

VERBALE DI ACCORDO SINDACALE

Il giorno 16 Marzo 2017, a Roma presso la sede di Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A. (di seguito "NTV" o la Società") con sede legale in Viale del Policlinico, n. 149 b, sono presenti:

ROSARIO IZZO - Direttore Risorse Umane
VALENTINA ERCOLANI - Responsabile Relazioni Industriali

e

ANDREA PELLE - in rappresentanza di OR.S.A.

premesso che,

- L'incontro è finalizzato ad esaminare il piano formativo dal "Il valore dell'accoglienza - ID. 177333" da presentare al Fondo Paritetico Interprofessionale Nazionale per la Formazione Fondimpresa a valere del Conto Formazione;
- i firmatari del presente accordo rappresentano le Organizzazioni Sindacali destinatarie della maggioranza delle deleghe relative ai contributi sindacali conferite dai lavoratori dell'azienda nell'anno 2017, ai sensi del Testo Unico sulla Rappresentanza del 10 gennaio 2014;
- nelle unità produttive di Roma, Napoli, Bologna, Milano sono presenti rappresentanti sindacali aziendali (RSA) che sono stati informati del piano formativo.

Tutto ciò premesso,

NTV ha pianificato interventi formativi dedicati al personale operativo e mirati principalmente al miglioramento della qualità del servizio, all'accoglienza, all'attenzione al cliente e allo standing.

Le Parti concordano e sottoscrivono la tipologia e le specifiche degli *interventi formativi* che la Società intende avviare per migliorare la qualità del proprio servizio.

Obiettivo del Corso:

Migliorare la qualità del servizio, sviluppando competenze e allenando comportamenti;
Creare **engagement** verso gli obiettivi aziendali e rinforzare il senso di appartenenza;
Sensibilizzare l'attenzione su **standing e stile NTV**, garantendo **uniformità del servizio**;

Destinatari del Corso:

il piano formativo è rivolto a tutto il personale operativo che lavora a contatto con i clienti e nello specifico, di n° 357 lavoratori che operano nei distretti territoriali di NTV: Roma, Firenze, Milano, Torino, Napoli, Salerno, Bologna, Verona, Reggio Emilia e Venezia.

Argomenti e metodologia del programma formativo

Il Programma didattico prevede una formazione in aula per un totale di 2 giornate per ogni lavoratore durante le quali saranno trattati i seguenti argomenti:

- Obiettivi aziendali: verranno illustrate le nuove sfide aziendali, I nuovi prodotti e servizi;
- Stile e Accoglienza:
Accoglienza e sorriso: divisa, stile, postura, gestualità e garbo per un servizio di alta qualità;
Tecniche di comunicazione: relazionarsi con il cliente in maniera efficace;
Tecniche pratiche di Servizio: addestramento e gestione del servizio, la cura del dettaglio per fare la differenza.
- Stile e Immagine:
Attenzione, cura e valorizzazione della propria immagine secondo gli standard aziendali



Durata prevista del percorso di formazione

Il piano formativo prevede un monte ore complessivo di attività formativa di 4.998 ore/lavoratore.
La formazione si svolgerà in modalità Action learning nel periodo compreso tra Marzo 2017 e Maggio 2017.

E' previsto inoltre, in aggiunta alle ore di attività formativa cui sopra, un Training on the Job per 5 Tutor per un totale di 4 ore/tutor per un monte ore complessivo di attività formativa di 5.018 ore/lavoratore.

Tabella di sintesi del corso

Titolo azione	Voucher (si-no)	N° part	N° ore	N° sessioni	Territorio	Modalità formativa	Collocazione temporale
Il valore dell'accoglienza - Roma	no	196	14	16	Roma	Action Learning	Durante l'orario di lavoro
Il valore dell'accoglienza - Milano	no	110	14	14	Milano	Action Learning	Durante l'orario di lavoro
Il valore dell'accoglienza - Bologna	no	51	14	8	Bologna	Action Learning	Durante l'orario di lavoro

Training on the Job

Training on the Job - Tutor	no	5	4	5	Roma	Training on the job	Durante l'orario di lavoro
-----------------------------	----	---	---	---	------	---------------------	----------------------------

Dopo attento esame del progetto in questione le parti convengono, considerati gli sforzi attuati dall'azienda legati al miglioramento della competitività attraverso la crescita delle capacità del proprio personale, di promuovere un aggiornamento relativo alle competenze dei colleghi coinvolti nella formazione.

Ciò premesso sottoscrivono il presente atto a conferma della comune volontà di dare attuazione al progetto che sarà presentato a Fondimpresa.

Per NTV S.p.A

ROSARIO IZZO

VALENTINA ERCOLANI



Per OR.S.A.

ANDREA PELLE

