



## VALUTAZIONE DI STAGE A CURA DELL'AZIENDA

Nome e Cognome del tirocinante: Alberto Carbone

Nato/a \_\_\_\_\_ il:

Area/funzione aziendale:

Nome e Cognome, posizione aziendale del tutor: SALVATORE STAIANO, Contact Centre Team Leader Ferries

Periodo di svolgimento dello stage/laboratorio

Durata in mesi:

### VALUTAZIONE DEL PROGETTO FORMATIVO STAGE / LABORATORIO

Indicatori di valutazione

voto in decimi

Puntualità	5/10
Operosità/senso di responsabilità	6/10
Senso pratico	6/10
Socievolezza/relazioni con colleghi e superiori	6/10
Capacità di lavorare in gruppo	6/10
Disponibilità all'ascolto e all'apprendimento	6/10
Motivazione	5/10
Comprensione delle attività dell'area	6/10
Capacità di analisi e spirito critico	5/10
Capacità di sintesi	5/10
Capacità di decisione e spirito di iniziativa	5/10
Interesse/curiosità per le attività svolte	8/10
Disponibilità a modificare le proprie idee	7/10
Autonomia nello svolgimento dei compiti assegnati	8/10
Utilizzo di metodo di lavoro/di gestione del tempo	7/10
Livello di conoscenze tecniche di base	8/10
Livello di conoscenze tecniche acquisite	6/10
Livello di efficienza raggiunto	6/10
<b>VOTO FINALE (MEDIA)</b>	<b>6/10</b>

#### NOTE

Eventuali aspetti positivi/negativi emersi in modo particolare e degni di nota

*Durante il processo la risorsa ha dimostrato interesse alle attività svolte e una partecipazione quasi sempre costante e attiva, mostrandosi sempre disponibile nel recuperare ore non effettuate e molto collaborativo con l'intero Team.*

Firma tutor aziendale

04/10/2019



*Alberto Carbone*



Il questionario è composto da 10 domande incentrate sul prodotto MSC. Avrai a tua disposizione 60 minuti. Ti suggeriamo di sfruttare al meglio il tempo e di non soffermarti sulle risposte che non ti sovengono al momento.

Buon questionario!

5/20

Nome e Cognome: ALBERTO CARBONE  
Data: 03/10/2018  
Firma: Carbone Alberto

0,5

1) Elenca le tratte su cui è possibile imbarcare veicoli:

SNAV:

Aveana - Spoleto ✓  
Spoleto - Aveana ✓  
~~Napoli - Stromboli~~ | ~~Napoli - Ponza~~  
~~Stromboli - Napoli~~ | ~~Ponza - Napoli~~  
~~Nap - Pozzo / Pozzo - Nap~~

CAREMAR:

Nap - Ischia | Nap - Ischia  
Nap - Ischia | Nap - Ischia ✓  
Nap - Ischia | Nap - Ischia  
Nap - Ischia | Nap - Ischia  
Nap - Ischia | Nap - Ischia

LAZIOMAR:

Formia - Pozzo e vie  
Formia - Ventotene e vie ✓  
Tuscanara - Pozzo e vie  
Tuscanara - Ventotene e vie

Nap (Mergellina)  
↓

~~Napoli - Solina / Solina - Napoli~~  
~~Napoli - Volturno / Volturno - Napoli~~  
~~Napoli - Lipari / Lipari - Napoli~~  
~~Napoli - Ventotene / Ventotene - Napoli~~  
~~Cosamice - Pozzo e vie~~  
Nap - Cosamice e vie  
Cosamice - Pozzo e vie  
Pozzo - Cosamice e vie

(Nap Boreale)

Auzzo - Pozzo e vie  
Formia - Pozzo e vie  
Formia - Ventotene e vie



2) Indica da quale età i bambini viaggiano ad una tariffa ridotta:

0

ALISCAFI

Da | 0 | 2 | a | 2 | anni

TRAGHETTI

Da | 0 | 4 | a | 8 | anni

3) Quali sono i dati anagrafici obbligatori e necessari da inserire per ogni pax affinché vengano emessi i biglietti di viaggio per la Isole Pontine?

0

- COGNOME - NOME - E-MAIL - CELLULARE - TIPO E NUMERO DOCUMENTO - DATA E LUOGO DI NASCITA
- COGNOME - NOME - SESSO - NAZIONALITA' - TIPO E NUMERO DOCUMENTO - DATA E LUOGO DI NASCITA
- COGNOME - NOME - SESSO - TIPO E NUMERO DOCUMENTO - DATA E LUOGO DI NASCITA
- ALTRO: COGNOME - NOME - E-MAIL - CELLULARE

4) Indica la procedura corretta per applicare lo sconto Easy LIFE:

1

Bisogna registrarsi al programma Easy life sul vostro sito www.IT, dopo di questo il cliente deve inserire i dati anagrafici nella pratica ed infine inserire il n° posto.

5) Indica quali sono i metodi di pagamento che vengono accettati tramite Contact Center per l'emissione di un biglietto per la Croazia:

0/5

- BANCOMAT - BONIFICO - CARTA DI CREDITO - CONTANTI - PAYPAL
- BONIFICO - CARTA DI CREDITO - CONTANTI - PAYPAL
- BANCOMAT - BONIFICO - CARTA DI CREDITO
- ALTRO: BONIFICO - CARTA DI CREDITO

6) Un passeggero socio Touring Club può usufruire oltre alla sua convenzione anche della promozione del momento?

1

No, in quanto la tariffa non è cumulabile.

7) Un passeggero con partenza per le 14:30 per le Isole Eolie, richiede l'annullamento tramite e-mail alle ore 10:00 il giorno stesso della partenza, qual è la percentuale di penale calcolata?

0

Non è possibile effettuare l'annullamento del biglietto - Fino a 4h prima della partenza nuovo importo uguale a quello vecchio 20,00€ diritti di mat. e tratto nuovo importo superiore a quello vecchio 20,00€

diritti di mod. e tratto + differenza tariffaria -  
nuovo importo inferiore a quello vecchio  
20,00 € diritti di mod. e tratto (nessun  
rimborso previsto).

1

8) Indica in che modo viene effettuato il rimborso delle seguenti prenotazioni:

Prenotazione emessa da un AGENZIA CON PAGAMENTO RID:

- RIACCREDITO AUTOMATICO SU ESTRATTO CONTO MENSILE
- RIACCREDITO SU CARTA DI CREDITO UTILIZZATA IN FASE DI PRENOTAZIONE
- RIMBORSO TRAMITE BONIFICO
- INVIO ESTRATTO CONTO ALL'AGENZIA/CLIENTE
- INVIO ESTRATTO CONTO A BOOKING@SNAV.IT
- RICHIEDO LE COORDINATE BANCARIE
- RIMBORSO TRAMITE ALTRA AGENZIA

✓

Prenotazione emessa da un AGENZIA CON PAGAMENTO CON CARTA DI CREDITO:

- RIACCREDITO AUTOMATICO SU ESTRATTO CONTO MENSILE
- RIACCREDITO SU CARTA DI CREDITO UTILIZZATA IN FASE DI PRENOTAZIONE
- RIMBORSO TRAMITE CONTANTI O BONIFICO
- INVIO ESTRATTO CONTO ALL'AGENZIA/CLIENTE
- INVIO ESTRATTO CONTO A BOOKING@SNAV.IT
- RICHIEDO LE COORDINATE BANCARIE
- RIMBORSO TRAMITE ALTRA AGENZIA

✓

Prenotazione emessa tramite carta di credito e saldata con BONIFICO:

- RIACCREDITO SU CARTA DI CREDITO UTILIZZATA IN FASE DI PRENOTAZIONE
- RIMBORSO TRAMITE CONTANTI O BONIFICO
- INVIO ESTRATTO CONTO AL CLIENTE
- INVIO ESTRATTO CONTO A BOOKING@SNAV.IT
- RICHIEDO LE COORDINATE BANCARIE

✓

Prenotazione emessa in biglietteria SNAV di Stromboli con forma di pagamento in Contanti:

- RIMBORSO TRAMITE CONTANTI O BONIFICO
- INVIO ESTRATTO CONTO AL CLIENTE
- INVIO ESTRATTO CONTO A BOOKING@SNAV.IT
- RICHIEDO LE COORDINATE BANCARIE

✓

9) Cosa rispondi a un cliente CAREMAR che segnala quanto segue: "Come posso annullare la mia prenotazione acquistata sul sito www.caremar.it?"

0

???

*come prima cosa bisogna inviare una mail a edlenti@caremar.it in seguito il rimborso verrà effettuato entro 10 gg lavorativi e il rimborso viene accreditato sulla stessa carta dove è stato effettuato il pagamento.*

10) Cosa rispondi a un cliente LAZIOMAR che segnala quanto segue: "Vorrei modificare la mia prenotazione acquistata ieri con un tuo collega, come posso fare?"

1

*Non è possibile effettuare modifiche alla pratica, possiamo procedere annullando il biglietto pagando le rispettive penali e procedere ad una nuova emissione.*

✓

