

Impiegato/a del commercio al dettaglio AFC – trasporti pubblici

consultare, chiarificare, ordinare, organizzare, monitorare, pianificare

Anche nell'era dell'automazione, è ancora indispensabile vendere i biglietti e gli abbonamenti allo sportello. Questo è il compito delle impiegate e degli impiegati del commercio al dettaglio dei trasporti pubblici. La loro conoscenza delle lingue straniere li avvantaggia, dal momento che servono anche clienti internazionali. Ma sia che si tratti di connazionali o di turisti, propongono sempre le offerte ideali alle loro e ai loro clienti.

Oltre agli abituali biglietti, le impiegate e gli impiegati del commercio al dettaglio vendono anche viaggi per escursioni, biglietti per determinati eventi, souvenir o cambiano valuta estera. Grazie alle loro conoscenze tecniche e digitali aiutano la clientela ai distributori automatici di biglietti, nell'utilizzo del Natel o nelle ricerche online. In caso di guasti tecnici o di

interruzioni del sistema, le impiegate e gli impiegati del commercio al dettaglio sono a disposizione delle e dei clienti per fornire informazioni e assistenza.

In questa professione ci sono due opzioni specifiche. Quando si tratta di «creazione di esperienze di acquisto» gli impiegati del commercio al dettaglio creano mondi di esperienza orientati al prodotto e al servizio, sviluppano promozioni, organizzano eventi per i clienti e conducono colloqui di vendita elaborati. Nella «gestione degli shop online» gli impiegati del commercio al dettaglio si occupano della presentazione della merce e dei processi nello shop online, registrano gli articoli, aggiornano e valutano i dati sulle vendite online e sul comportamento dei clienti.



Cosa e per cosa?

- ▶ Affinché la cliente possa fare un viaggio a prezzo ridotto ad un mercatino di Natale in un paese vicino, l'impiegato del commercio al dettaglio dei trasporti pubblici le vende il biglietto adeguato e le prenota un posto nel treno.
- ▶ Affinché le e i clienti possano proseguire il viaggio in caso di interruzioni o guasti del sistema, l'impiegata del commercio al dettaglio dei trasporti pubblici fornisce loro supporto e informazioni.
- ▶ Affinché il pendolare non debba pagare ogni viaggio individualmente, l'impiegato del commercio al dettaglio dei trasporti pubblici lo consiglia sui vantaggi di un abbonamento generale.
- ▶ Affinché la turista americana abbia abbastanza soldi per il suo viaggio, l'impiegata del commercio al dettaglio dei trasporti pubblici la assiste in inglese e cambia i suoi dollari in franchi svizzeri.

Fatti

Accesso Assolvimento della scolarità obbligatoria, livello medio o superiore.

Formazione Formazione professionale di base in tirocinio della durata di 3 anni, indirizzo «consulenza».

Con buone prestazioni scolastiche possibilità di conseguire la maturità professionale durante il tirocinio oppure dopo la formazione professionale di base.

Per i giovani maggiormente orientati per le attività pratiche è possibile seguire la formazione di assistente del commercio al dettaglio CFP della durata di 2 anni.

Gli aspetti positivi I trasporti pubblici, costantemente ampliati negli ultimi anni, sono caratterizzati da una rete molto fitta e da molte offerte interessanti. Le impiegate e gli impiegati del commercio al dettaglio dei trasporti pubblici sono esperti in

queste offerte: i biglietti ordinari e gli abbonamenti, come l'AG o l'abbonamento metà prezzo, offrono ai passeggeri un elevato livello di comfort.

Gli aspetti negativi L'orario di lavoro si basa sull'orario di apertura degli sportelli, di conseguenza può essere irregolare (la sera o i fine settimana). Durante gli orari dei pendolari l'attività è molto intensa. La complessità delle attività di vendita e di consulenza nel settore dei trasporti pubblici è in aumento e le esigenze dei clienti sono elevate.

Buono a sapersi Le e gli impiegati del commercio al dettaglio dei trasporti pubblici lavorano agli sportelli delle aziende dei trasporti pubblici e sono a diretto contatto con la clientela. Servono i clienti nazionali e internazionali, offrendo loro consulenza sulle rispettive offerte (p.es. FFS, BLS, RhB o VBZ).

Profilo dei requisiti

	favorevole	importante	molto importante
capacità di lavorare in gruppo			██████████
comprensione rapida, tatto, diplomazia		██████████	
conoscenza delle lingue straniere		██████████	
interesse alla consulenza, interesse per il contatto con la clientela, aspetto gentile			██████████
interesse per il settore, abilità commerciale		██████████	
pazienza		██████████	
resilienza, flessibilità			██████████
senso dell'ordine e della pulizia		██████████	
senso di responsabilità		██████████	
talento organizzativo, indipendenza			██████████

Percorsi di carriera

