

## Capsula SUSMILE 3. 4. 3 Fonte 1

### Risposte

Si prega di notare che le risposte sottostanti sono state semplificate per consentire agli insegnanti di valutare la qualità delle risposte in base al loro livello di comprensione, alla prospettiva adottata nella lettura dei documenti e, infine, alla qualità delle loro argomentazioni per compensare gli elementi mancanti.

#### EQF livello 4

1. **S2** What è l'abilità chiave consigliata per affrontare partner difficili?
  - Mantieni la calma
  - Approfitta di una formazione che aiuta ad ascoltare, lavorare per arrivare a una soluzione e affrontare il problema di quel cliente difficile. Punto da notare: si riferisce ai "partner" e non ai clienti, perché vale anche nel caso delle consegne B2B.
2. **S3** Chemodo i conducenti delle consegne devono essere impegnati e auto-motivati?
  - Perché trascorrono la maggior parte del loro tempo di lavoro da soli, in ambienti difficili e molte interazioni con gli stakeholder esterni.

#### Livello EQF 5-6

1. **S 2-S3** Pensiche la comunicazione professionale e tempestiva sia un'abilità necessaria per i conducenti di consegne al giorno d'oggi?
  - Poiché hanno una maggiore autonomia, le tecnologie ora forniscono dati istantanei sull'elaborazione delle merci e i clienti possono avere più informazioni rispetto ai conducenti non addestrati o non informati. Fornisce quindi un'immagine negativa di un operatore che non sa nulla della sua azienda e non può rispondere alle richieste dei clienti (ad esempio: come gestire i resi, quanto tempo ci vuole per confermare un rifiuto di consegna, ecc.)
  - È anche necessario sapere cosa rispondere quando le informazioni non sono disponibili per il conducente, come indirizzare verso il servizio giusto, numeri di contatto, ecc. Fornisce un altro livello di servizio clienti per supportare una query specifica o complessa.
2. **S3** Checosa pensi che le capacità organizzative tendano a rispondere a una migliore gestione dello stress?
  - Ai conducenti delle consegne vengono assegnati nuovi compiti e responsabilità rispetto a prima, nonché nuove attrezzature da gestire. Buone capacità organizzative sono importanti per aiutarli a organizzarsi, anticipare ciò che può accadere e mantenere al minimo gli eventi imprevedibili.



- Conoscere in anticipo tutti i vincoli e le tempistiche da rispettare permette di organizzare i giri di consegna e di calcolare tempi di funzionamento realistici. Ciò consente ai conducenti di partecipare alla preparazione, di definire i propri percorsi quando possibile (ad esempio le pause bagno) e di comprendere meglio i cambiamenti dell'ultimo minuto per gestire il loro stress.
3. **S4** Quali sono le principali raccomandazioni che possono essere elencate dal documento per affrontare i diversi rischi elencati?
- Migliori investimenti in formazione, sull'utilizzo delle attrezzature e sulla limitazione degli sprechi energetici
  - Investire sulla tracciabilità, qualunque sia la tecnologia utilizzata, per sapere dove si trovano le merci, i veicoli e gli autisti
  - Adattare le attrezzature e l'abbigliamento all'ambiente, adottando le giuste abitudini (ad esempio: accesso all'acqua potabile, adattamento degli orari di lavoro, ecc.)
  - Investire in pratiche fisiche regolari e facilitarle per i conducenti per evitare o ridurre le malattie professionali

