

## *Operatori di Esercizio in aula*

Le scuole sono chiuse, ma non per gli Operatori d'Esercizio di ATCM che, proprio approfittando della fase di "morbida" del servizio al pubblico tipica del periodo estivo, in questi mesi abbandonano per un paio di giorni il volante per sedersi di nuovo sui banchi. L'intervento formativo, iniziato a metà giugno e che si protrarrà fino a metà settembre, interessa quest'anno all'incirca un terzo degli autisti, ma sarà ripetuto anche nelle due prossime estati, arrivando così a coinvolgere tutti i conducenti dei bus aziendali: lavoratori il cui ruolo si è molto arricchito rispetto al passato, quando era loro semplicemente richiesto di trasportare gli utenti. L'attuale profilo che riveste oggi questa figura professionale, modificatasi di pari passo con la trasformazione degli 'utenti' in 'clienti', richiede oggi capacità che vanno ben oltre quella strettamente tecnica di conduzione del mezzo e che si allargano a ricomprendere capacità di comunicazione, di prevenzione e gestione dei conflitti, di adesione alle strategie aziendali. Il programma che ATCM ha definito in collaborazione con 'Modena Formazione s.r.l.', anche approfondendo quanto trattato in occasione di specifici precedenti momenti formativi sul tema che si stanno susseguendo in azienda da oltre un decennio, cura in particolar modo quegli aspetti comportamentali e più in generale attinenti alle competenze relazionali che qualificano il servizio. L'attenzione dunque è rivolta al rapporto con la clientela e al miglioramento della qualità del servizio, ma anche alla qualità del lavoro dell'Operatore d'Esercizio, che si vuole mettere in condizione, con l'aiuto di qualificati consigli resi da esperti, di vivere meglio il proprio ruolo. Il corso, che i partecipanti hanno fin qui mostrato di apprezzare, si inserisce in un più articolato progetto di formazione per addetti e operatori d'esercizio aziendali, da implementare nell'arco del triennio 2007/2009. Nella scorsa primavera sono già passati dall'aula i lavoratori con compiti di coordinamento e controllo sul personale viaggiante automobilistico, ai quali sarà successivamente dedicato un ulteriore, opportuno momento di attenzione, dopo aver ricevuto un significativo livello di riscontro da parte degli incontri svolti con gli autisti, dai quali stanno già scaturendo utili elementi di riflessione.