

## Descrizione

Gli agenti dei trasporti pubblici svolgono mansioni di assistenza presso aziende di trasporto locale, regionale e interurbano. Pianificano l'impiego del personale e dei veicoli in base alle necessità. Informano la clientela in stazione e a bordo di treni o autobus, controllano i titoli di trasporto e garantiscono la sicurezza della corsa.

Le attività principali degli agenti dei trasporti pubblici possono essere così descritte:

### pianificazione del personale e dei veicoli

- stabilire i piani di servizio dei collaboratori per un determinato periodo, tenendo conto dei vari vincoli (bisogni dell'azienda, tasso di occupazione di ogni dipendente, orari, assenze annunciate) e prevedendo delle squadre di riserva;
- registrare i dati in un sistema informatizzato di gestione del tempo di lavoro, comunicare la pianificazione al personale e negoziare per trovare compromessi;
- pianificare l'assegnazione dei veicoli con l'ausilio di applicazioni informatiche, valutare le necessità ordinarie e quelle legate allo svolgimento di eventi particolari (manifestazioni, esposizioni, ecc.);
- osservare i piani di rotazione e di manutenzione del materiale, garantire la disponibilità di veicoli di sostituzione in caso di guasti tecnici o di ritardi importanti;
- collaborare con gli organizzatori di eventi in modo da: anticipare i bisogni, integrare offerte supplementari nell'orario e nel traffico e predisporre il personale necessario per informare la clientela;
- reagire alle situazioni impreviste, organizzare trasporti speciali e informare i viaggiatori;
- annunciare le perturbazioni del traffico (tabelloni, radio, canali online), aggiornare e diffondere le informazioni fino alla risoluzione del problema;

### sicurezza dei veicoli

- controllare la sicurezza delle porte del veicolo e lo stato di alcuni impianti (riscaldamento e della climatizzazione, ecc.), segnalare ogni difetto alla centrale d'esercizio;
- dare l'ordine di partenza del treno e chiudere le porte;
- in caso di emergenza, dirigere l'evacuazione del treno, collaborare con i servizi competenti e informare i passeggeri;

### accompagnamento della clientela

- accogliere e informare i viaggiatori, a volte in una lingua straniera, ad esempio su orari, tariffe o alternative in caso di perturbazioni del traffico e prestare loro assistenza in caso di necessità;
- controllare e vendere i titoli di trasporto, trattare i reclami;
- gestire gli incidenti e prendere le misure che si impongono;
- mostrare disponibilità nei confronti delle persone e mantenere la calma anche nelle situazioni difficili.

## Formazione

Durata: 3 anni

Formazione professionale di base (tirocinio) presso login - l'associazione per la formazione delle FFS e del mondo dei trasporti - e frequenza dei corsi alla scuola professionale. La formazione si svolge in uno dei seguenti orientamenti: pianificazione; scorta dei treni.

Materie d'insegnamento a scuola: pianificazione dell'impiego del personale e dei veicoli; gestione di scostamenti imprevisti dall'esercizio ordinario; garanzia dell'esercizio, della sicurezza e della qualità dei veicoli; accompagnamento e assistenza dei clienti in loco (incl. seconda lingua nazionale e inglese); cultura generale; sport.

La persona in formazione segue inoltre i corsi interaziendali (16 giornate per l'orientamento "pianificazione" e 20 giornate per l'orientamento "scorta dei treni") organizzati dall'associazione professionale.

Possibilità di conseguire la maturità professionale.

Al termine della formazione, superata la procedura di qualificazione (esami), si consegue l'attestato federale di capacità (AFC) di

### AGENTE DEI TRASPORTI PUBBLICI

con indicazione dell'orientamento scelto.

(Ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base del 10 settembre 2014)

## Requisiti

- assolvimento della scolarità obbligatoria

Il processo di candidatura presso login prevede un test attitudinale, un colloquio personale e un accertamento medico.

## Attitudini richieste

Per esercitare questa professione sono richieste attitudini quali:

- Attitudine a lavorare in gruppo
- Facilità di contatto
- Facilità per le lingue
- Disponibilità
- Aspetto curato
- Capacità di adattarsi a orari irregolari e notturni
- Disponibilità agli spostamenti frequenti
- Resistenza fisica

## Condizioni di lavoro

Gli agenti dei trasporti pubblici sono impiegati presso le ferrovie o altre aziende di trasporti pubblici. La loro attività è caratterizzata dal lavoro in gruppo e da orari irregolari, che comprendono le sere, i week-end e i giorni festivi.

Gli agenti dei trasporti pubblici con orientamento "pianificazione" lavorano nell'ufficio di una centrale d'esercizio. Svolgono compiti amministrativi al computer e possono essere in contatto via radio con agenti del treno o conducenti di mezzi di trasporto pubblici.

Gli agenti dei trasporti pubblici con orientamento "scorta dei treni" operano nelle stazioni, alle fermate o a bordo dei veicoli. Sono in contatto permanente con la clientela e portano un'uniforme in modo da essere facilmente riconoscibili.

## Perfezionamento

- corsi di formazione continua vertenti su vari temi: relazioni con la clientela, lingue straniere, utilizzo di nuove tecnologie, ecc.;
- formazione offerta dalle FFS per acquisire il titolo di assistente clienti senior, responsabile della circolazione treni, macchinista, ecc.;
- formazione offerta da diverse aziende di trasporti pubblici per acquisire il titolo di conducente di mezzi di trasporto pubblici;
- esame per conseguire l'attestato professionale federale (APF) di specialista dei trasporti pubblici;
- esame professionale superiore (EPS) per conseguire il diploma federale di manager in mezzi di trasporto pubblici.

Altre offerte di formazione continua su:

<http://www.orientamento.ch/perfezionamento>

## Professioni affini

- Agente del treno nazionale FFS/Agente del treno nazionale FFS
- Impiegato di commercio (AFC)/Impiegata di commercio (AFC)

## Indirizzi

login formazione professionale SA  
Regione Ticino  
Viale Officina 18  
Casella postale 1769  
6500 Bellinzona  
Telefono: 058 852 56 64  
<http://www.login.org>

Union des transports publics (UTP)  
Dählhölzliweg 12  
3006 Berna  
Telefono: 031 359 2323  
<http://www.utp.ch>