

## **CAPITOLO 3: Tendenze per una logistica LMD più efficace**

### **UNITÀ 4: Migliorare l'efficacia e l'impatto della logistica**

#### **Capsula 3.4.3**

#### **Aumento della resistenza allo stress degli operatori LMD**



**Da fare prima di questa capsula:**

Si raccomanda la definizione e la presentazione delle abilità comportamentali.

**Capsula collegata con:**

Le conoscenze fornite in questa capsula sono fortemente correlate al capitolo I, unità 2 e capsule 2.2.2, 3.4.2 e 3.4.7.

**Autori:**

AFT, Membri del Consorzio SUSMILE



# Obiettivi della Capsula

L'evoluzione della nostra società porta a servizi ultra-personalizzati, creando maggiori aspettative e pressione sul personale che lavora nel settore della consegna dell'ultimo miglio. Questa capsula mostrerà le conseguenze di tale evoluzione e le competenze attese dai lavoratori in tali circostanze.

Categoria	Documento, fonte	EQF		
		4	5	6
			X	X

Esercizi inclusi	Sì
------------------	----

Tempistiche per la capsula	60 Minuti (40 min di lettura e 20 min di test)
----------------------------	--

# Conenuti della Capsula

1. L'importanza strategica della soddisfazione del cliente per gli spedizionieri
2. Pressione operativa e ritmo di lavoro
3. Impatto degli stakeholder esterni sulla performance
4. Qualità essenziali attese per il personale LMD logistico

## Osservazione:

I collegamenti con altri corsi esistenti sulle competenze comportamentali per il personale logistico possono essere raccomandati qui poiché il corso SUSMILE non ha lo scopo di fornire un contenuto esteso su questo argomento, mentre è strategico per molti operatori LMD.

# Istruzioni per la Capsula

In allegato a questa capsula diversi documenti:

1. Sintesi SUSMILE per i diversi documenti allegati, e il motivo per cui abbiamo selezionato questi esempi per riflettere e ispirare buone pratiche professionali
2. Documenti di studio di casi, che presentano diverse situazioni e sfide che richiedono agli operatori LMD (sia sulle piattaforme che sui veicoli) di adattare le loro competenze comportamentali.

Altri casi di studio potrebbero essere più adattati in futuro con dati più recenti e operazioni più innovative per soddisfare le esigenze della domanda logistica urbana. Ti invitiamo a tenere d'occhio quelle recensioni aggiornate che potrebbero apportare valore aggiunto a questo contenuto MOOC SUSMILE.

## Fonte 1 – Sintesi SUSMILE

Questo documento ha lo scopo di presentare brevemente il caso di studio per questa capsula:

“Aumento della resistenza alle sollecitazioni degli operatori LMD”

Esporrà brevemente i motivi per cui abbiamo selezionato le diverse fonti riportate in questa capsula. Sintetizza i messaggi chiave da conservare da varie fonti e comuni a culture diverse per riflettere le specificità della consegna logistica urbana. Completa gli elementi presentati nella precedente Capsula 3.4.2 e può contribuire a trovare un professionista se si desidera organizzare una conferenza che completi tali elementi per gli studenti.

Si prega di notare che potrebbe essere correlato al tempo in quanto la produzione iniziale di questa sintesi è stata effettuata nel 2022 e nuove tecnologie, pratiche o modelli aziendali potrebbero essersi fusi negli anni a venire.

L'obiettivo di tali fonti è quello di invitare gli studenti a mettere gli elementi teorici in prospettiva e comprendere ogni modello del settore privato per affrontare il suo ambiente, la concorrenza, ecc.

## Fonte 2 – Fonte d'informazione: articolo online

**National Retail Systems, Inc. (NRS)** (2022), “5 competenze di servizio al cliente per i conducenti di camion”

<https://nrs3pl.com/5-customer-service-skills-truck-drivers-need-know/>

Articolo disponibile in inglese

**Riassunto:**

Questo post del blog fornisce un riepilogo di cinque aspetti chiave che sicuramente faranno la differenza per un'azienda con autisti di consegna esperti e qualificati. Mostra quanto sia importante l'evoluzione di queste competenze e come la differenza con la concorrenza sia diventata comportamentale piuttosto che tecnica.

## Fonte 3 – Fonte d'informazione: articoli online

**UNIKO Media group** (2020, January), “5 Competenze essenziali per i conducenti commerciali che dovremmo sviluppare”

<https://www.certifiedsafedriver.com/5-essential-commercial-driver-skills-we-should-develop>

Con i link complementari sottostanti (disponibili sotto l'articolo precedente ma da non saltare):

- “5 consigli per affrontare i conducenti aggressivi”

<https://www.certifiedsafedriver.com/5-tips-to-deal-with-aggressive-drivers>

- “Come diventare conducenti ecologici: consigli di guida rispettosi dell'ambiente”

<https://www.certifiedsafedriver.com/how-to-become-eco-friendly-drivers-environmentally-friendly-driving-tips>

Articoli in inglese

NB: Si prega di notare che anche se sembra che gli articoli siano pensati solo per i conducenti di auto commerciali, è totalmente adattato anche ai camion e ad altri conducenti di modalità di trasporto.



## Fonte 4 – Fonte dell'informazione: documento allegato (S4)

**TDI Safety@work** (2020, May), “Scheda informativa sulla sicurezza dei conducenti di consegna”

Documento in inglese

**Riassunto:**

Questo documento pubblicato negli Stati Uniti d'America mira a presentare il lavoro del fattorino e le sue condizioni di lavoro sotto gli aspetti sanitari. Negli ultimi anni, con l'aumento della domanda dei consumatori per questo settore, sono aumentate anche le sfide per la creazione di un programma completo di sicurezza dei conducenti di consegne. Sebbene non esista una soluzione valida per tutti, hanno riportato nel documento allegato diverse misure che possono ridurre i rischi dei conducenti di consegna e contribuire a garantire che le consegne vengano effettuate senza incidenti..

## Esercizi

Le domande sono elencate nella seconda parte della Fonte 1.

C'è una guida limitata sulle risposte attese (fornite nel documento "S1 Answers"), per consentire agli insegnanti di adattare i loro messaggi o di approfondire alcune delle informazioni a disposizione dei loro studenti. Lo scopo di questa capsula è invitarli a formulare una sintesi dei messaggi chiave e ad essere in grado di difenderli.

Le domande sono direttamente collegate ai documenti e alle fonti fornite. Gli insegnanti sono liberi di sfidare i loro studenti con le domande che trovano interessanti o eventualmente di formulare le proprie domande, in particolare per i livelli EQF 6.