



Unione Europea  
Fondo sociale europeo



Ministero del Lavoro  
delle Politiche sociali

# INNOVAZIONE NEL SETTORE DEL T.P.L.



Regione Puglia



Il progetto intende realizzare gli obiettivi generali del bando della Regione Puglia relativo allo “Sviluppo della competitività delle imprese e formazione continua con priorità alle PMI” azione a), “Formazione continua”, di voler, attraverso l’adeguamento e lo sviluppo delle competenze organizzative e della professionalità, consolidare la capacità competitiva del sistema economico, nel nostro caso, del settore trasporto pubblico urbano in particolare.

## OBIETTIVI DELLA FORMAZIONE

L’intervento di formazione, nella sua specificità, mira a:  
Sviluppare, nei partecipanti al corso, la consapevolezza del proprio ruolo all’interno dell’azienda, individuando le “molle” motivazionali che possano spingerli ad una migliore qualità del servizio;  
Analizzare le caratteristiche fondamentali del ruolo del conducente di linea e del rapporto conducente/cliente del servizio;  
Analizzare il ruolo professionale di “Controllo” analizzando in tutti i suoi aspetti (psicologici, giuridici, gestionali, ecc.) la relazione con l’utente del servizio;  
Presentare una serie di suggerimenti e tecniche comportamentali che permettano di stabilire un rapporto corretto e una comunicazione efficace con l’utenza;  
Sviluppare la capacità di gestire in modo efficace situazioni problematiche e di conflitto.

## DURATA DEL CORSO

Il corso, per ognuno degli autisti iscritti, avrà una durata di tre giornate di formazione da 4 ore ciascuna; le giornate individuate per la formazione sono:

Martedì (Corso mattutino dalle ore 8:00 alle ore 12:00 - Corso pomeridiano dalle ore 15:30 alle ore 19:30);  
Mercoledì (Corso mattutino dalle ore 8:00 alle ore 12:00 - Corso pomeridiano dalle ore 15:30 alle ore 19:30);  
Giovedì (Corso mattutino dalle ore 8:00 alle ore 12:00 - Corso pomeridiano dalle ore 15:30 alle ore 19:30).

Ogni autista partecipante al corso di formazione, avrà diritto al pagamento, da parte dell’azienda, dello straordinario per ogni ora frequentata.

## CONTENUTI DELLE LEZIONI: I moduli formativi

### Modulo I

Il ruolo dei conducenti di linea  
Immagine personale, immagine pubblica e immagine dell’Azienda  
La qualità del lavoro per il conducente della AMTAB  
La soddisfazione del cliente;  
Il ruolo del conducente di linea di ieri e di quello di domani;  
La sicurezza

### Modulo II

Risvolti psicologici e comportamentali  
Comunicazione verbale e non-verbale  
Aspetti di contenuto e di relazione nella comunicazione interpersonale  
Contestazioni e reclami  
Strumenti per comunicare in modo efficace  
La scelta del linguaggio ottimale

### Modulo III

La gestione del conflitto non-verbale  
Gestione operativa dello spazio  
Motivazione e convincimento dell’utente  
Tecniche “rapide” di controllo emozionale  
Il “corto circuito” dell’utente

## LA SEDE DI SVOLGIMENTO

Le lezioni si terranno presso le aule didattiche dell’AMTAB di BARI situate nella Zona Industriale (sede AMTAB Bari).

## I TITOLI FINALI

La regolare frequenza del corso darà diritto al rilascio di un ATTESTATO DI PARTECIPAZIONE.



## INFORMAZIONI SU DATE E ORARI DEL PROPRIO CORSO