

Allo sportello con il sorriso

Dopo la Centrale Operativa di via Balestra a Lugano e i Servizi Tecnici di via Giovanni Maraini a Pregassona, scopriamo un altro punto nevralgico della Trasporti Pubblici Luganesi SA: l'Ufficio Vendita e Informazioni. Con la responsabile Sabrina Kühne e il collaboratore Ivan Parini abbiamo visitato gli sportelli della pensilina.



Soddisfare il cliente con il sorriso sulle labbra.

C'è un gran via vai di autobus e di persone alla fermata di Lugano Centro. Chi aspetta, chi arriva, chi è di passaggio e chi vi si reca appositamente per sbrigare le proprie pratiche. L'Ufficio Vendita e Informazioni si trova proprio qui, nel cuore della nostra città. A dispetto di quanto si possa pensare, non si tratta di semplici sportelli per la vendita dei biglietti, ma di un vero e proprio centro di consulenza a disposizione dei clienti. Come spiega la responsabile **Sabrina Kühne**, da

27 anni alle dipendenze dell'azienda, «alla pensilina ci si può rivolgere sia per acquistare i biglietti, ma anche per stipulare o rinnovare il proprio abbonamento Arcobaleno, per chiedere informazioni su orari e linee (e non solo di TPL ma anche di Autopostale e ARL), per ritrovare i propri oggetti smarriti e, infine, ottenere le tessere per i posteggi Park&Ride della Città». A garantire il servizio con orario continuato dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 18.30 e il sabato dalle 9 alle 12 ci sono 5 im-

piegati: oltre alla signora Kühne, qui lavorano Ivan Parini, Silvia Lorez, Bibiana Schär e Vanja Ortelli Travaini. «Siamo una squadra affiatata», puntualizza **Ivan Parini**. «Ci conosciamo da anni, di conseguenza l'intesa tra di noi è praticamente perfetta. Per questo ci vedete sempre con il sorriso sulle labbra! Scherzi a parte, lavorare a stretto contatto con la gente e sapere di far parte di team di amici, più che colleghi, è bello e gratificante. I momenti intensi non mancano, ma con l'esperienza si gestiscono e si superano».

Cordialità, disponibilità e comprensione sono qualità indispensabili per chi ogni giorno si confronta con le richieste più disparate. «Dobbiamo rispondere alle domande di tutti – continua Kühne – Bisogna pertanto saper cogliere le necessità dell'utente per aiutarlo a risolvere il suo problema e ottenere ciò che di cui ha bisogno. Per esempio: chi prende i nostri mezzi pubblici saltuariamente, non sempre conosce il cosiddetto sistema "a zone". Sta a noi saperlo indirizzare correttamente nell'acquisto del titolo di trasporto che fa al caso suo». E spesso, quando a richiedere assistenza è un turista, bisogna essere in grado di aiutarlo in una lingua straniera. «Abbiamo naturalmente pensato anche a chi non è di lingua madre italiana, perché è importante trasmettere un senso d'accoglienza e offrire a tutti un servizio a 360 gradi. In caso di bisogno ci esprimiamo nelle principali lingue nazionali (tedesco e francese) e in inglese. Magari può sfuggire qualche piccola imprecisione, ma finora nessuno si è lamentato (ride, ndr.)».

Il team dell'Ufficio Vendita e Informazioni. Da sinistra: Sabrina Kühne, Ivan Parini, Silvia Lorez, Vanja Ortelli Travaini e Bibiana Schär.



Preparati ed eticamente corretti

Come in ogni settore lavorativo, anche nell'Ufficio Vendita e Informazioni di TPL il lavoro è supportato da sistemi tecnologici di ultima generazione. Secondo Kühne «i più recenti programmi per la vendita e la consulenza facilitano il nostro compito. Ci aiutano infatti a tenere costantemente aggiornata la nostra banca dati e a velocizzare le operazioni allo sportello. Se un tempo le registrazioni si facevano carta e penna alla mano, oggi le cose sono molto cambiate, per la soddisfazione di clienti e dipendenti». Informatica a parte «è comunque l'aspetto umano a farla da padrone». Ogni impiegato è quindi tenuto a rispettare le norme contenute in un codice etico studiato e perfezionato appositamente da TPL per chi si deve confrontare ogni giorno con la clientela. «E non solo con la clientela. Seguire il codice etico significa anche mantenere sani i rapporti interni ed esterni all'azienda. Regole fondamentali riguardano l'approccio con le persone. Per chi svolge un lavoro come il nostro è indispensabile saper comunicare bene sul piano verbale (quando parliamo), paraverbale (con toni e ritmi della voce adeguati) e non verbale (il linguaggio del corpo). Anche il nostro comportamento deve essere impeccabile, rispettoso e corretto». L'attività allo sportello rappresenta solo un aspetto, seppur importante, del lavoro svolto in questo ufficio. Si occupa infatti anche di contabilità e registrazioni di cassa, ragion per cui sono necessarie competenze specifiche sia nel campo della vendita sia in quello amministrativo. Ogni collaboratore segue per questo una formazione di base. E non è tutto. «Come già detto – continua Kühne – raccogliamo e classifichiamo gli oggetti che vengono ritrovati sui nostri mezzi dagli autisti o dai passeggeri. Riceviamo davvero di tutto: ombrelli, computer, portafogli, telefonini... e facciamo in modo che tornino al legittimo proprietario».



Supporto agli anziani

Tecnologia e persone non sempre vanno d'accordo. Così, quando nel 2012 sono stati introdotti i nuovi distributori automatici di biglietti, in molti (soprattutto gli anziani) si sono trovati in difficoltà. Consapevole del problema, TPL non si è fermata a guardare e ha deciso di organizzare delle giornate informative in collaborazione con l'associazione Ticinese per la Terza Età (Atte) e con altre istituzioni o strutture della zona (case anziani per esempio). L'iniziativa si è rivelata molto utile e quindi viene ripetuta regolarmente. «Durante questi corsi, che spesso si tengono presso la stazione di Lugano, spieghiamo all'utente come acquistare un biglietto al distributore, come pagare sfruttando i moderni mezzi a nostra disposizione e lo informiamo sulle agevolazioni di risparmio (come ad esempio le sovvenzioni accordate dalla Città per l'acquisto dell'abbonamento Arcobaleno al 50%)... Il prossimo sarà organizzato nel mese di ottobre». Un ottimo sistema per incentivare all'utilizzo del mezzo pubblico e per tendere una mano verso chi non mastica tutti i giorni pane e informatica. «In ogni caso, e per qualsiasi dubbio, qui all'Ufficio Informazioni restiamo a disposizione di tutti per fornire supporto».



Storie a lieto fine

Ci sono episodi che difficilmente si dimenticano. Come quando un cliente soddisfatto ritorna colmo di gratitudine allo sportello per aver ritrovato un oggetto a lui caro. Di aneddoti ce ne sarebbero a decine. «Molti di voi – racconta Ivan Parini – ricorderanno per esempio la storia di un ragazzo che lo scorso anno aveva perso su un bus il suo computer contenente le ultime pagine della sua tesi di laurea. Immaginate il panico, dopo mesi di fatiche perdere il frutto di tanti sforzi! Per di più, malgrado le nostre ricerche, le speranze di ritrovarlo sembravano perdute, ma grazie agli appelli sui media, alla fine è riuscito a reimpossessarsi del suo prezioso lavoro. Un sollievo per lui e per noi che abbiamo vissuto quei momenti. Più di recente, invece, una signora ha potuto riappropriarsi di una gonna di marca appena acquistata. Per ringraziarci del ritrovamento ci ha fatto dono di una bellissima cassa di fragole fresche».

Regali come questi non capitano tutti i giorni. «Sono momenti che ti fanno amare questo lavoro e che ti ripagano di ogni sforzo – aggiunge Sabrina Kühne – Comunque la nostra soddisfazione sta anche semplicemente nell'offrire una buona consulenza all'utente consigliandogli ad esempio il titolo di trasporto più idoneo. Oggi infatti vi è un'ampia scelta che ben si applica alle diverse necessità di spostamento, dalla carta giornaliera alle carte per più corse fino agli abbonamenti e sta a noi far capire all'utenza la scelta migliore».



Software informatici hanno facilitato il lavoro allo sportello.