RESPONSABILE BILANCIO	DAFC	€ 200,00
PROGRAMMATORE DI PRODOTTO	SVILUPPO	€ 200,00
RESPONSABILE BTC (Fascia A)	RETE BT&I	€ 200,00
RESPONSABILE BTC (Fascia B)	RETE BT&I	€ 150,00
RESPONSABILE AGENZIA (Fascia B)	RETE	€ 150,00
RESPONSABILE BOOKING	SVILUPPO	€ 120,00
RESPONSABILE MARKETING OPERATIVO	SVILUPPO	€ 120,00
RESPONSABILE AGENZIA (Fascia C)	RETE	€ 100,00
RESPONSABILE CONTRATTI TRASPORTI	RETE BT&I	€ 100,00
RESPONSABILE VENDITE INDIVIDUALI	RETE	€ 100,00
SPECIALISTA VIAGGI SU MISURA	RETE	€ 100,00
RESPONSABILE UFFICIO PREVENTIVI GRUPPI	RETE	€ 100,00
RESPONSABILE OP-BOOKING GRUPPI	RETE	€ 100,00
RESPONSABILE VENDITE INDIVIDUALI	RETE	€ 100,00
VICE RESPONSABILE GRUPPI (Fascia A)	RETE	€ 100,00
RESPONSABILE AFFARI GENERALI	RETE	€ 80,00
CAPO TEAM	RETE BT&I	€ 80,00

Le indennità sopra riportate non sono tra loro cumulabili e in caso di più funzioni ricoperte si applicherà la maggiore delle indennità previste.
L'indennità di funzione cesserà al cessare della funzione stessa.

L'indennità di funzione può essere anche temporanea o transitoria.

E' riconosciuta un'indennità di funzione temporanea (I.F.Temp) quando il lavoratore è chiamato a svolgere ruoli o mansioni superiori, per un periodo determinato maggiore di un mese, temporaneamente, a prescindere da specifici percorsi di carriera.

E' riconosciuta un'indennità di funzione transitoria (I.F. Trans) quando il lavoratore è inserito in un percorso professionale per il conseguimento dell'inquadramento corrispondente al ruolo da ricoprire.

Le indennità di funzione temporanea e transitoria sono determinate nel valore dalla differenza tra i livelli interessati prendendo a riferimento PAGA BASE, CONTINGENZA.

Al conseguimento dell'inquadramento, previsto per il ruolo ricoperto, l'indennità di funzione transitoria sarà sostituita dalla indennità di funzione.

ART. 12 - INDENNITÀ PER IL PERSONALE NON SOGGETTO A LIMITAZIONE DI ORARIO

A specifiche figure professionali (inquadrate ai livelli dal 2° livello a Quadro A) che, per le caratteristiche delle prestazioni fossero chiamate e/o per i compiti affidati, effettuassero un orario di lavoro di norma superiore a quello contrattuale, finalizzato ad incrementare la produttività e la redditività aziendale, l'Azienda eroga la speciale indennità di cui al presente articolo.

Detta indennità, da corrispondersi per undici mesi all'anno, può raggiungere la misura minima del 10% e massima del 25% della sola paga base e decadrà quando vengono meno le condizioni per le quali viene riconosciuta al lavoratore.

Tale indennità sarà rapportata alle mensilità effettivamente erogate (14).

ART. 13 - REMUNERAZIONE VARIABILE

La remunerazione variabile è strumento idoneo a riconoscere e stimolare la partecipazione e la responsabilizzazione dei lavoratori sugli obiettivi economici e di servizio.

Il conseguimento dei diversi obiettivi costituisce la base per la maturazione delle quote di remunerazione variabile che premiano l'incremento di efficienza, efficacia e produttività dell'azienda e delle diverse unità aziendali.

Le parti valuteranno le opportunità normative relative al sistema di welfare.

Le parti si impegnano a raggiungere un accordo, entro gennaio 2018, per definire i criteri, gli obiettivi e i parametri di un sistema incentivante di remunerazione variabile.

ART. 14 - FORMAZIONE CONTINUA

La formazione è ritenuta fondamentale per la valorizzazione e la crescita professionale del personale e conseguentemente è considerata di importanza strategica ai fini dello sviluppo dell'impresa.

L'azienda rileverà sistematicamente i fabbisogni formativi al fine di definire gli interventi necessari.

I piani verranno presentati, valutati e discussi con le OO.SS. una volta l'anno.

Compatibilmente con le risorse disponibili, sia aziendali che di fonti terze di finanziamento, verranno pianificati con la gradualità necessaria e in coerenza con le necessità organizzative e produttive.

EDUCATIONAL CON FINALITA' FORMATIVE

Gli educational sono strumenti di formazione per il personale di produzione e vendita.

La decisione relativa agli educational da effettuare è assunta dalla Direzione Rete, in accordo con il Capo Area di riferimento, valutando le necessità di programmazione, organizzazione del lavoro e eventuali impedimenti oggettivi del dipendente.

La decisione verrà basata sui seguenti elementi di riferimento:

1. Coerenza con le politiche commerciali per lo sviluppo di determinate destinazioni/operatori
2. Necessità formative dei dipendenti.
(Storico degli educational effettuati o viaggi su località già conosciute del singolo dipendente).
3. Logica di equa distribuzione delle opportunità formative.

Il dipendente inviato in educational con finalità formative è tenuto a redigere una relazione scritta, secondo modalità stabilite dall'azienda, affinché il patrimonio di informazioni possa essere messo a disposizione di tutto il personale interessato.

Quando un dipendente viene inviato in educational con finalità formative si intende in orario di lavoro (cod. formazione) senza percezione di nessuna indennità di trasferta, né alcun istituto aggiuntivo.

E' previsto il rimborso spese per il raggiungimento del luogo di partenza ed eventuali pasti non compresi nel pacchetto offerto dall'operatore. Tutti gli altri generi di conforto sono a carico del dipendente.

Altri educational offerti dagli operatori possono essere utilizzati dai dipendenti in genere, utilizzando ferie, permessi, recuperi ore, ricercando un criterio di equità per la loro concessione che avviene esclusivamente attraverso la Direzione Aziendale.

ART. 15 - VISITE MEDICHE PREVENTIVE E PERIODICHE

Gli accertamenti sanitari previsti dalla normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro, o eventualmente disposti dal Medico competente saranno da effettuarsi in orario di lavoro ed a spese dell'azienda.

Andranno considerati a carico dell'azienda anche eventuali accertamenti suppletivi disposti dal Medico competente volti a stabilire l'idoneità alla mansione del lavoratore.

ART. 16 - MISSIONI E TRASFERTE

Come condizione di miglior favore rispetto a quanto previsto dal CCNL turismo l'indennità di trasferta è così stabilita:

Trasferte di uno o più giorni, per distanze superiori a 250 km. Dall'abituale luogo di lavoro, per accompagnamento gruppi:

giorni feriali (da lunedì a sabato) una quota forfetaria di € 30,00 al giorno.
giorni festivi in genere una quota forfetaria di € 50,00 al giorno.

I giorni festivi non goduti saranno recuperati come riposi compensativi, entro il mese successivo.

ART. 17 - RIMBORSO SPESE PER TRASFERTE

Al dipendente, comandato temporaneamente in trasferta dal luogo abituale di lavoro in un'altra unità operativa o altro luogo, posti in altro comune, e sempre che sia a una distanza maggiore dalla propria abitazione, spetta il rimborso delle maggiori spese di viaggio sostenute, determinato in base al costo del biglietto o dell'abbonamento al mezzo pubblico, o al costo chilometrico in caso di utilizzo del proprio mezzo di trasporto, preventivamente autorizzato.

In caso di utilizzo del proprio mezzo di trasporto i chilometri da rimborsare sono quelli che intercorrono tra l'abituale posto di lavoro, o la residenza se la distanza è inferiore, e il comune della trasferta.

Il valore del costo per ogni km. È fissato dalle tabelle ACI (su una percorrenza annua convenzionale di 20.000 km) per un'auto di 1500 c.c. max.

Le trasferte sono coperte con polizza kasko aziendale e il dipendente sarà tenuto indenne da eventuali franchigie assicurative.

Il rimborso non sarà utile ai fini del computo di nessun istituto contrattuale e di legge.

ART. 16 - REPERIBILITA'

Gestione del servizio di reperibilità nella giornata di sabato per il servizio Sistemi Informativi

Le potenziali necessità di assistenza, per emergenze che pregiudicano il normale svolgimento dell'attività, da parte della Rete delle Agenzie possono riguardare anche la giornata del sabato, visto che molte agenzie svolgono la loro normale attività su sei giorni la settimana.

La Rete agenziale è informata che, nella giornata di sabato, solo per i casi d'emergenza, è possibile contattare il servizio di help desk interno sia via mail che ad uno specifico numero di cellulare (numero reperibilità S.I. Sabato);

L'istituzione del servizio di reperibilità del sabato è finalizzata a fornire alle agenzie tutto il possibile supporto in caso di gravi difficoltà, con l'obiettivo di consentire la regolare prosecuzione dell'attività di servizio alla clientela. A questo scopo il dipendente reperibile farà tutto quanto è possibile e nelle sue competenze per la risoluzione del problema.

Alla rete sarà ben chiarito che la normale attività d'ufficio rimane dal lunedì a venerdì, e che la reperibilità deve far fronte alle sole emergenze.

Il servizio sarà, di norma, assicurato a rotazione, attraverso la copertura di 1 sabato ogni tre.

L'apparecchio cellulare, sarà ritirato dalla sede il venerdì dal dipendente in reperibilità e riconsegnato il lunedì successivo; l'azienda mette inoltre a disposizione i necessari supporti tecnologici per il collegamento via internet. Il dipendente in reperibilità assicura, tra le 9,00 e le 19,00 la risposta telefonica all'agenzia in difficoltà e, regolarmente controlla l'arrivo di richieste via mail; sarà assicurato il collegamento via internet ai sistemi informativi aziendali per cercare la risoluzione del problema al massimo entro 1 ora dal ricevimento della richiesta.

E' riconosciuta, per singolo sabato di reperibilità prestato l'importo lordo di € 120,00 (a titolo di indennità di reperibilità).

L'importo non costituisce elemento strutturale della retribuzione ma è una voce variabile, in base alla prestazione e pertanto, sullo stesso non matureranno ratei, tfr e nessun altro onere.

L'indennità di reperibilità va a compensare il disagio e il lavoro fuori orario. Non sono previsti pertanto riposi compensativi e altre remunerazioni.

L'importo suddetto è onnicomprensivo anche di spese di trasferimento verso la sede aziendale, in caso di necessità.

Nella giornata di domenica non è prevista l'assistenza ai punti vendita come regolati nella giornata di sabato. Solo per casi eccezionali derivanti da problemi legati al funzionamento del datacenter della sede, potrà essere richiesto l'intervento del dipendente (autorizzato specificatamente dal responsabile dei S.I.) presso la sede stessa.

In questo caso sarà riconosciuto al dipendente il medesimo importo previsto per la giornata del sabato.

Art. 17 - BUONO PASTO

I lavoratori, che lavorano nell'arco della giornata almeno 6 ore, avranno diritto ad un buono pasto, per ogni giorno di effettiva presenza, del valore giornaliero di € 5,29.= a carico dell'azienda, non rivalutabile.

ART. 19 - MALATTIA E INFORTUNII

Ai lavoratori, assenti per malattia, è riconosciuta un'integrazione per i giorni, dal 4° al 21° di malattia fino al raggiungimento della normale retribuzione netta, operando i relativi conguagli al termine del periodo di trattamento contrattuale.

Le indennità a carico dell'azienda non sono dovute se l'INPS non riconosce per qualsiasi motivo le indennità a suo carico. Se l'INPS corrisponde in misura minore l'indennità di malattia, l'azienda non è tenuta ad integrare la parte non corrisposta.

L'Azienda, ai lavoratori assenti per infortunio sul lavoro (escluso l'infortunio in itinere), corrisponderà, un'integrazione di quanto il lavoratore percepisce dall'INAIL fino al raggiungimento della normale retribuzione netta, operando i relativi conguagli.

ART. 20 - ASPETTATIVA

Lavoratrici madri

Alle lavoratrici che abbiano terminato il periodo d'assenza facoltativa per maternità, nonché ai lavoratori a tempo indeterminato che abbiano maturato un'anzianità di servizio non inferiore a due anni, fermo restando quanto prevede la normativa in vigore sui congedi parentali, se faranno richiesta per comprovate necessità familiari, potrà essere concesso un periodo d'aspettativa non superiore a mesi sei, con il diritto alla conservazione del posto di lavoro, valutate le compatibilità con le esigenze aziendali.

Congedo per le donne vittime delle violenze di genere

In aggiunta per le causali e secondo i criteri di certificazione previsti dall'art. 24 del D. Lgs. 80/2015 e successive modif. per le vittime di violenze familiari e stalking, su richiesta della lavoratrice, e compatibilmente con le esigenze tecniche, produttive e organizzative aziendali, sarà riconosciuto un periodo di congedo non retribuito fino a un massimo di un anno.

ART. 21 - REGIME TRANSITORIO

Le eccedenze e le differenze individuali preesistenti, quali - in via tassativa:

- Premio Aziendale derivante da precedenti integrativi aziendali,
- Ad personam assorbibili,
- Ind. Funzione e relativi differenziali (non corrispondenti a indennità di funzione prevista dal presente accordo),
- indennità di funzione transitoria,
- indennità di professionalità,
- indennità di specializzazione,
- pre-esistenti Ind. Non limite Orario non corrispondenti alla natura dell'istituto,

saranno raggruppate in un'unica voce denominata **ADPERSONAM ASSORBIBILE** da cui saranno via, via decurtati i futuri aumenti a diverso titolo, derivanti da rinnovo di CCNL, passaggi di livello e fino al 50% del valore della remunerazione variabile erogata annualmente.

Ai lavoratori part time che hanno la base di calcolo della retribuzione oraria calcolata sul regime delle 38 ore settimanali che accettano l'inserimento delle clausole elastiche e flessibili come previste all'art.6 del presente accordo, sarà riconosciuto il differenziale retributivo derivante dal diverso regime orario (40 ore) sotto forma di Indennità Elastica e Flessibile (da valere sugli istituti diretti e indiretti); tale indennità non compete in caso di denuncia delle Clausole Elastiche e Flessibili.

ART. 22 - APPLICAZIONE DECORRENZA E DURATA

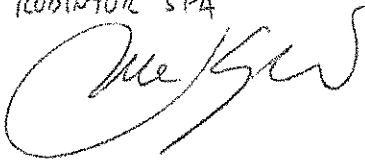
Il presente accordo decorre dal giorno 1 marzo 2017 ed avrà vigore fino al 28 febbraio 2020. Il presente accordo si intenderà tacitamente rinnovato qualora, almeno tre mesi prima del termine di scadenza non venga disdetta a mezzo lettera raccomandata A.R.; in tal caso le parti si incontreranno nei tre mesi successivi.

Il tacito rinnovo avrà durata annuale e si prorogherà di anno in anno qualora non intervenga disdetta nel termine e con le modalità sopra indicate.

Le condizioni normative ed economiche previste dal presente accordo annullano e sostituiscono i trattamenti o usi, prassi, consuetudini, a qualunque titolo, ragione o causa, in atto presso l'Azienda e prevarranno sulle stesse le clausole disciplinate dal CCNL in quanto più rispondenti alla realtà aziendale. Il presente accordo difatti sostituisce ogni altro accordo intervenuto in precedenza tra le parti, in quanto integralmente riassorbiti nella forma e nella sostanza nel presente accordo medesimo.

Comunque per quanto non previsto dal presente accordo si rinvia, per quanto compatibile, alle disposizioni di legge e del vigente CCNL applicato.

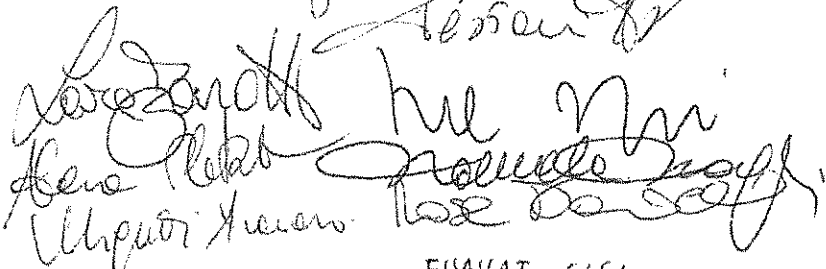
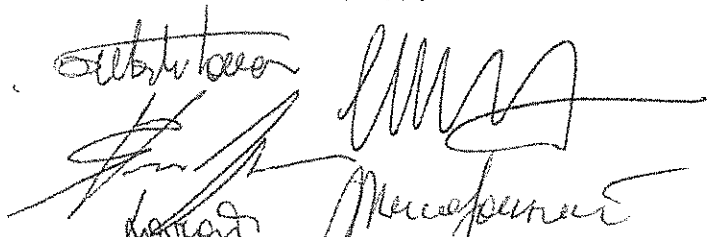
ROBINTUR SPA



LEGACCOOP ESTENSE



FILCAMS C.G.I.L.



FISACAT CISL



ALLEGATO 1 AL CONTRATTO INTEGRATIVO AZIENDALE

DESCRIZIONE DEI PROFILI PROFESSIONALI, DEI RUOLI E RELATIVI INQUADRAMENTI

Direzioni aziendali

- Direzione marketing, acquisti, prodotto proprio
- Direzione rete, personale, organizzazione
- Direzione amministrazione, finanza, controllo e sistemi

PROFILI DIREZIONE MARKETING, ACQUISTI, PRODOTTO A MARCHIO

Profili della divisione:

Direttore Generale

- o Responsabile sviluppo e diversificazione
- o Responsabile acquisti, prodotto a marchio
- o Responsabile marketing operativo e comunicazione
- o Programmatore di prodotto
- o Addetto alla programmazione
- o Responsabile booking
- o Addetto booking

DIRETTORE GENERALE

Dipendenza gerarchica: Consiglio di Amministrazione

Riporti diretti:

- Direttore Rete, Personale e organizzazione
- Direttore amministrazione, controllo e sistemi.
- Responsabile acquisti, prodotto a marchio

Staff:

Responsabile sviluppo e diversificazione

Dispone dei poteri di direzione e controllo per l'applicazione dei piani, delle strategie e delle politiche aziendali definiti dal Consiglio d'Amministrazione;

Gestisce, coordina e controlla la direzione aziendale per il perseguimento degli stessi obiettivi;

E' direttamente responsabile della definizione della politica commerciale del gruppo, da attuare in applicazione dei piani periodici concordati con la rete e sulla base di obiettivi ed eventuali scostamenti verificati con il controllo di gestione.

Da lui dipende la direzione e tutta la struttura operativa.

Cura le relazioni con i principali interlocutori del settore

ROBINTUR S.P.A. BOLOGNA

RESPONSABILE SVILUPPO E DIVERSIFICAZIONE

Dipendenza: direzione generale

Riporti: nessuno

Risponde alla direzione generale da cui dipende funzionalmente

Suo compito principale è analizzare criticamente il mercato e le variabili di evoluzione della domanda, essere di impulso dell'adeguamento ed innovazione dell'offerta aziendale in termini di prodotto e modalità di proposizione dell'offerta.

Conosce il prodotto turismo nella sua interezza (tipologie T.O., altri fornitori, prodotto a marchio, destinazioni, strutture, contrattualistica)

Raccoglie dalle aree le esigenze di innovazione commerciale e le sottopone alla valutazione del suo riporto diretto e del direttore Rete.

Analizza e ricerca le opportunità di diversificazione di prodotto e/o canale, propone test e progetti di sviluppo e ne cura l'attuazione (capoprogetto) in relazione con gli interlocutori esterni ed interni coinvolti

Favorisce l'espansione del marchio e la promozione dei prodotti aziendali attraverso i moderni canali di comunicazione (on line, social ecc.)

Analizza periodicamente le vendite elaborando report critici.

Cura l'analisi della soddisfazione del cliente, elaborando statistiche sulle diverse tipologie d'offerta.

Analizza altresì il mercato esterno con adeguati strumenti, studia la concorrenza, propone soluzioni di contrasto, elaborando dati sui clienti potenziali e sui competitor dei diversi territori, avvalendosi di analisi del mercato esterno (mystery, dati aggregati, ecc.).

Si confronta con continuità con la direzione aziendale al fine valutare il corretto posizionamento dell'offerta e il suo miglioramento continuo.

Conosce adeguatamente la filosofia CRM tesa alla ottimale segmentazione del mercato al fine di individuare le strategie comunicative più efficaci per il target di riferimento della programmazione aziendale.

Dimensione di competenza	Esperienza nel ruolo	Livello
Rete leisure Robintur	Prima nomina Notevole esperienza Elevato contenuto professionale autonomia operativa	1° livello QB QA

RESPONSABILE ACQUISTI, PRODOTTO A MARCHIO E PROMOZIONI

Dipendenza: Direttore generale

ROBINTUR S.P.A. BOLOGNA

Riparti:

- Marketing operativo e comunicazione-
- Ufficio Programmazione e vendita prodotto a marchio-
- Collegamento funzionale: Responsabile contratti trasporti

Opera a stretto contatto con il Direttore Generale da cui dipende funzionalmente.

Coordina in modo efficace, per il perseguimento degli obiettivi della direzione, il settore programmazione prodotto a marchio, booking e marketing operativo.

Sulla base della profonda conoscenza del mercato della distribuzione turistica delle agenzie di viaggio, contribuisce alla definizione e al successo del piano commerciale e promozionale gestendo ed indirizzando il gruppo di lavoro al raggiungimento degli obiettivi assegnati.

Sa essere interfaccia attiva e propositiva per le Aree di Rete.

Gestisce direttamente i rapporti e gli accordi commerciali con i fornitori di servizi turistici.

Promuove l'efficienza e lo sviluppo professionale delle risorse umane che coordina, individuando tutte le possibili soluzioni organizzative e procedurali per il miglioramento dei servizi.

Dimensione competenza	di	Esperienza nel ruolo	Livello
Rete leisure gruppo Robintur		Prima nomina/Contenuta esperienza Elevato contenuto professionale e autonomia operativa	QB QA

RESPONSABILE MARKETING OPERATIVO/COMUNICAZIONE

Dipendenza: responsabile acquisti e prodotto a marchio

Riparti: nessuno

Opera a stretto contatto con il Responsabile acquisti-prodotto a marchio da cui dipende funzionalmente.

In attuazione del piano commerciale, gestisce i contenuti grafici e i testi assicurando la giusta tempistica e la gestione concordata.

Si occupa dell'immagine e diffusione del prodotto a marchio e delle campagne nazionali, attraverso la cura dei contenuti comunicativi e promozionali sui diversi canali.

Su indicazione del diretto responsabile supporta la comunicazione delle campagne periodiche assicurando la loro diffusione sui diversi canali comunicativi, cura parte dei rapporti con Coop per le pagine di Consumatori, occupandosi dei contenuti grafici e dei testi quando necessario.

Gestisce i contenuti digitali del sito, dei monitor e dei supporti digitali in genere

Elabora statistiche sul venduto delle campagne e delle promozioni.

In collaborazione con la programmazione, cura la veste grafica dei prodotti, interfacciandosi con i diversi fornitori per le tempistiche.

In stretta sinergia con la Rete è responsabile della distribuzione logistica dei cataloghi, dei materiali promozionali e dei gadget alla Rete.

Dimensione competenza	di	Esperienza nel ruolo	Livello
Rete leisure su PAM e Campagne centrali		Prima nomina Notevole esperienza Elevato contenuto professionale e autonomia operativa	3/2 livello 1°liv QB

PROGRAMMATTORE DI PRODOTTO

Dipendenza: Responsabile acquisti e prodotto a marchio

Riparti: nessuno

Opera a stretto contatto con il Responsabile acquisti, pam e promozioni da cui dipende funzionalmente.

E' il referente per l'ideazione, pianificazione e preparazione dei cataloghi/folder di sua competenza, che elabora lavorando a stretto contatto con gli altri responsabili di prodotto e il marketing operativo.

Aggiorna, rivede e apporta le migliori opportune ai prodotti già pubblicati.

Studia, elabora e propone nuove proposte verificandone la fattibilità, la convenienza commerciale, individuando possibili nuovi fornitori con l'obiettivo di migliorare costantemente la qualità e la convenienza dell'offerta.

Mantiene, sotto le direttive del responsabile, i contatti con i fornitori, aggiorna le quotazioni e gestisce le problematiche della programmazione di competenza.

Concorda con il marketing la veste grafica del catalogo di sua competenza e ne segue la preparazione sino al momento della stampa.

Collabora con la Rete di vendita per verificare la validità e la competitività dei prodotti, apportando le modifiche necessarie, affinché il prodotto sia sempre giusto per il mercato.

E' responsabile del corretto caricamento del proprio prodotto provvedendovi direttamente o delegando l'incarico preposto, affinché sia prenotabile su Roi e Tropic.

Cura la formazione di prodotto e la corretta informazione verso il booking

Collabora con la Rete di vendita per verificare la validità e la competitività dei prodotti, apportando le modifiche necessarie, affinché l'offerta sia sempre giusta per il mercato.

In ragione delle diverse competenze presenti all'interno dell'ufficio il responsabile affida ai singoli programmatori il presidio di specifiche fasi di processo di costruzione del prodotto a marchio.

Dimensione competenza	di	Esperienza nel ruolo	Livello
		Prima nomina Notevole esperienza	2° livello 1°Livello

Programmazione PAM e Campagne centrali v/s Gruppo Robintur	Elevato contenuto professionale e autonomia operativa	Quadro B
--	---	----------

ADDETTO PROGRAMMAZIONE

Riporti: Responsabile acquisti e prodotto a marchio

Provvede ad inserire in rete il prodotto rendendolo prenotabile on line e per questo conosce perfettamente l'utilizzo delle specifiche procedure informatiche.

Completa aggiornandola, la scheda tecnica con tutte le note necessarie alla descrizione qualitativa del prodotto.

Elabora preventivi, identificando i diversi costi che lo compongono, assicurando che il prezzo finale contenga tutti gli elementi di costo presenti nel viaggio e che il prezzo proposto sia congruo rispetto al prezzo del fornitore e in linea con le indicazioni ricevute dall'azienda.

Compone le offerte e griglie di prezzi sistemandole nell'ambito di un layout da trasmettere al fornitore per la produzione grafica

Si interfaccia con i colleghi del booking, per la gestione dei problemi operativi attinenti alla prenotazione dei diversi prodotti.

Su valutazione del responsabile diretto può fornire supporto operativo nei periodi di alta stagione all' ufficio vendite.

Dimensione di competenza	Esperienza nel ruolo	Livello
Programmazione - caricamento PAM e Campagne centrali v/s Gruppo Robintur	Prima nomina Notevole esperienza Elevato contenuto professionale e autonomia operativa	4°livello 3°livello 2°livello

RESPONSABILE BOOKING

Riporti: Responsabile acquisti e prodotto a marchio

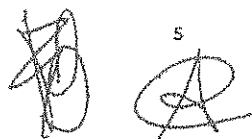
Dipendenze: Addetti booking

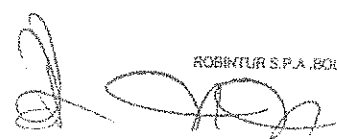
Opera all'interno della divisione Programmazione e vendita prodotto a marchio e risponde del suo operato al Responsabile acquisti e prodotto a marchio, da cui dipende funzionalmente.

Ha la diretta responsabilità di assicurare che il servizio offerto dal proprio staff sia adeguato alle esigenze e soddisfazione del cliente interno ed esterno.

Controlla l'andamento delle vendite e comunica conferme e rilascio camere disponibili, negozia le proroghe dei tempi di rilascio con i fornitori.

Ricerca, con uno scambio fortemente interattivo con i fornitori, le migliori soluzioni possibili ai problemi di overbooking, riprotezioni, cambi operativi.





Presidia le problematiche inerenti i servizi addebitati, negozia le opzioni e sollecita i servizi richiesti dalla programmazione.

Manutiene in collaborazione con i colleghi del caricamento, la home page di ROI, aggiornando sospesi e scadenze.

Riceve i sospesi degli affiliati dall'ufficio amministrazione, provvedendo al puntuale sollecito.

Recepisce mensilmente gli adeguamenti carburante, che provvede a comunicare alla rete e ad aggiornare nel sistema.

Controlla sistematicamente il disallineamento voli. Verifica e segnala al CED gli errori del sistema Tropico, generati sia in agenzia che al booking.

Elabora settimanalmente il report del venduto inviando alla rete input aggiornati per l'indirizzo delle vendite.

E' referente per la rete di vendita per ogni dettaglio tecnico in merito alla programmazione a marchio e cura eventuali richieste di quotazioni per gruppi chiusi.

Elabora i fogli notizia per il prodotto di organizzazione propria e gestisce direttamente il contenzioso generato dal prodotto a marchio.

E' sensibile alla crescita e formazione delle persone che gli sono affidate, che guida con autorevolezza, promuovendo il lavoro di squadra e la condivisione delle informazioni.

Dimensione di competenza	Esperienza nel ruolo	Livello
Prenotazione-vendita PAM e Campagne centrali v/s Gruppo Robintur	Prima nomina Notevole esperienza Elevato contenuto professionale e autonomia operativa	3° liv 2° liv 1° liv

ADDETTO BOOKING

Riporto: Responsabile booking

Opera sulla base delle indicazioni ricevute dal proprio responsabile per assicurare la massima soddisfazione del cliente interno (agenzia rete diretta e indiretta)

Riceve ed inserisce a terminale le prenotazioni telefoniche, invia le conferme ai clienti, provvedendo anche alle richieste extra-allotment

Si adopera fornendo tutto il supporto per garantire l'offerta di prenotazioni alternative, qualora la richiesta originaria non possa essere evasa

Controlla le prenotazioni inserite direttamente a sistema dagli operatori della rete.

Su indicazione della programmazione, verifica la disponibilità sulle programmazioni e provvede all'inserimento delle opzioni e può essere chiamato al controllo delle vendite dirette.






Individua e prenota i servizi accessori sulle programmazioni, emette e trasmette i documenti ai fornitori, gestisce conferme, richieste impegnative ed eventuali riprotezioni.

Emette e trasmette ad agenzie e gruppi i documenti di viaggio dei clienti

Controlla le quotazioni per la fatturazione ai clienti, nonché le fatture ai fornitori

Dimensione di competenza	Esperienza nel ruolo	Livello
Prenotazione-vendita PAM e Campagne centrali v/s Gruppo Robintur	Prima nomina	5° liv
	Esperienza contenuta	4° liv
	Elevato contenuto professionale e autonomia operativa	3° liv

PROFILI DIREZIONE RETE, PERSONALE E ORGANIZZAZIONE

Direttore Rete

Dipendenza: direttore generale

Riporti

Rete

Capo Area

Responsabile Agenzia

Responsabile Vendite

Specialista viaggi su misura

Responsabile Gruppi

Vice responsabile Gruppi

Responsabile preventivi

Responsabile ufficio operativo-booking

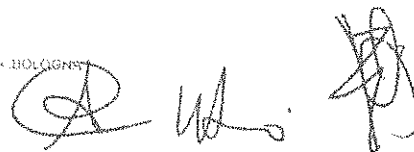
Addetto ufficio gruppi

Responsabile marketing territoriale

Personale, Organizzazione

Responsabile affari generali

ROBINTUR S.P.A. BOLOGNA



Responsabile risorse umane

Addetto amministrazione del personale

Addetto centralino-segreteria

Business Travel

Responsabile commerciale e marketing BT

Commerciale

Responsabile BTC

Capo team

Addetto Business Travel

DIRETTORE RETE, PERSONALE E ORGANIZZAZIONE

Dipendenza gerarchico funzionale: Direttore Generale

- collabora con la direzione aziendale al raggiungimento degli obiettivi aziendali;
- contribuisce alla definizione delle politiche commerciali per l'ottimizzazione dei risultati di rete e ne cura l'attuazione per quanto di competenza della propria rete;
- analizza, valuta e approfondisce le tendenze del mercato e i bisogni della clientela
- presidia il territorio di competenza attivando la rete commerciale del gruppo;
- gestisce la Rete operando nel rispetto dei piani e delle strategie e delle politiche aziendali;
- gestisce il processo di vendita al fine di incrementare le opportunità di business e lo sviluppo del mercato;
- dirige e coordina le attività della Rete, gestendo i rapporti con i settori aziendali e di gruppo;
- risponde del raggiungimento e degli scostamenti degli obiettivi assegnati pianifica e gestisce il budget della rete;
- programma il fabbisogno di personale di cui necessita l'organizzazione, gestisce le relazioni sindacali, gestisce, valuta i fabbisogni di formazione delle risorse umane;
- fornisce le linee guida per la ricerca e sviluppo dell'organizzazione, coordina i processi aziendali e di gruppo in materia di mercato e vendite;
- assicura l'attuazione delle direttive e dei piani nei termini previsti, mediante la gestione efficace ed efficiente delle risorse di cui ha la responsabilità;

CAPO AREA

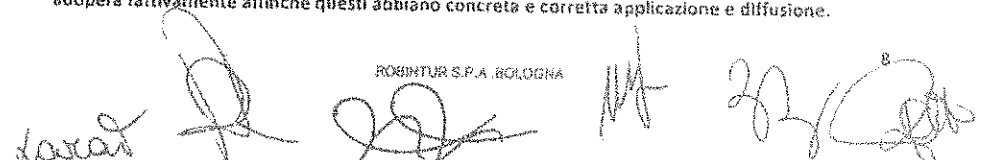
Riporto: Direttore Rete

Dipendenze: responsabili agenzia

Opera a stretto contatto con il Direttore Rete da cui dipende funzionalmente.

E' il presidio territoriale e referente della cultura, degli obiettivi e delle strategie aziendali e si adopera fattivamente affinché questi abbiano concreta e corretta applicazione e diffusione.

ROBINTUR S.P.A. BOLOGNA



E' responsabile del buon andamento dell'area in termini sia qualitativi che quantitativi, fornendo un adeguato supporto di professionalità e competenza ai responsabili agenzia.

Formula, gestisce e controlla un budget complesso (area), ne coglie gli scostamenti, individuando prontamente le soluzioni correttive ritenute più opportune.

Assicura la corretta applicazione delle politiche commerciali e il raggiungimento degli obiettivi economici, mediante il coordinamento tra la direzione Rete e i responsabili d'agenzia.

Collabora, in sede di budget, con il marketing territoriale alla stesura del piano promozionale di area e all'occorrenza di agenzia.

In collaborazione con il marketing territoriale realizza uscite commerciali volte ad allargare il parco clienti ed aumentare la conoscenza del marchio.

Conosce adeguatamente la filosofia CRM, tesa alla ottimale segmentazione del mercato al fine di individuare le strategie comunicative più efficaci per il target di riferimento.

Collabora alla definizione degli obiettivi, che persegue attraverso l'ottimizzazione delle variabili organizzative, fornendo contributo in termini di conoscenza del contesto agenziale e territoriale e di capacità di anticipare i cambiamenti del mercato e le strategie della concorrenza.

Ha la responsabilità di individuare le criticità di qualsiasi natura si possano presentare all'interno dell'area, e laddove possibile, nel limite dell'autonomia assegnata, adottare i giusti correttivi

Guida con autorevolezza il team dei suoi collaboratori, orientandoli al perseguimento degli obiettivi aziendali.

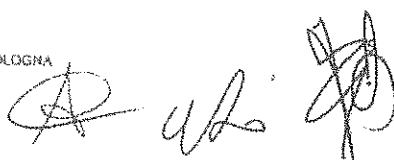
Adotta uno stile gestionale dell'area condiviso dall'azienda, costituito da strumenti e modalità operative comuni a tutte le aree, promuove il lavoro di squadra tra i suoi collaboratori e il confronto periodico attraverso la convocazione periodica di riunioni e la realizzazione di visite per il controllo gestionale delle singole u.o.

Promuove la formazione e lo sviluppo professionale delle risorse umane che coordina; presidia la valutazione delle persone che compongono lo staff, secondo i sistemi e le metodologie in uso in azienda.

Motiva i suoi collaboratori dimostrando sensibilità alla loro crescita. Individua oggettivamente i potenziali e ne promuove lo sviluppo in termini di sviluppo e crescita professionale, proponendo alla direzione del personale passaggi di livello e aumenti retributivi, in accordo con i responsabili d'agenzia.

Controlla e coordina le attività dei responsabili d'agenzia, supportandoli nello sviluppo delle risorse interne, nell'individuazione di soluzioni organizzative, nella rilevazione di fabbisogni formativi, assicurando che ciascuna risorsa abbia pari opportunità di crescita e formazione (interna, esterna, educational ed educational formativi).

Collabora con la direzione risorse umane nell'individuazione e nella scelta dei candidati da assegnare all'area di sua pertinenza o nella valutazione di trasferimenti definitivi.



Dimensione competenza	di	Esperienza nel ruolo	Livello
Area A		Prima nomina	1
Area B		Elevato contenuto professionale e autonomia operativa	QA QB

Note

Area A: fatturato oltre 20 mln e agenzie pari o superiori a n.10 (tra sedi e affiliate)

Area B: fatturato fino a 20 mln e agenzie inferiori a n. 10

RESPONSABILE AGENZIA

Dipendenza: capo Area

Riparti: responsabili vendite (laddove presenti) addetti alle vendite, specialisti viaggi su misura (laddove presenti), addetti ai servizi turistici

Opera a stretto contatto con il Capo Area da cui dipende funzionalmente.

Ha la diretta responsabilità di rappresentare adeguatamente l'azienda nei confronti dei terzi (clienti, fornitori, ecc.)

E' responsabile del buon andamento dell'agenzia a cui è preposto e risponde degli obiettivi qualitativi e quantitativi assegnati.

Formula, propone, adotta e gestisce un budget economico; coglie gli scostamenti, individua e propone le soluzioni più opportune.

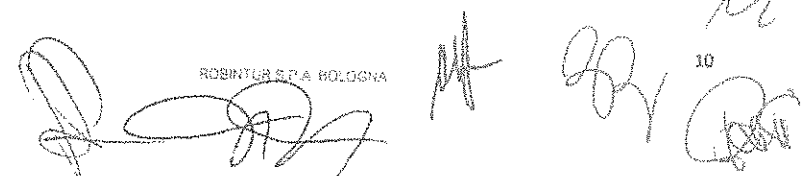
Risponde della gestione dei clienti in ottemperanza alle politiche gestionali ed amministrative dell'azienda

E' responsabile dei costi interni nei limiti del budget assegnato.

Conosce la filosofia CRM, ne adotta le logiche e assicura che il proprio staff attui tutte le azioni di corretta profilazione del cliente fidelizzato e prospect, e di mantenimento del rapporto rispetto al cliente

In accordo con il capo area e in linea con le politiche commerciali aziendali, definisce e attua un piano di sviluppo commerciale volto ad implementare il parco clienti, in linea con gli obiettivi strategici aziendali).

Formula e propone suggerimenti relativi allo sviluppo di nuovi prodotti e nuove strategie di vendita, attuando le iniziative di marketing locale, in collaborazione con il Capo area e resp.le mktg territoriale



E' responsabile del coordinamento e dell'organizzazione delle risorse umane dell'agenzia, che sa motivare ed orientare al risultato, in perfetta condivisione della mission e degli obiettivi aziendali.

E' sensibile alla crescita dei propri collaboratori, che valuta in modo oggettivo, promuovendone, in accordo con il capo area, lo sviluppo (aumenti retributivi/passaggi di livello) e la formazione.

Dimensione di competenza	Esperienza nel ruolo	Livello
Agenzia A / Conduzione di più agenzie	Elevato contenuto professionale e autonomia operativa	QB
Agenzia B	Notevole esperienza	1° liv /QB
Agenzia C	Prima nomina /Contenuta esperienza	2° liv /1° liv.

Nota

Agenzia A : fatturato superiore ai 2,5 milioni di Euro

Agenzia B: fatturato inferiore ai 2,5 milioni di Euro ed organica superiore a 3

Agenzia C: organica fino a 3 persone compreso il responsabile

RESPONSABILE VENDITE INDIVIDUALI

Dipendenza: responsabile agenzia

Riport: agenti di viaggio e addetti ai servizi turistici (laddove presenti)

Opera a stretto contatto con il responsabile d'agenzia da cui dipende funzionalmente

Obiettivo del ruolo: supportare il responsabile nella gestione dell'ufficio, nell'organizzazione delle risorse e nell'assicurare il buon funzionamento del banco in termini di presidio, di immagine e di gestione ottimale del cliente.

E' responsabile del buon andamento dell'ufficio, contribuisce a definire gli obiettivi quantitativi e qualitativi (budget) avvalendosi degli strumenti aziendali di monitoraggio, che sa utilizzare in modo appropriato.

E' garante dell'implementazione delle nuove procedure e del loro corretto recepimento da parte dei colleghi.

Partecipa agli incontri di supervisione del capo area assieme al responsabile d'agenzia.

In accordo con il responsabile d'agenzia interviene nel lavoro dei colleghi indirizzandoli al raggiungimento degli obiettivi.

Controlla che i colleghi attuino tutte le misure per la massima soddisfazione del cliente, e li supporta qualora lo ritenga necessario

Conosce la filosofia CRM, ne adotta le logiche e assicura che il proprio staff attui tutte le azioni di corretta profilazione del cliente fidelizzato e prospect, e di mantenimento del rapporto rispetto al cliente

Sa delegare al colleghi, impartire compiti, distribuendo il lavoro sulla base delle diverse competenze, effettuando un monitoraggio costante della corretta esecuzione.

Periodicamente si riunisce con il responsabile per l'analisi dell'andamento generale dell'ufficio.

E' dotato di spirito di iniziativa e capacità di osservazione che gli permettono di intercettare eventuali criticità adottando soluzioni correttive nel quotidiano svolgimento del lavoro. Si adopera altresì per prevenire l'insorgere di contenziosi con i clienti.

Ha la responsabilità della cura dell'immagine dell'agenzia, dello stato generale dell'ufficio e delle vetrine.

Promuove la formazione e lo sviluppo professionale delle risorse umane che coordina; contribuisce alla valutazione delle persone che compongono lo staff, secondo i sistemi e le metodologie in uso in azienda.

Riceve le istanze dei collaboratori sulle diverse problematiche relative all'organizzazione e svolgimento del lavoro e si confronta con il responsabile su tutti gli aspetti che non rientrino nelle sue più immediate attribuzioni

Dimensione di competenza	Esperienza nel ruolo	Livello
Agenzia A	Elevato contenuto professionale e autonomia operativa	1°liv
Agenzia B	Notevole esperienza	2°liv
Agenzia C	Prima nomina /Contenuta esperienza	3° liv

SPECIALISTA VIAGGI SU MISURA

Dipendenza : responsabile agenzia

Riport: laddove previsti agenti di viaggio

Opera a stretto contatto con il responsabile d'agenzia da cui dipende funzionalmente

Obiettivo del ruolo gestire un parco clienti in maniera dedicata e compiere azioni commerciali volte ad incrementare il portafoglio clienti

Possiede tutte le competenze tecniche e professionali del venditore di viaggi esperto.

E' in grado di soddisfare ogni richiesta inerente viaggi e destinazioni anche sconosciute, documentandosi in modo preciso ed esauriente.

Dispone di un elevatissimo livello di competenza e conoscenza nell'ambito della geografia turistica.

E' in grado, in base alla vasta esperienza di cui dispone, di selezionare e proporre i servizi più adatti ad ogni cliente.

Dispone di tutti i necessari canali informativi per ottenere tutte le notizie indispensabili al successo del viaggio.

Gestisce un pacchetto clienti di notevole importanza, ne soddisfa le esigenze nel modo più completo.

Conosce la filosofia CRM, ne adotta le logiche e assicura la corretta profilazione del cliente fidelizzato e prospect, e il costante mantenimento del rapporto con il cliente

Propone e attua iniziative, in accordo con il direttore, per cogliere gli obiettivi di sviluppo commerciale e incremento del parco clienti

E' in grado di trasferire le proprie competenze, formando le risorse umane di cui dispone.

Dimensione di competenza	Esperienza nel ruolo	Livello
Agenzia clienti /portafoglio	Elevato contenuto professionale e autonomia operativa	1*
	Elevato contenuto professionale, elevata esperienza e capacità di formare le risorse	QB

5.2 ADDETTO ALLE VENDITE (Agente di viaggio)

Dipendenza: Responsabile vendite individuali (laddove presente) o Responsabile d'agenzia

Riporti : nessuno

Compito del ruolo è di assicurare la gestione ottimale della domanda, per la massima soddisfazione del cliente secondo le logiche commerciali e nel rispetto delle procedure aziendali.

E' proattivo, accoglie le richieste che sa interpretare correttamente trovando la soluzione di vendita più congeniale per ogni tipo di clientela, consapevole che il suo approccio e il suo stile sono l'immagine dell'azienda.

Conosce le tecniche di vendita in maniera approfondita il CRM, le tecniche dell'organizzazione di viaggi su misura, e la gamma di servizi offerti alla clientela.

Conosce la geografia turistica, le mete principali, le maggiori strutture ricettive dei cataloghi proposti dall'agenzia, si tiene aggiornato attraverso le occasioni di formazione offerte in azienda (Webinar, educational, educational formativi, formazione interna, workshop)

Ha conoscenza della legislazione turistica nei suoi aspetti fondamentali, e delle polizze assicurative in uso in azienda ed è in grado di gestire la conclusione della trattativa di vendita in assoluta autonomia.

Collabora fattivamente con i colleghi, ricercando costruttivamente il raggiungimento degli obiettivi di squadra.

Conosce la filosofia CRM, ne adotta le logiche, profila i clienti nel rispetto delle indicazioni aziendali, adoperandosi per mantenere costante il rapporto con il cliente.

E' preciso e puntuale e nello svolgimento del lavoro segue diligentemente le modalità e le procedure standardizzate così da permettere ai colleghi di intervenire in sua assenza per il perfezionamento e/o modifiche di pratiche aperte.

descrizione	Livello
Esperienza e capacità prof.le adeguata	Livello 3
Notevole esperienza e capacità professionale. Capacità di iniziativa nell'ambito delle mansioni.	Livello 2

ADDETTO AI SERVIZI TURISTICI

Dipendenza: Responsabile vendite individuali (laddove presente) o Responsabile d'agenzia

Riporti: nessuno

Dipende funzionalmente dal Responsabile Vendite Individuali, laddove presente, o direttamente dal Responsabile Agenzia.

Obiettivo del ruolo: attraverso il proprio lavoro assicurarsi di dare al cliente ascolto e operare ricercandone la massima soddisfazione, in perfetta coerenza con le politiche commerciali aziendali.

Accoglie il pubblico, dà informazioni e soddisfa le richieste essendo consapevole che il suo modo di comportarsi e di lavorare rappresenta l'immagine aziendale.

Ha una sufficiente conoscenza delle tecniche di vendita, il CRM, le tecniche dell'organizzazione di viaggi su misura, e la gamma di servizi offerti alla clientela.

Opera ricercando la massima soddisfazione del cliente, lavorando in perfetta coesione e rispetto delle politiche commerciali aziendali.

Vende pacchetti turistici e vari servizi, comprese le diverse biglietterie delle quali ha una conoscenza di base.

Ha una sufficiente conoscenza della geografia turistica, delle mete principali, delle maggiori strutture ricettive dei materiali proposti dall'agenzia,

Della legislazione turistica conosce gli aspetti fondamentali ed è in grado di gestire la conclusione della trattativa di vendita.

Collabora fattivamente con i colleghi, ricercando costruttivamente il raggiungimento degli obiettivi di squadra.

E' preciso e puntuale e nello svolgimento del lavoro segue diligentemente le modalità e le procedure standardizzate così da permettere ai colleghi di intervenire in sua assenza per il perfezionamento e/o modifiche di pratiche aperte.

descrizione	Livello
Prima esperienza	Livello 5
Esperienza Contenuta - Autonomia esecutiva, mansioni e conoscenze contenute	Livello 4

RESPONSABILE UFFICIO GRUPPI

Dipendenza: direttore Rete

Riparti: vice responsabile, responsabile ufficio operativo, responsabile ufficio preventivazioni.

Opera a stretto contatto con il Direttore Rete da cui dipende funzionalmente.

Ha la diretta responsabilità di rappresentare adeguatamente l'azienda nei confronti dei terzi (clienti, fornitori, ecc.)

E' responsabile del buon andamento dell'unità a cui è preposto e risponde degli obiettivi qualitativi e quantitativi assegnati.

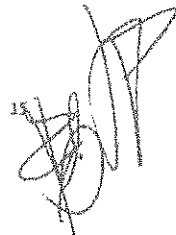
Formula, propone, adotta e gestisce un budget economico; coglie gli scostamenti, individua e propone le soluzioni più opportune.

Risponde della gestione dei clienti in ottemperanza alle politiche gestionali ed amministrative dell'azienda e dei costi interni nei limiti del budget assegnato.

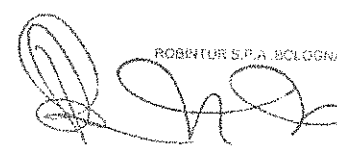
In accordo con il Direttore Rete e in linea con le politiche commerciali aziendali, definisce e attua un piano di sviluppo commerciale volto ad implementare il parco clienti.

Analizza costantemente il mercato generale dei gruppi e della concorrenza, per individuare le migliori strategie commerciali, e nuovi progetti, in linea con gli obiettivi aziendali, rivolte alla fidelizzazione del parco clienti esistenti, all'acquisizione di nuovi mercati e alla crescita dell'unità operativa nel suo complesso.

E' responsabile del coordinamento e dell'organizzazione delle risorse umane dell'unità, che sa motivare ed orientare al risultato, in perfetta condivisione della mission e degli obiettivi aziendali.

korat






E' sensibile alla crescita dei propri collaboratori, che valuta in modo oggettivo, promuovendone, in accordo con la direzione risorse umane, lo sviluppo (aumenti retributivi/passaggi di livello) e la formazione.

Dimensione competenza	di	Esperienza nel ruolo	Livello
Unità Gruppi A		Elevato contenuto professionale e notevole esperienza	QB
Unità gruppi B		Prima nomina /Contenuta esperienza	1° liv

Unità Gruppi A : fatturato superiore ai 5 milioni di Euro

Unità Gruppi B: fatturato inferiore ai 5 milioni di Euro

Vice Responsabile ufficio gruppi

Dipendenza: Responsabile ufficio gruppi

Riparti: responsabile ufficio operativo, responsabile ufficio preventivazioni

Opera a stretto contatto con il responsabile U.O., da cui dipende funzionalmente.

Sostituisce, quando necessario, il Responsabile svolgendo le funzioni con l'impegno di interfaccia e relazione con lo stesso.

Contribuisce alla definizione del budget e agli obiettivi quantitativi e qualitativi generali, avvalendosi degli strumenti aziendali che sa usare in modo appropriato.

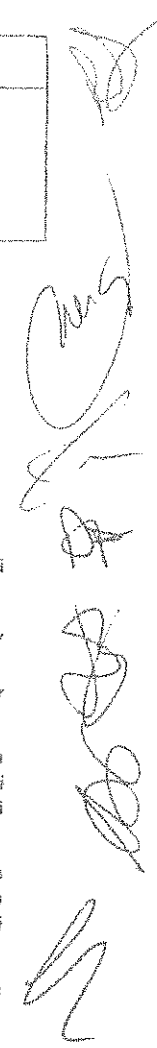
Collabora in modo costante con il responsabile U.O. con il quale si riunisce periodicamente, per l'analisi dell'andamento generale dell'agenzia.

Collabora con il responsabile U.O nell'analisi costante del mercato generale dei gruppi e della concorrenza, per individuare le migliori strategie commerciali, e nuovi progetti, in linea con gli obiettivi aziendali, rivolte alla fidelizzazione del parco clienti esistenti, all'acquisizione di nuovi mercati e alla crescita dell'unità operativa nel suo complesso.

E' responsabile della propria area di competenza (es.: cataloghi quindicinali) che gestisce in autonomia nell' acquisizione di nuova clientela, nella gestione e fidelizzazione di quella esistente; si occupa della definizione dei contratti, di elaborare i programmi di viaggio in tutti gli elementi fondamentali ed accessori che li compongono.

Conosce i meccanismi che regolano la costruzione del viaggio su misura, segue attentamente le evoluzioni del mercato sia in termini di prezzo che di offerta.

E' coresponsabile delle risorse umane, ne promuove la formazione e lo sviluppo professionale.



Contribuisce al coordinamento del gruppo di lavoro commerciale ed operativo e, in accordo con il responsabile, si impegna ed interviene nel lavoro dei colleghi indirizzandoli al raggiungimento degli obiettivi aziendali. Sa delegare ai colleghi ed effettuare un monitoraggio costante dell'esecuzione dei compiti assegnati.

E' dotato di spirito di iniziativa che gli permettono di intercettare eventuali criticità, adottando soluzioni correttive nel quotidiano svolgimento del lavoro.

Riceve le istanze dei collaboratori sulle diverse problematiche relative all'organizzazione e svolgimento del lavoro e si confronta con il responsabile su tutti gli aspetti che non rientrano nelle sue più immediate attribuzioni.

Dimensione competenza	di	Esperienza nel ruolo	Livello
Unità Gruppi A		Elevato contenuto professionale e notevole esperienza	1° liv
Unità gruppi B		Prima nomina /Contenuta esperienza	2° liv

Unità Gruppi A fatturato superiore a € 5 mil.

Unità Gruppi B fatturato inferiore a € 5 mil.

COORDINATORE UFFICIO OPERATIVO BOOKING

Dipendenza: Responsabile unità gruppi

Riparti: Addetti ufficio operativo-booking

Opera a stretto contatto con il responsabile dell'unità viaggi di gruppo da cui dipende funzionalmente.

E' responsabile diretto delle risorse umane che gli sono affidate, e ne promuove la formazione e lo sviluppo professionale.

Riceve le istanze dei collaboratori sulle diverse problematiche relative all'organizzazione e svolgimento del lavoro e si confronta con il responsabile su tutti gli aspetti che non rientrano nelle sue più immediate attribuzioni

E' referente per le attività dell'operativo-viaggi/booking e di tutti gli aspetti tecnici, organizzativi, amministrativi e degli affari generali dell'ufficio, che non rientrano nelle più immediate competenze del responsabile dell'unità.

In accordo con il responsabile, organizza il gruppo di lavoro affidando i diversi compiti sulla base delle singole competenze, assicurando la massima efficienza possibile e risolvendo in prima battuta le diverse problematiche.




E' interfaccia del reparto commerciale, con cui collabora in perfetta sinergia per la ricerca della massima soddisfazione del cliente.

In coerenza con le indicazioni del commerciale assicura che all'interno dell'ufficio le relazioni commerciali con il cliente siano tese alla sua fidelizzazione.

Ha una conoscenza dei meccanismi generali del mercato gruppi, che regolano l'elaborazione dei programmi di viaggio su misura. Si rapporta efficacemente con i diversi fornitori per l'ottenimento del miglior livello di servizio esigibile.

Cura altresì la gestione di eventuali sinistri e contenziosi nel rapporto con i tour operator e gli enti assicurativi. E' referente del reparto commerciale per i sospesi pagamento e il recupero creditizio.

Dimensione competenza	di	Esperienza nel ruolo	Livello
Unità Gruppi A		Elevato contenuto professionale e notevole esperienza	1° liv
Unità gruppi B		Prima nomina /Contenuta esperienza	2° liv

RESPONSABILE UFFICIO PREVENTIVI GRUPPO

Dipendenza: responsabile ufficio gruppi

Riparti : addetti ufficio preventivi

Risponde del suo operato al Responsabile dell'unità Gruppi da cui dipende funzionalmente.

Per l'efficace svolgimento della sua attività si interfaccia costantemente con i colleghi del commerciale, da cui riceve le indicazioni relative alle aspettative del cliente circa l'itinerario, il prezzo e ogni altro aspetto saliente concordato in merito al viaggio.

Sulla base di dette indicazioni elabora un preventivo combinando i servizi e ricercando l'ottenimento di un programma con le migliori caratteristiche in rapporto alla qualità/prezzo, all'originalità di contenuto per la massima rispondenza alle attese e alla soddisfazione del cliente.

E' in grado di negoziare prezzi e servizi con il fornitore che seleziona dopo attenta comparazione in accordo con il responsabile, sulla base delle direttive aziendali in materia di fornitori e corrispondenti.

Si interfaccia costantemente con il coordinatore dell'ufficio operativo per accertarsi dello stato d'avanzamento delle prenotazioni servizi e delle esatte conferme delle richieste impartite.

Conosce e si aggiorna costantemente sugli itinerari che propone, è attento alle dinamiche commerciali del mercato gruppi, sensibile alle esigenze di qualunque tipologia di cliente.





Partecipa alle periodiche riunioni commerciali sull'andamento e lo sviluppo del mercato di pertinenza.

In ragione della sua esperienza valuta e propone nuove destinazioni e strutture coinvolgendo attivamente i colleghi nelle presentazioni dei diversi fornitori.

Elabora i programmi di viaggio per i gruppi aperti e presiede agli incontri di presentazione con le associazioni clienti occupandosi periodicamente della relativa presentazione degli itinerari.

Cura la veste grafica delle proposte di viaggio individuando la soluzione comunicativa più efficace per ogni tipo di clientela.

Dimensione di competenza	Esperienza nel ruolo	Livello
Ufficio operativo booking-operativo/preventivi	Elevato contenuto professionale e notevole esperienza	1° liv.
	Prima nomina /Contenuta esperienza	2° liv.

COMMERCIALE

Dipendenza resp. Unità gruppi

Riparti : nessuno

Opera a stretto contatto con il responsabile ufficio gruppi da cui dipende funzionalmente.

Obiettivo principale è l'acquisizione di nuovi clienti in linea con le strategie di sviluppo dell'azienda.

Per perseguire detto obiettivo, sa analizzare il mercato e il proprio territorio di riferimento, ricercando nuovi contatti e scambiando continue informazioni con i colleghi della rete commerciale.

Collabora alla creazione di eventi volti a dare visibilità all'azienda e a tessere relazioni utilizzando ogni tipo di canale comunicativo a sua disposizione

Ha altresì la responsabilità di gestire il portafoglio di clienti acquisito secondo le diverse modalità definite dall'azienda. Si rapporta direttamente con i fornitori per i contratti dedicati a singoli clienti coordinandosi con i responsabili preventivi ed operativo per la gestione ottimale del cliente

Si interfaccia costantemente con i colleghi di riferimento per il continuo confronto sui clienti e per effettuare uscite commerciali sia verso clienti acquisiti che prospect.

Dimensione di competenza	Esperienza nel ruolo	Livello

Area Gruppi	Elevato contenuto professionale e notevole esperienza	2° liv.
	Prima nomina /Contenuta esperienza	3° liv.

ADDETTO UFFICIO GRUPPI

Dipendenza: Responsabile preventivi o responsabile operativo-booking

Riparti: nessuno

Opera a stretto contatto con il responsabile dell'ufficio di competenza da cui dipende funzionalmente e da cui riceve le direttive per il corretto svolgimento del lavoro.

Se è addetto all'area commerciale ha conoscenza dei meccanismi che regolano la costruzione del viaggio su misura, è attento e informato sulle tendenze del mercato e segue con professionalità le indicazioni impartite sugli andamenti dei prezzi e delle tariffe sia delle vendite individuali che di gruppo.

Prepara preventivazioni e tariffazioni, che sottopone a verifica.

Ha una buona conoscenza della geografia turistica, delle maggiori strutture ricettive dei principali operatori del mercato turistico.

E' attento alla cura del cliente ricercandone sempre la massima soddisfazione.

E' preciso e puntuale e nello svolgimento del lavoro segue diligentemente le modalità e le procedure standardizzate così da permettere ai colleghi di intervenire in sua assenza per il perfezionamento e/o modifiche di pratiche aperte.

Collabora fattivamente con i colleghi ricercando costruttivamente il raggiungimento degli obiettivi di squadra.

Dimensione di competenza	Esperienza nel ruolo	Livello
Ufficio operativo booking-operativo/preventivi	Elevato contenuto professionale e notevole esperienza	2° liv.
	Prima nomina /Contenuta esperienza	3° liv.

RESPONSABILE MARKETING TERRITORIALE

Dipendenza direttore Rete

Riparti: nessuno

Opera a stretto contatto con il Direttore Rete, dal quale dipende funzionalmente.

Suo obiettivo principale è la diffusione e lo sviluppo del marchio Robintur e dei prodotti, sui territori della Rete agenziale

Si interfaccia:

- con il Responsabile Acquisti e PAM, con cui collabora per individuare le linee di programmazione in coerenza con le richieste del mercato e il posizionamento della domanda.
- con le funzioni dell'area commerciale contribuendo all'identificazione delle esigenze di innovazione di prodotto e di servizio.
- con i Capi Area, per lo sviluppo marketing delle aree stesse.

Geomarketing. Identifica le caratteristiche dei diversi territori, attraverso l'analisi del tessuto, della composizione economica e sociale e del posizionamento della concorrenza; con lo scopo di analizzare le mutazioni del mercato e della domanda, cercando di anticipare le strategie della concorrenza.

Partnership - Coglie e sviluppa tutte le possibili opportunità commerciali (sia interne al Gruppo che con soggetti terzi).

Valuta le potenziali sinergie, a tutti i livelli, proponendo le forme di collaborazione che risultino più vincenti su un particolare territorio, collaborando con il capo area competente.

Coop. Individua tutte le possibili forme di sviluppo del mercato soci, creando reti di relazioni e attività promozionali verso la rete coop, volte alla massima diffusione delle iniziative sui prodotti dedicati ai Soci Coop.

Dimensionamento e posizionamento Agenzie - Supporta la Direzione Rete nella valutazione dell'adeguato dimensionamento e posizionamento dei punti vendita in essere.

In un'ottica di sviluppo analizza le potenzialità di nuovi territori, la domanda potenziale e il possibile dimensionamento delle nuove aperture, individuando location in linea con la strategia di diversificazione e crescita dell'azienda.

Elabora, in collaborazione con i capi area, la stesura del piano commerciale marketing - in sede di budget - dell'area e all'occorrenza, della singola agenzia.

Monitora costantemente l'andamento degli obiettivi di volume e margine delle iniziative, li analizza criticamente e ne coglie gli scostamenti, suggerisce tempestivamente gli adeguati correttivi.

E' di supporto alle aree nelle attività di conoscenza del territorio, realizza con esse uscite commerciali volte ad allargare il parco clienti ed aumentare la diffusione del marchio Robintur

Crea modelli originali e standard per la realizzazione di eventi in territori diversi e supporta nelle attività di visual merchandising (vetrine e accoglienza)

Conosce adeguatamente la filosofia CRM tesa alla ottimale segmentazione del mercato al fine di individuare le strategie comunicative più efficaci per il target di riferimento.

Valuta, in raccordo con il capo area, la domanda di ciascun territorio di riferimento ed individua gli strumenti più efficaci (pubblicità, organizzazione di eventi, vetrine a tema, web marketing e

21

21

promozione) volti a rafforzare la visibilità del marchio, dei prodotti e ottimizzando l'uso delle risorse di budget a disposizione dell'area stessa.

E' responsabile del monitoraggio e controllo dell'effettiva attuazione del piano commerciale dei territori e della corretta diffusione e conoscenza delle singole iniziative verso i clienti.

Dimensione competenza	di	Esperienza nel ruolo	Livello
Rete leisure		Elevato contenuto professionale e notevole esperienza Prima nomina /Contenuta esperienza	Quadro B 1° livello

AREA BUSINESS TRAVEL

RESPONSABILE DIVISIONE BUSINESS TRAVEL

Opera a stretto contatto con il direttore Rete da cui dipende funzionalmente.

A lui è demandato il raggiungimento degli obiettivi strategici della divisione Business Travel e Centrale di Biglietteria, attraverso il coordinamento delle variabili organizzative, il controllo delle vendite, le negoziazioni di acquisto e il presidio delle azioni di sviluppo commerciale.

E' attento alla concorrenza di cui conosce le caratteristiche, sa anticipare i bisogni del mercato grazie ad un costante monitoraggio degli andamenti delle vendite, dei fabbisogni delle aziende clienti e delle innovazioni tecnologiche utili all'attività svolta.

Governo economico - Formula, propone e governa un budget complesso, ne coglie gli scostamenti e individua, propone e adotta le soluzioni correttive più opportune.

Organizzazione - Gestisce la rete dei business center (BTC) secondo modalità organizzative uniformi, assicurando l'efficientamento delle singole unità operative, volto all'erogazione di un livello di servizio ottimale e in linea con le strategie e le esigenze del mercato.

Coordina e controlla le attività dei responsabili BTC, supportandoli nella gestione efficace dell'unità operativa e nello sviluppo delle risorse interne.

Gestisce l'assegnazione dei clienti ai BTC con il supporto della rete commerciale.

Commerciale - Si interfaccia costantemente con il responsabile Commerciale e Marketing BT, monitorando il lavoro di mantenimento e sviluppo clienti, fornendo il suo apporto di conoscenza del settore e delle dinamiche che regolano i rapporti con i clienti azienda.

ROBINTUR S.P.A. BOLOGNA

22

Acquisti- Supervisiona e controlla il lavoro di acquisizione dei contratti con i fornitori (vettori aerei, hotelierie, autonoleggi, ecc.), supervisiona le diverse negoziazioni, assicurando le eventuali integrazioni e/o revisioni contrattuali al fine di garantire il mantenimento delle migliori condizioni di mercato, in raccordo con il Responsabile Acquisti e prodotto a marchio.

Si interfaccia periodicamente con il direttore Rete e con il proprio team di collaboratori, per il monitoraggio dei livelli di efficienza dei BTC, gli andamenti generali, l'acquisizione di nuovi clienti, l'ingresso di nuovi fornitori e la risoluzione di eventuali criticità che siano di interesse comune della intera Rete BT

Dimensione di competenza	Esperienza nel ruolo	Livello
Area Business Travel	Elevato contenuto professionale e notevole esperienza	Quadro A
	Prima nomina /Contenuta esperienza	Quadro B

RESPONSABILE COMMERCIALE E MARKETING

Dipendenza: Responsabile divisione BT
 Rapporti : Commerciali

Opera a stretto contatto con il responsabile divisione BT da cui dipende funzionalmente.

Suo obiettivo principale è l'acquisizione di nuovi clienti, la fidelizzazione e il mantenimento di quelli acquisiti, attraverso il coordinamento della forza commerciale, in coerenza con le politiche di sviluppo e crescita dell'azienda.

Conosce la complessità del mercato, sa analizzare i diversi bisogni dei clienti, ne segue l'evoluzione, studiando sempre soluzioni coerenti con le loro necessità ed in linea con il mandato aziendale.

Elabora in collaborazione con il proprio responsabile il piano commerciale in sede di budget, perseguendone gli obiettivi attraverso le variabili organizzative a lui affidate.

Monitora costantemente l'andamento degli obiettivi di volume e margine, li analizza criticamente e ne coglie gli scostamenti, suggerendone tempestivamente gli adeguati correttivi.

Coordina le rete dei commerciali, secondo una logica di assegnazione degli obiettivi, volta al presidio dei territori individuati dalla strategia di crescita aziendale.

In base alle indicazioni del Responsabile di Divisione gestisce direttamente o tramite la rete commerciale, i contatti dei clienti con il BTC coinvolto.

Cura gli aspetti di gestione di affidamento del credito verso i clienti adottando tutte le misure cautelative previste dalle procedure amministrative; si confronta costantemente con il

responsabile BT e con i suoi collaboratori al fine di intercettare eventuali segnali di criticità e possibili insolvenze.

Identifica le caratteristiche dei diversi territori, attraverso l'analisi del tessuto industriale e del posizionamento dei competitor; analizza le mutazioni della domanda, cercando di anticipare le strategie della concorrenza.

Conosce adeguatamente la filosofia CRM tesa alla ottimale segmentazione del mercato al fine di individuare le strategie comunicative più efficaci per il target-azienda di riferimento.

Individua tutte le possibili forme di sviluppo del mercato creando sinergie e reti di relazioni attraverso occasioni promozionali volti a consolidare l'immagine dell'azienda e la diffusione del marchio.

Assicura la corretta circolazione delle informazioni tra la rete commerciale e i responsabili btc, al fine di ottenere la massima soddisfazione del cliente.

E' sensibile alla crescita delle persone che gli sono affidate, che guida con autorevolezza, promuovendo il lavoro di squadra e la condivisione delle informazioni.

Dimensione di competenza	Esperienza nel ruolo	Livello
Area Business Travel	Elevato contenuto professionale e notevole esperienza	Q8* liv.
	Prima nomina /Contenuta esperienza	1° liv.

COMMERCIALE

Dipendenza: Responsabile Commerciale-Marketing

Rapporti : nessuno

Opera a stretto contatto con il responsabile commerciale- mktg da cui dipende funzionalmente.

Obiettivo principale è l'acquisizione di nuovi clienti in linea con le strategie di sviluppo dell'azienda.

Per perseguire detto obiettivo, sa analizzare il mercato e il proprio territorio di riferimento, ricercando nuovi contatti e scambiando continue informazioni con i colleghi della rete commerciale.

Collabora alla creazione di eventi volti a dare visibilità all'azienda e a tessere relazioni utilizzando ogni tipo di canale comunicativo a sua disposizione

Ha altresì la responsabilità di gestire il portafoglio di clienti acquisito secondo le diverse modalità definite dall'azienda. Si rapporta direttamente con i fornitori per i contratti dedicati a singoli clienti coordinandosi con resp.le BTC di competenza

Si interfaccia costantemente con i responsabili BTC di riferimento per il continuo confronto sui clienti e per effettuare uscite commerciali sia verso clienti acquisiti che prospect.

Dimensione competenza	di	Esperienza nel ruolo	Livello
Area Business Travel		Elevato contenuto professionale e notevole esperienza Prima nomina /Contenuta esperienza	2° liv.
			3° liv.

RESPONSABILE BUSINESS TRAVEL CENTRE

Dipendenza: responsabile divisione BT

Riparti : capo team iaddove presente, addetti alle vendite

Lavora a stretto contatto con il responsabile della divisione BT da cui dipende funzionalmente.

Ha la diretta responsabilità di rappresentare adeguatamente l'azienda nei confronti dei clienti assegnati, assicurando che il servizio offerto dal proprio staff sia in linea con gli standard negoziati in fase contrattuale.

E' responsabile del buon andamento dell'unità operativa a cui è preposto e risponde degli obiettivi qualitativi e quantitativi assegnati nel budget che formula ed adotta in collaborazione con il responsabile divisione e il responsabile commerciale.

In linea con le politiche commerciali e le procedure di affidamento del credito ha il compito di segnalare al commerciale e/o al proprio responsabile opportunità o criticità manifestate (o percepite) da parte delle aziende clienti. Per le aziende di fascia C *interviene direttamente per risolvere eventuali problematiche segnalando l'intervento al commerciale ed al responsabile di divisione. Formula e propone suggerimenti relativi alla gestione dei clienti, segnalando ai commerciali ogni notizia utile alla corretta gestione del cliente acquisito.

Si confronta sistematicamente con il commerciale del proprio territorio, con cui può effettuare uscite volte al mantenimento del rapporto di business.

Risponde della gestione dei clienti in ottemperanza alle politiche gestionali e alle procedure amministrative dell'azienda.

E' responsabile del coordinamento e dell'organizzazione delle risorse umane affidate, che sa motivare ed orientare al risultato, in perfetta condivisione della mission e degli obiettivi aziendali.

E' sensibile alla crescita dei propri collaboratori, che valuta in modo oggettivo, promuovendone, in accordo con il responsabile BT, lo sviluppo e la formazione.

Dimensione competenza	di	Esperienza nel ruolo	Livello

Area Business Travel	Elevato contenuto professionale e notevole esperienza Prima nomina /Contenuta esperienza	1° liv.
		2° liv.

BTC A : fatturato superiore 7 milioni di Euro

BTC B: fatturato inferiore 7 milioni di Euro

CAPO TEAM

Dipendenza: Responsabile BTC

Riparti : addetti alla biglietteria

Si interfaccia costantemente con il responsabile BTC di riferimento, da cui dipende funzionalmente. Risponde dell'operato del gruppo di lavoro che coordina sulla base delle procedure aziendali e delle indicazioni specifiche ricevute dal proprio responsabile.

E' garante dell'implementazione di nuove procedure e del loro corretto recepimento da parte dei colleghi.

In accordo con il responsabile BTC interviene nel lavoro dei colleghi indirizzandoli al raggiungimento degli obiettivi e alla ottimale gestione del cliente.

Controlla che i colleghi attuino tutte le misure per la massima soddisfazione del cliente, e li supporta qualora lo ritenga necessario

Si delega ai colleghi, impartire compiti, distribuendo il lavoro sulla base delle diverse competenze e carichi di lavoro, effettuando un monitoraggio costante della corretta esecuzione.

Periodicamente si riunisce con il responsabile BTC per l'analisi dell'andamento generale dell'ufficio.

E' dotato di spirito di iniziativa e capacità di osservazione che gli permettono di intercettare eventuali criticità che segnala tempestivamente, suggerendo eventuali soluzioni correttive.

Riceve le istanze dei collaboratori sulle diverse problematiche relative all'organizzazione e svolgimento del lavoro e si confronta con il responsabile su tutti gli aspetti che non rientrano nelle sue più immediate attribuzioni.

Dimensione competenza	di	Esperienza nel ruolo	Livello
Area Business Travel		Elevato contenuto professionale e notevole esperienza Prima nomina /Contenuta esperienza	2° liv.
			3° liv.

ADDETTO BUSINESS TRAVEL CENTRE

Lavora a stretto contatto con il responsabile bitc o il capo team laddove presente.

Provvede ad evadere le richieste di emissione dei servizi di biglietteria, hotelierie e ogni altro servizio richiesto dal cliente, valutando la soluzione più vantaggiosa per il cliente e nel rispetto della travel policy.

E' propositivo ed in grado di fornire soluzioni alternative valide e coerenti rispetto alle aspettative del cliente.

Provvede ad inviare le risposte ai clienti, controllando l'emissione dei biglietti e dei servizi e della relativa documentazione.

E' collaborativo e diligente essendo consapevole che il suo operato contribuisce direttamente alla corretta gestione del cliente e alla sua fidelizzazione

Dimensione di competenza	di	Esperienza nel ruolo	Livello
Area Business Travel		Elevato contenuto professionale e notevole esperienza	3° liv.
		Prima nomina /Contenuta esperienza	4° liv.

RESPONSABILE CONTRATTI TRASPORTI

Lavora a stretto contatto con il responsabile della divisione business travel, da cui dipende funzionalmente.

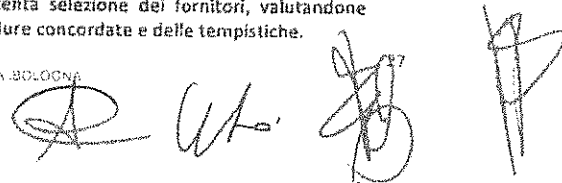
Suo obiettivo principale è assicurare all'azienda l'acquisizione di contratti con i principali fornitori di servizi di trasporti, alloggi e altri servizi in gamma alle migliori condizioni del mercato. Periodicamente analizza l'andamento degli acquisti e segnala le priorità di vendita in funzione degli obiettivi contrattuali.

A tal fine analizza costantemente l'offerta, negoziando tariffe sia per il mercato business travel che per il leisure; in conseguenza di ciò si rapporta costantemente con il responsabile acquisti e prodotto a marchio ed il direttore rete per l'individuazione delle migliori opportunità di acquisto e di valorizzazione delle opportunità presenti sul mercato, in coerenza con le politiche commerciali dell'azienda.

Conosce e analizza costantemente il mercato turistico, conosce i competitor di riferimento e in base ad un'attenta analisi ricerca attraverso la negoziazione di ottenere elementi di distintività nella fornitura contrattuale, idonei a contrastare la concorrenza.

Per il perseguimento di detti obiettivi e sulla base delle indicazioni delle diverse divisioni aziendali, pianifica gli acquisti operando una attenta selezione dei fornitori, valutandone costantemente l'affidabilità, il rispetto delle procedure concordate e delle tempistiche.

ROBINTUR S.P.A. BOLOGNA



Monitora l'andamento del rapporto commerciale, interviene nei limiti della sua responsabilità a fronte di criticità, nella risoluzione di eventuali situazioni problematiche o dannose assicurando la corretta esecuzione del contratto.

Dimensione di competenza	di	Esperienza nel ruolo	Livello
Leisure e Business		Elevato contenuto professionale e notevole esperienza	Quadro B
		Prima nomina /Contenuta esperienza	1° liv.

RESPONSABILE AFFARI GENERALI

Dipendenza: Direttore Rete e personale

Riporti: nessuno

Presidia, assicurando gli adempimenti formali e normativi, tutti gli aspetti organizzativi, amministrativi e generali connessi all'apertura, ristrutturazione, chiusura relativamente a licenze d'esercizio, fidejussioni, contratti telefonici e di ogni altro servizio utile allo svolgimento dell'attività societaria.

E' supporto per l'organizzazione per gli aspetti logistici in caso di ristrutturazioni o trasferimenti o nuove location, interfacciandosi efficacemente con i diversi interlocutori sia interni che esterni.

E' l'interfaccia aziendale per il presidio degli adempimenti in materia di igiene e sicurezza, per i quali si relaziona con il RSPP e i medici competenti.

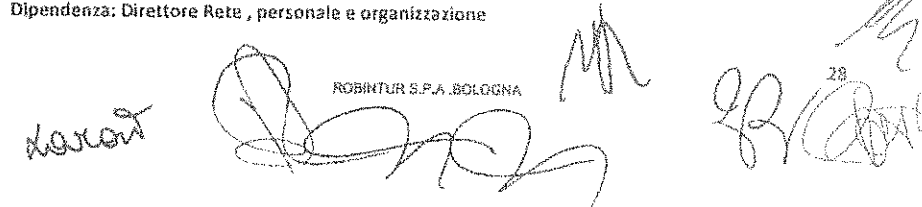
E' parte integrante dei servizi di segreteria e amministrazione del personale ed è chiamato a prestare supporto per lo svolgimento di una serie di attività inerenti l'amministrazione del personale e il funzionamento della sede con le altre risorse della segreteria

Dimensione di competenza	di	Esperienza nel ruolo	Livello
Servizio Affari generali Gruppo Robintur		Elevato contenuto professionale e notevole esperienza	2° liv.
		Prima nomina /Contenuta esperienza	3° liv.

RESPONSABILE RISORSE UMANE

Dipendenza: Direttore Rete, personale e organizzazione

ROBINTUR S.P.A. BOLOGNA



Riporti: nessuno

Redige un piano di formazione annuale o biennale curandone le metodologie di raccolta del fabbisogno, progettazione, consuntivazione, analisi di efficacia e gradimento.

Elabora un budget della formazione, in coerenza con le strategie di sviluppo e /o riposizionamento aziendale.

Cura i rapporti con gli enti e le società di consulenza, analizza i contratti, Individuando i fornitori più adeguati, monitorando costantemente l'efficienza del servizio contrattualizzato

Redige la rendicontazione del piano formativo dal punto di vista quantitativo e di budget

Assicura l'ottimale gestione e realizzazione della formazione manageriale, professionale e obbligatoria.

Gestione sviluppo e valutazione

Affianca il direttore del personale nella gestione del personale e negli aspetti di organizzazione aziendale, gestendo anche i procedimenti disciplinari e il contenzioso con il personale.

Per conto della direzione aziendale cura la progettazione e la realizzazione di progetti mirati avvalendosi talvolta del supporto di società esterne

Provvede alla progettazione e gestione dei sistemi di valutazione del personale (pesature posizioni, valutazioni prestazioni, del potenziale, assessment e dei sistemi premianti ad essi collegati)

Supervisiona i processi di valutazione del personale affiancando i responsabili nella corretta gestione e valutazione del personale.

Gestisce e predispone il monitoraggio dei percorsi formativi e retributivi delle risorse avviate a percorsi di carriera, presidiandone l'evoluzione e il superamento

Selezione

Analizza il fabbisogno delle strutture e verifica la copertura interna (ad es. per mezzo di trasferimenti); ratifica l'individuazione e la definizione del fabbisogno da parte del Capo area valutando con essi la tipologia di inquadramento e forma contrattuale.

Gestisce il processo di reclutamento e selezione, raccogliendo i fabbisogni, attivando le fonti, raccogliendo le candidature e gestendo direttamente i colloqui di selezione, fornendo supporto alle strutture per la scelta dei candidati da assumere.

E' responsabile del monitoraggio del periodo di prova dei neo assunti.

Presidia la standardizzazione e l'omogeneità di applicazione delle politiche di gestione del personale e la valorizzazione di una cultura aziendale uniforme.

Dimensione competenza	di	Esperienza nel ruolo	Livello
Risorse umane Gruppo Robintur		Elevato contenuto professionale e notevole esperienza	1° livello/ Quadro B

	Prima nomina /Contenuta esperienza	2° livello
--	------------------------------------	------------

ADDETTO AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE

Dipendenza : direttore Rete, Personale e organizzazione

Riporti : nessuno

Assicura il rispetto delle scadenze e il corretto adempimento degli aspetti contrattuali e normativi nella gestione amministrativa del personale

E' interfaccia dell'ufficio esterno di elaborazione delle paghe e di gestione degli aspetti amministrativi riguardanti il personale.

Si relaziona con la rete agenzie per la rilevazione delle presenze e per ogni altro evento in capo ai dipendenti.

Rileva le presenze, cura la corrispondenza azienda-dipendente, ne archivia la documentazione e presidia le comunicazioni obbligatorie e tutti gli adempimenti di carattere formale verso gli enti esterni.

E' supporto operativo della Direzione del Personale per tutti gli aspetti contrattuali dei dipendenti del gruppo.

Collabora, per lo svolgimento di una serie di attività inerenti il funzionamento della sede, con le altre risorse della segreteria.

Dimensione competenza	di	Esperienza nel ruolo	Livello
Amministrazione personale Gruppo Robintur		Elevato contenuto professionale e notevole esperienza	2° liv.
		Prima nomina /Contenuta esperienza	3° liv.

ADDETTO ALLA SEGRETERIA/RICEVIMENTO

Accoglie il pubblico, dà informazioni, risponde al telefono essendo consapevole che il suo modo di parlare e di comportarsi rappresenta l'immagine aziendale.

Risponde in modo solerte ad ogni richiesta proveniente dall'esterno o dall'interno nel limite delle possibilità e dei compiti assegnati.

Possiede una certa proattività che trasmette in ogni occasione; è disponibile e assertivo.

Si occupa della gestione del centralino, della posta e della corrispondenza in genere.

Collabora con gli affari generali, per lo svolgimento di una serie di attività inerenti il funzionamento della sede.

Dimensione di competenza	Esperienza nel ruolo	Livello
Ricevimento e segreteria Gruppo Robintur	Qualificate conoscenze e capacità adeguate	3° liv.
	Prima nomina /Contenuta esperienza	5°liv

DIREZIONE AMMINISTRAZIONE, FINANZA CONTROLLO E SISTEMI

Direttore Amministrazione, finanza, controllo e sistemi.

Dipendenza gerarchico funzionale: Direttore Generale

- collabora con la direzione aziendale al raggiungimento degli obiettivi aziendali;
- gestisce la struttura da lui dipendente assicurando l'efficiente funzionamento dei processi aziendali negli ambiti: amministrazione, finanza, controllo di gestione e sistemi informativi e cura l'elaborazione delle analisi e dei report necessari a definire gli obiettivi aziendali e gli eventuali scostamenti;
- assicura la regolarità fiscale del gruppo e tutti gli assolvimenti societari;
- contribuisce alla definizione delle policy di gruppo riguardanti gli standard qualitativi in ambito IT e ne è responsabile per l'attuazione;
- pianifica e controlla i progetti di miglioramento dei sistemi ITC sulla base degli obiettivi concordati in Direzione;
- attua le linee guida per la ricerca e sviluppo aziendale e di gruppo in materia di amministrazione, analisi finanziaria, reporting e budgeting;
- assicura il perseguimento dei piani e delle politiche stabilite nei termini previsti;
- gestisce in modo efficiente ed efficace le risorse di cui ha la responsabilità, assicurandone lo sviluppo delle competenze;

Profili

Amministrazione

Responsabile centrale amministrativa

Coordinatore ufficio

Addetto amministrativo

Responsabile bilancio e contabilità generale

Responsabile controllo di gestione, tesoreria e finanza

Sistemi Informativi

Responsabile Sistemi informativi

Addetto sistemi informativi

RESPONSABILE CENTRALE AMMINISTRATIVA

Dipendenza : direttore amministrazione

Riparti : Coordinatori ufficio amministrativo

Opera a stretto contatto con il Direttore Amministrativo da cui dipende funzionalmente.

Suo obiettivo principale è assicurare la corretta gestione degli eventi aziendali dal punto di vista amministrativo-contabile per quanto riguarda il ciclo attivo (clienti) e il ciclo passivo (fornitori).

E' responsabile del corretto funzionamento del settore amministrativo attraverso la supervisione e controllo degli uffici clienti e fornitori. Dispone di un'ampia competenza tecnica; conosce perfettamente tutte le attività amministrative aziendali, nonché il sistema informativo gestionale.

E' aggiornato sugli aspetti fiscali, normativi e contabili attinenti all'area amministrativa di sua competenza.

E' punto di riferimento e supporto dei vari uffici; si interfaccia in particolare con i coordinatori, con i quali stabilisce gli obiettivi e i piani di lavoro avendo particolare cura per gli aspetti di programmazione e pianificazione delle attività.

E' responsabile dell'efficienza e dell'efficacia di tutto il settore amministrativo che gli è assegnato. Convoca periodiche riunioni con i coordinatori per la verifica dell'andamento del lavoro e la disamina delle diverse problematiche che siano trasversali ai diversi uffici.

E' sensibile alla crescita dei propri collaboratori, che valuta in modo oggettivo, formandoli e promuovendone, in accordo con il Direttore Amministrativo, lo sviluppo e la formazione.

Dimensione di competenza	Esperienza nel ruolo	Livello
Amministrazione ciclo attivo e passivo Gruppo Robintur	Elevato contenuto professionale, autonomia e responsabilità delegate	QB
	Prima nomina /Contenuta esperienza	1°liv

COORDINATORE UFFICIO AMMINISTRATIVO

Dipendenza: Responsabile centrale amministrativa

Riporti: addetti amministrativi

Opera a stretto contatto con il Responsabile della Centrale Amministrativa da cui dipende funzionalmente.

A lui è demandato il compito di organizzare il lavoro in maniera da assicurare il presidio dell'intero processo di lavoro a cui è preposto e la corretta gestione da parte del suo staff verso il cliente interno ed esterno.

E' attento ad assicurare un livello di servizio in linea con le politiche aziendali (corretta predisposizione dei documenti nei tempi e con le modalità definiti con i clienti/fornitori) ed un'adeguata gestione del cliente per la gestione del credito e il recupero degli stessi.

Per la corretta gestione del cliente azienda si interfaccia costantemente con i responsabili delle u.o. per la condivisione di informazioni e confronto sulle corrette modalità di lavoro.

E' punto di riferimento nella soluzione dei problemi tecnico-organizzativi dell'ufficio cui è preposto, ricercando nel limite di autonomia assegnata, le soluzioni alle varie problematiche.

Collabora con tutti i colleghi e in particolare con le altre figure analoghe con lo scopo di ricercare costantemente sinergie nel lavoro.

Persegue, nell'ottimizzazione delle risorse assegnate, il massimo livello di efficienza e efficacia del lavoro amministrativo. Favorisce lo scambio e la collaborazione all'interno dello staff che coordina, al fine di promuovere un clima organizzativo volto alla massima efficienza e spirito di squadra.

E' responsabile diretto delle risorse umane che gli sono affidate e ne promuove la formazione o lo sviluppo professionale.

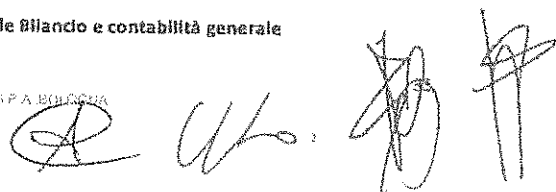
Dimensione competenza	di	Esperienza nel ruolo	Livello
Amministrazione ciclo attivo o passivo Gruppo Robintur		Elevato contenuto professionale, autonomia e responsabilità delegate	2° liv
		Prima nomina /Contenuta esperienza	3°liv

ADDETTO AMMINISTRATIVO

Dipendenza: coordinatore ufficio o Responsabile Bilancio e contabilità generale

Riporti: nessuno

ROBINTUR S.P.A. BOLOGNA



Esegue i compiti assegnati dal coordinatore dell'ufficio, da cui dipende funzionalmente.

Conosce la contabilità aziendale e il funzionamento della partita doppia.

E' in grado di utilizzare in modo corretto il sistema informativo contabile.

Ha sviluppato una competenza tecnico pratica per il settore a cui è assegnato (biglietteria, contabilità generale, Intermediazione, contabilità tour operating, ecc.) pur avendo una conoscenza generale degli aspetti amministrativi e contabili che gli permettono di prestare la propria attività ai diversi uffici.

Mostra precisione e puntualità nei lavori assegnati collaborando in modo costruttivo e attivo con i colleghi per il corretto svolgimento del lavoro e per il rispetto delle scadenze.

E' consapevole che il suo lavoro è finalizzato al buon funzionamento aziendale e rappresenta un servizio indispensabile per i diversi interlocutori esterni e interni, in particolare per la Rete di Vendita.

Dimensione competenza	di	Esperienza nel ruolo	Livello
Amministrazione ciclo attivo o passivo Gruppo Robintur		Elevato contenuto professionale, autonomia e responsabilità delegate	2° liv
		Prima nomina /Contenuta esperienza	3°liv

RESPONSABILE BILANCIO E CONTABILITA' GENERALE

Dipendenza : direttore amministrazione

Riporti: addetti amministrativi

Opera a stretto contatto con il Direttore Amministrativo da cui dipende funzionalmente.

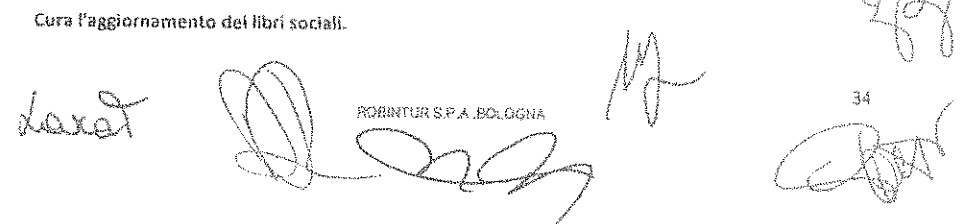
Sua diretta responsabilità è la corretta gestione e controllo della contabilità generale del gruppo e la redazione dei bilanci civilistici delle diverse società secondo le indicazioni generali ricevute.

Effettua tutte le necessarie verifiche e controlli sulla contabilità per la corretta impostazione dei dati di bilancio.

Elabora tutte le dichiarazioni fiscali, amministrative e societarie del Gruppo.

Cura l'aggiornamento dei libri sociali.

ROBINTUR S.P.A. BOLOGNA



E' aggiornato su gli aspetti fiscali e normativi attinenti alle proprie attività.

Si interfaccia con i vari uffici fiscali esterni e della controllante, nonché con il Collegio Sindacale.

Collabora attivamente con i diversi interlocutori e con i colleghi per il corretto svolgimento del lavoro e per il rispetto delle scadenze.

Propone adeguamenti alle modalità e ai processi di lavoro attinenti la materia civilistica e fiscale, in linea con le indicazioni generali del gruppo.

E' in grado di trasferire le proprie competenze, formando le risorse umane di cui dispone.

Dimensione competenza	di	Esperienza nel ruolo	Livello
Gruppo Robintur		Elevato contenuto professionale, autonomia e responsabilità delegate	QB liv.
		Prima nomina /Contenuta esperienza	1° liv

RESPONSABILE CONTROLLO DI GESTIONE, TESORERIA E FINANZA

Dipendenza: direttore amministrazione
 Riporti: addetto controllo di gestione

Lavora a stretto contatto con il Direttore amministrazione, finanza, controllo e sistemi da cui dipende funzionalmente.

Obiettivo principale del ruolo, è supportare la direzione aziendale nella valutazione e nella presa di decisioni attraverso le analisi e i report

Predisporre report periodici finanziari di tesoreria, volti alla definizione delle necessità aziendali in tale ambito.

Opera nei processi di contabilità analitica, attraverso la periodica elaborazione di reporting sull'andamento economico-finanziario e gestionale dell'azienda

Individua, propone e adotta gli strumenti più efficaci volti alla rilevazione delle informazioni e dei dati salienti che di volta in volta si rivelano di necessario supporto alle diverse funzioni aziendali al fine di consentire un reale controllo delle diverse attività gestionali.

Raccoglie e formalizza i dati numerici relativi ai costi e ai ricavi delle singole unità, le informazioni sia previsionali che consuntive attraverso la definizione di specifiche procedure

Trova dati e analizza gli scostamenti tra obiettivi prefissati e raggiunti, li elabora, producendo relazioni informative costantemente aggiornate e corrette.

Funge da supporto nell'analisi critica delle elaborazioni e nella definizione delle scelte amministrative e finanziarie e di controllo dell'impresa.

Dimensione competenza	di	Esperienza nel ruolo	Livello
Controllo di gestione Finanza Gruppo Robintur		Elevato contenuto professionale, autonomia e responsabilità delegate	1° liv
		Prima nomina /Contenuta esperienza	2° liv

Profilo area sistemi informativi

RESPONSABILE SISTEMI INFORMATIVI

Dipendenza: direttore amministrazione, finanza, controllo e sistemi
 Riporti: addetti ai s.i.

Lavora a stretto contatto con il direttore amministrazione, finanza, controllo e sistemi da cui dipende funzionalmente

Suo obiettivo è assicurare la ottimale funzionalità dei sistemi informativi aziendali, individuando anomalie e apportando gli adeguati correttivi al fine di garantire l'erogazione di un servizio in linea con gli standard definiti aziendali.

Si occupa dell'ideazione e sviluppo di nuove architetture e soluzioni informatiche, volte al miglioramento in termini di innovazione tecnologica e di processi lavorativi.

Cura i rapporti con i fornitori, analizza le proposte analizzandole dal punto di vista economico e dei processi.

Organizza il lavoro del proprio team attribuendo compiti e funzioni in ragione delle diverse competenze esistenti all'interno dell'ufficio

Monitora costantemente il funzionamento dei sistemi e dei carichi di lavoro assicurando che vi sia una gestione delle problematiche efficace ed orientata al cliente interno

Garantisce uno standard definito ai diversi processi aziendali.

Dimensione competenza	di	Esperienza nel ruolo	Livello
Gruppo Robintur		Elevato contenuto professionale, autonomia e responsabilità delegate	QB° liv
		Prima nomina /Contenuta esperienza	1° liv

ADDETTO SISTEMI INFORMATIVI

Dipendenza: responsabile s.i.

Riparti: nessuno

Opera a stretto contatto con il responsabile dei sistemi informativi da cui dipende funzionalmente

Ha una ampia e generale conoscenza dei sistemi operativi, delle reti e dei sistemi gestionali utilizzati in azienda, che gli permette di assicurare la buona funzionalità dei SI, individuando le anomalie ed effettuando i necessari ripristini.

In stretta collaborazione con il responsabile dei SI, si occupa dell'implementazione e sviluppo di nuove architetture e soluzioni informatiche, curando altresì i rapporti con gli internet provider e con i centri di assistenza tecnica esterni di sua competenza

Cura l'assistenza tecnica via rete e/o telefono nei confronti della rete di vendita e degli altri uffici, per la risoluzione di problematiche connesse al funzionamento di AS400, Intranet, internet ecc.

Ha un forte orientamento al cliente interno ed è consapevole che la propria attività è di fondamentale importanza per il buon funzionamento dell'azienda

Dimensione di competenza	di	Esperienza nel ruolo	Livello
Area Sistemi informativi Gruppo Robintur		Elevato contenuto professionale, autonomia e responsabilità delegate	2° liv
		Prima nomina /Contenuta esperienza	3°liv

Luigi Gotti *[Signature]*

Ugo... [Signature]

[Signature]

Subitane
[Signature]

Alene Ketsch *[Signature]*

Macpouni *[Signature]*

[Signature]

Maxim. Koca

Mu mi *[Signature]*

In Bologna, addì 3 febbraio 2017, presso la sede di Robintur, via M. L. King, 38/2 si sono incontrati:

- Robintur SpA, nella persona di Concetta Giglio, Direttore Rete, Personale e Organizzazione, assistita da Fernando Fiorillo di Legacoop Estense
- Le OO.SS FILCAMS-CGIL, FISASCAT CISL, UILTUCS UIL, Nazionali e Territoriali unitamente alle RSA e alle RSU

Sottoscrivendo specifico accordo quadro generale, sottoscrivono anche il presente

Allegato A) allo scopo di ridurre il numero degli esuberi aziendali, ricorrendo le condizioni tecnico, organizzative e produttive, il rapporto di lavoro potrà essere trasformato in modo indeterminato a part time 20 ore.

Contestualmente le parti sottoscrivono un patto, che può essere a termine o a tempo indeterminato di part time misto.

ACCORDO SU PART TIME MISTI ROBINTUR spa

ART. PART TIME MISTO

Le parti concordano di attuare un'articolazione di orario di lavoro a part time misto che potrà essere a 24 ore o 30 ore.

Tale nuova articolazione di orario di lavoro è attivata tramite la sottoscrizione, da parte del lavoratore, di un patto di adesione.

L'adesione da parte del lavoratore al PT misto avverrà tramite la variazione in aumento dell'orario contrattuale e la contestuale sottoscrizione di un patto di flessibilità che consentirà la variabilità del numero di ore lavorate settimanalmente e della loro collocazione temporale regolata in attuazione degli stessi criteri e meccanismi di distribuzione dell'orario previsti per i lavoratori a tempo pieno.

La variabilità dell'orario di lavoro settimanale sarà compresa tra:

moduli a 24 ore: minimo 16 ore settimanali massimo 32 ore

moduli a 30 ore: minimo 20 ore settimanali massimo 40 ore

La retribuzione mensile, indipendentemente dalle ore programmate nelle singole settimane, sarà pari alle ore previste dal patto (24 o 30 ore), con la relativa incidenza su tutti gli istituti diretti, indiretti e differiti.

Le ore prestate in aggiunta all'orario di lavoro fissato e comunicato, con preavviso minimo bisettimanale, saranno retribuite come ore supplementari.



Le giornate di assenza, le giornate di festività infrasettimanale o coincidenti con la domenica saranno valorizzate 1/6 dell'orario base ore per le attività su sei giorni e 1/5 per le attività su 5 gg. lavorativi settimanali.

L'adesione alla suddetta trasformazione oraria e al relativo patto sarà di natura individuale e volontaria, a termine con una durata almeno biennale e si prorogherà automaticamente, salvo denuncia del lavoratore da comunicare, in forma scritta, con almeno 30 giorni di preavviso ed **esclusivamente per le ragioni** previste dal D.lgs.81/2015.

In caso di denuncia del patto o sospensione dello stesso, si procederà all'eventuale conguaglio delle ore per garantire alle parti l'esatta spettanza maturata secondo le modalità definite tra le parti stesse e si intende ripristinato l'orario contrattuale individuale precedente all'adesione al patto.

Le parti si danno atto che la forma di compensazione, da intendersi cumulativa e omnicomprensiva sia per la clausola di flessibilità che quella di elasticità, sia già insita nel beneficio derivante dall'incremento strutturale dell'orario contrattuale originale, nonché nel riconoscimento di un'indennità annuale di € 120,00 lorde da erogarsi in quote mensili su 12 mensilità.



A collection of approximately 15 handwritten signatures in blue ink, arranged in a loose, non-linear pattern across the bottom of the page. The signatures vary in style, with some being highly stylized and others more legible. One signature on the far left includes the word 'dovrat' written below it. In the bottom right corner, there is a small number '2' above a signature.

PATTO DI ADESIONE al PART-TIME misto 24 ore o 30 ore

Gent. Sig.ra

Bologna, _____

Oggetto: **Trasformazione a part-time flessibile misto 24 ore (o 30 ore)**

Premesso che

Tra ROBINTUR spa e _____ intercorre un rapporto di lavoro a tempo indeterminato Part Time _____.

In applicazione di quanto previsto dal Contratto Integrativo Aziendale/Accordo sindacale, la scrivente Le ha proposto l'adesione alla forma di part time 24 ore (o 30 ore) settimanali medie dal _____.

La sig.ra/Il sig. _____ aderisce volontariamente a tale trasformazione oraria

Pertanto si concorda quanto segue:

Dalla data del _____ svolgerà la propria attività in base ad orari definiti variabili da un minimo di 24 ore (o 30 ore) (e fino al _____) al massimo dell'orario previsto per il full time

Eventuali modifiche saranno concordate fra il responsabile e il dipendente.

Per il periodo di applicazione del part time 24 ore (o 30 ore) flessibile, la retribuzione mensile, indipendentemente dalle ore lavorate, sarà rapportata alle 24 ore (o 30 ore) e le giornate di assenza saranno valorizzate ad 1/6 (oppure 1/5 in caso di lavoro a 5 gg)

L'adesione alla suddetta trasformazione oraria e al relativo patto è di natura individuale e volontaria e si proroga automaticamente salvo Sua rinuncia, per le sole condizioni previste nell'accordo sindacale del 3 febbraio 2017 (che si allega) da comunicare con almeno 30 giorni di preavviso.

In caso di recesso del dipendente, si procederà all'eventuale conguaglio delle ore per garantire alle parti l'esatta spettanza.

Si conviene che specifica forma di compensazione, da intendersi cumulativa e omnicomprensiva sia per la clausola di flessibilità che per quella di elasticità, un'indennità annuale di € 120,00 annue da corrispondersi in quote mensili

Data e firma per adesione ed accettazione al part-time flessibile 24 ore (o 30 ore)

