



# Capitolato d'oneri

Presidente della Commissione nazionale per l'informazione alla clientela KKI

Edizione 14.08.2024

## 1 Introduzione

L'obiettivo della Commissione nazionale per l'informazione alla clientela (KKI) è fornire un'informazione alla clientela che sia uniforme a favore dei viaggiatori. In questo senso, la KKI, il segretariato della KKI e il presidente della KKI rivestono un ruolo importante, lavorando in stretta collaborazione.

## 2 Compiti

Il presidente ha i seguenti compiti in seno alla KKI:

- gestire in modo efficiente ed efficace l'organo KKI mediante obiettivi chiari, attuazione del regolamento interno, grande impegno e orientamento ai risultati;
- presiedere in modo neutrale e orientato ai risultati le sedute della KKI, tenendo conto dei diversi interessi ed esigenze;
- definire l'ordine del giorno/gli argomenti delle sedute e dei workshop;
- garantire un dialogo regolare e costruttivo con i membri della KKI tra una seduta e l'altra;
- incentivare la collaborazione e la condivisione delle conoscenze all'interno della KKI e con gli altri organismi dell'Alliance SwissPass;
- rappresentare la KKI nei confronti di tutti gli stakeholder (imprese di trasporto, Consiglio strategico, associazioni, Cantoni, UFT, fornitori, mandatari);
- coordinare le esigenze dei vari comparti e sistemi di trasporto;
- sviluppare l'orientamento strategico dell'informazione alla clientela d'intesa con la strategia del settore dell'Alliance SwissPass, insieme ai membri della KKI;
- moderare in modo orientato agli obiettivi le discussioni e la formazione di opinioni nella KKI;
- chiarire le questioni relative ai processi, le responsabilità e le divergenze di opinione;
- raggiungere decisioni in seno alla KKI che possano essere approvate a maggioranza (tendere al consenso);
- informare/fornire rapporti in merito al raggiungimento degli obiettivi e sullo stato di avanzamento dei lavori al Consiglio strategico e all'UFT;
- concordare l'ordine del giorno delle sedute con il segretariato della KKI (quali argomenti in quale ordine e in quale arco di tempo).

## 3 Responsabilità

Il presidente ha le seguenti responsabilità in seno alla KKI:

- raggiungimento degli obiettivi in conformità con le disposizioni del Consiglio strategico e dell'UFT;
- raggiungimento degli obiettivi concordati congiuntamente in seno alla KKI;
- operato privo di frizioni della KKI prima, durante e dopo le sedute;
- ampio consenso nei confronti delle decisioni della KKI, in particolare dello standard di settore;
- considerazione appropriata di tutte le questioni che interessano i membri della KKI e i comparti.

## 4 Competenze

Il presidente ha le seguenti competenze in seno alla KKI:

- proposta del suo sostituto (eletto dai membri della KKI);
- convocazione e conduzione delle sedute e dei workshop;
- determinazione dell'ordine del giorno di ogni seduta della KKI (argomenti, tempo necessario, impostazione del programma);
- garanzia di qualità delle proposte: accettazione o rifiuto di proposte;
- presentazione di proposte proprie;
- ammissione di ulteriori partecipanti (ospiti, relatori) alle sedute della KKI;
- determinazione dei passi successivi per ogni argomento;
- determinazione delle persone responsabili per ogni argomento;

Assegnazione degli incarichi al segretariato della KKI, tra cui attività amministrative e concettuali, come la preparazione delle sedute, la stesura di verbali, follow-up dei lavori di progetto.

## 5 Profilo dei requisiti

Il presidente lavora o ha lavorato preferibilmente in un'impresa di trasporto e ha il seguente profilo:

- personalità integrativa, vincente e dotata di notevoli capacità dirigenziali;
- conoscenze strategiche nel traffico viaggiatori;
- ampia esperienza nella gestione di organismi eterogenei;
- esperienza pregressa di progetti realizzati con successo e/o di monitoraggio di programmi/multi-progetti;
- stile di gestione trasparente e orientato al consenso;
- esperienza nell'informazione alla clientela;
- elevato orientamento alla clientela finale (viaggiatori);
- conoscenze almeno della lingua tedesca e francese (livello B2 per ciascuna);
- disponibilità in termini di tempo di circa 40 giorni all'anno a favore della KKI, a medio termine, dopo l'avvio, si possono prevedere 20-30 giorni all'anno.