

Autisti Cotral a scuola di cortesia. Un progetto finanziato dalla Regione



29/07/08 - “Al servizio del passeggero. Sempre”. Questo il nome di un progetto di Cotral e dell’ Assessorato regionale all’Istruzione, Diritto allo studio e Formazione. Grazie ad un finanziamento della Regione di 800mila euro è stato possibile promuovere una maggiore sensibilizzazione verso le responsabilità e le competenze dei professionisti del trasporto pubblico. Oltre 580 autisti coinvolti, che hanno potuto frequentare, supportati da professionisti ed educatori, lezioni di inglese, lezioni socio-

relazionali e lezioni dedicate al turismo.

Il corso ha inteso promuovere la fondamentale trasformazione della figura dell’autista verso la nuova figura di “operatore di servizio regionale”, pienamente integrato all’interno dell’azienda e orientato maggiormente verso le esigenze della clientela e del territorio.

Il contenuto del corso di formazione è stato suddiviso in cinque aree tematiche finalizzate a sviluppare specifiche abilità: competenze tecnico professionali, competenze socio relazionali per misurare la qualità del servizio e strutturare quella competenza emotiva e sensibilità relazionale necessaria per migliorare la cura nei confronti del cliente, impartire i fondamenti della lingua inglese, conoscenza dei siti turistici delle località del Lazio servite dall’azienda, conoscenze di primo soccorso per intervenire con consapevolezza in situazioni di particolare emergenza.

“La qualificazione professionale di una categoria come quella degli autisti che è impegnata giornalmente sul territorio – ha detto l’**assessore regionale Silvia Costa** – è una esigenza imprescindibile. Il progetto si è proposto dunque di sensibilizzare ed accompagnare la popolazione degli autisti Cotral verso comportamenti organizzativi improntati alle responsabilità del professionista del trasporto pubblico, ponendo le promesse motivazionali per un servizio al passeggero che sia in linea con i rinnovati standard di qualità attesi dall’azienda: un ruolo fondamentale che rappresenta l’immagine dell’azienda nel rapporto con gli utenti”.

“Accrescere la voglia di fare e di fare bene – ha affermato Franco Cervi, presidente della Cotral - non può essere il frutto di un processo ‘occasionale’ fondato sullo spontaneismo e la buona volontà dei singoli, ma esige un intervento ed un sostegno formativo sulle persone, affinché cresca la cultura aziendale e si sviluppi quel senso di appartenenza alla Compagnia e quel senso di cooperazione con i colleghi”.