



## VALUTAZIONE DI STAGE A CURA DELL'AZIENDA

Nome e Cognome del tirocinante: Anna Giordano

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	8/10
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	8/10
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	10/10
Utilizzo di metodo di lavoro/di gestione del tempo	9/10
Livello di conoscenze tecniche di base	8/10
Livello di conoscenze tecniche acquisite	8/10
Livello di efficienza raggiunto	8/10
<b>VOTO FINALE (MEDIA)</b>	<b>8/10</b>

#### NOTE

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

Se il tirocinante ha dimostrato di avere buone potenzialità mostrando interesse nell'attività svolta e di essere tenace e responsabile prendendo in gestione situazioni complesse e ostacolate a termine

Data  
27/01/2019

Firma tutor aziendale

*Salvatore Staiano*



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!

15/10

Nome e Cognome: ANNA GIORDANO  
 Data: 26/09/2019  
 Firma: *Anna Giordano*

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

SNAV:

CROAZIA (ANCONA - SPALATO) ←→	TRAGHETTO
ISOLE EOLIE (STROMBOLI - PANAREA - SALINA - VULCANO - UPARI)	ALISCAFO (DA NAPOLI)
ISOLE PONTINE (VENTOTENE - PONZA)	ALISCAFO (DA NAPOLI o CASANUCCIOLA)
GOLFO: NAPOLI BEVERELLO CASANUCCIOLA ←→	ALISCAFO
NAPOLI BEVERELLO PROCIDA ←→	--
CASANUCCIOLA PROCIDA ←→	--
<del>NAPOLI</del> NAPOLI → CAPRI	--
SORRENTO ←→ CAPRI	--
CASTELLANMARE ←→ CAPRI	--
-----	-----
-----	-----
-----	-----

CAREMAR:

NAPOLI ←→	TRAGHETTO / <del>THV</del> THV
<del>NAPOLI</del> NAPOLI → CAPRI - <del>PROCIDA</del>	TRAGHETTO / ALISCAFO
NAPOLI ←→ PROCIDA	TRAGHETTO
NAPOLI ←→ CASANUCCIOLA	THV
SORRENTO ←→ CAPRI	-----

POZZUOLI <-> CASANUOVOVA  
 NAPOLI <-> ISCHIA PORTO  
 POZZUOLI <-> ISCHIA PORTO  
 POZZUOLI <-> PROUDA

TRAGHETO  
 TRAGHETO/AUSCAFO  
 TRAGHETO  
 TRAGHETO/AUSCAFO

LAZIOMAR:

FORNIA - PONZA  
 TERRACINA - PONZA  
~~POZZUOLI~~ ANZIO - PONZA  
 FORNIA - VENTOTENE  
 TERRACINA - VENTOTENE

AUSCAFO/TRAGHETO  
 TRAGHETO  
 AUSCAFO  
 AUSCAFO/TRAGHETO  
 TRAGHETO

1

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

ALISCAFI

Da |\_\_| 0 | a | ~~2~~ | 2 | anni

TRAGHETTI

Da |\_\_| 0 | a | ~~2~~ | 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: NOME - COGNOME - EMAIL - CELLULARE - TIPO E NUMERO DI DOCUMENTO - NAZIONALITA' - SESSO

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 del CROSS SELLING viene effettuata sulla tratta Croazia. Questa prevede un'iniziazione di chiamate, mail, SMS, outbound al fine di informare i clienti delle promozioni del momento.

0,5

Esempio: Scorsistiche sui MENU presenti a bordo ~~scorsistiche~~

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: -----

②

6) Cosa prevede l'EASY BOARDING?

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

L'EASY BOARDING offre ai passeggeri la possibilità di accedere a bordo mostrando il titolo di viaggio al personale dedicato al check-in presente all'imbarco.

E' possibile effettuare l'easy boarding per le tratte:

SQUA-PROCIDA

Il fine principale obiettivo?

②,5

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 + <b>DIFFERENZA</b>	Nuovo importo inferiore a quello vecchio <b>NESSUN RIMBORSO</b>
<b>CROAZIA EOLIE</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>PONTINE</b>	Penale <u>20</u> %	Penale <u>50</u> %	Penale <u>100</u> %	Diritti Mod. <u>20</u> €	Diritti Mod. <u>20</u> €	Diritti Mod. <u>20</u> €
<b>GOLFO SNAV</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>GESCAB</b>	Penale <u>20</u> %	Penale <u>50</u> %	Penale <u>100</u> %	Diritti Mod. <u>2,5</u> €	Diritti Mod. <u>2,5</u> €	Diritti Mod. <u>2,5</u> €

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

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

Prenotazione emessa da un AGENZIA AFFIDATA SNAV:

- 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 NON AFFIDATA SNAV:

- 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 con il Contact Center:

- 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 Ancona 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

①

9) Cosa rispondi a un cliente CAREMAR che segnala ad Agosto quanto segue: "Non ho ancora ricevuto il rimborso del biglietto annullato a Giugno, potete verificare lo stato del mio rimborso?"

La invito gentilmente ad inviare una mail a callcenter@snav.it inserendo in oggetto il numero della sua prenotazione. Di conseguenza provvederemo a verificare lo stato attuale del suo rimborso.

espresso

10) Cosa rispondi a un cliente LAZIOMAR che segnala quanto segue: "Ho appena acquistato un biglietto tramite contact center ed ho ricevuto solamente la ricevuta di pagamento senza il biglietto, come e quando riceverò il mio biglietto?"

Il biglietto sarà inviato al suo indirizzo di posta elettronica fornito al momento della prenotazione nel giro di qualche ora. Qualora non dovesse ricevere il suo biglietto non esiti a contattarci, provvederemo subito ad inviarlo nuovamente."

①

05