



## VALUTAZIONE DI STAGE A CURA DELL'AZIENDA

Nome e Cognome del tirocinante: Ivana Ciotola

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	10/10
Operosità/senso di responsabilità	10/10
Senso pratico	8/10
Socievolezza/relazioni con colleghi e superiori	7/10
Capacità di lavorare in gruppo	8/10
Disponibilità all'ascolto e all'apprendimento	10/10
Motivazione	9/10
Comprensione delle attività dell'area	8/10
Capacità di analisi e spirito critico	7/10
Capacità di sintesi	8/10
Capacità di decisione e spirito di iniziativa	8/10
Interesse/curiosità per le attività svolte	9/10
Disponibilità a modificare le proprie idee	8/10
Autonomia nello svolgimento dei compiti assegnati	8/10
Utilizzo di metodo di lavoro/di gestione del tempo	8/10
Livello di conoscenze tecniche di base	8/10
Livello di conoscenze tecniche acquisite	8/10
Livello di efficienza raggiunto	8/10
VOTO FINALE (MEDIA)	8/10

#### NOTE

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

Se risorsa ha dimostrato di avere un comportamento buono per responsabilità e collaborazione, portando a termine ogni attività assegnata durante il suo periodo formativo.

Data

Firma tutor aziendale

27/09/2019



*[Handwritten signature]*

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!

9/10

Nome e Cognome: IVANA CIOTOLA  
Data: 26/09/2019  
Firma: Ivana Ciotola

1) Indica per ogni compagnia le tratte effettuate e la tipologia di unità navale utilizzata:

SNAV:

GOLFO DI NAPOLI: PROCIDA AUSCARI

ISCHIA (CASAMICCIOLA) - CAPRI

SORRENTO

ISOLE PONTINE: FONZA AUSCARI

VENTOTENE

ISOLE EOLIE: STROMBOLI - AUSCARI

VULCANO - PANAREA - LIPARI

SALINA

CROAZIA TRAGHETTO

CAREMAR:

~~PER~~ GOLFO = PROCIDA - AUSCARI - TRAGHETTI

ISCHIA (PORTO CASAMICCIOLA)

CAPRI FOTO NAUVE VELOCE

SORRENTO ~~TRAGHETTO~~ //

LAZIOMAR:

ROMA - VENTOTENE  
ANNO - FORMIA - TERRACINA

ALISCAFI - TRAGHETTI

①

2) Indica fino a che età i bambini viaggiano completamente gratis:

ALISCAFI

Da | 0 | a | 2 | anni

TRAGHETTI

Da | 0 | a | 4 | anni

①

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

- 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: SESSO - NAZIONALITA'

①

4) Indica quali sono le attività del CROSS SELLING, su quale tratta viene effettuato, il funzionamento e qual è il principale obiettivo:

L'attività di cross selling viene effettuata sulla tratta

I clienti vengono informati tramite SMS/EMAIL sulla PROMO MENU di bordo, quando saranno interessati e vogliono aggiungere la promo nella prenotazione chiamano il contact center, ed ordinano l'aggiornamento del menu. L'obiettivo è quello di spingere la vendita e l'acquisto dei menu incrementando il valore del costo del biglietto

①

5) Indica quali sono i metodi di pagamento che vengono accettati tramite Contact Center per l'emissione di un biglietto per le Isole Eolie e per il Golfo di Napoli:

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

0

6) Cosa prevede l'EASY BOARDING?

Indica su quale tratta viene effettuato, il funzionamento e qual è il principale obiettivo:

L'easy boarding viene effettuato nella tratta del Golfo di Napoli (Isola Procida), permette l'accesso diretto sull'oliseo nostro al scalo. L'obiettivo è quello di ridurre i tempi alle biglietterie e velocizzare le procedure di imbarco.

1

7) Indica la percentuale di penale ed il costo dei diritti di modifica:

	ANNULLAMENTO			MODIFICHE			
	Percentuale di Annullamento calcolata sulla tariffa e sulle tasse al netto dei diritti e dell'assicurazione. Esempio: 20% della tariffa + 20% delle tasse + 100% dei diritti + 100% assicurazione			Nuovo importo uguale a quello vecchio		Nuovo importo superiore a quello vecchio	Nuovo importo inferiore a quello vecchio
<b>CROAZIA</b>	Fino a 48h prima della partenza	Da 48h a 4h prima della partenza	Ultime 4h prima della partenza	Fino a 4h prima della partenza			
<b>EOLIE</b>	Penale 20%	Penale 50%	Penale 100%	Diritti Mod. 20 €	Diritti Mod. 20 €	Diritti Mod. 20 €	
<b>PONTINE</b>					+ diff. tariffa	Nessun rimborso	
<b>GOLFO</b>	Fino a 48h prima della partenza	Da 48h a 4h prima della partenza	Ultime 4h prima della partenza	Fino a 1h prima della partenza			
<b>SNAV</b>	Penale 20%	Penale 50%	Penale 100%	Diritti Mod. 250 €	Diritti Mod. 250 €	Diritti Mod. 250 €	
<b>GESCAB</b>					+ diff. tariffa	Nessun rimborso	

Attenzione: I biglietti emessi possono essere annullati e o modificati senza penale fino alle 24h del giorno successivo all'emissione, solo per le partenze superiori a 24 ore dalla prenotazione.

Diversamente verranno applicate le penali indicate nelle condizioni di trasporto in allegato al biglietto: Croazia - Eolie e Pontine "Art. 14 Rimborsi", Golfo "Art. 9 Rimborsi e Modifiche".

1

