

# SIGNORI IN CARROZZA

Sono in partenza i treni di NTV, azienda che in meno di quattro anni ha inserito più di 500 persone nelle diverse direzioni



Senior Consultant di Hdu (Human development unit), divisione di consulenza HR di Giunti O.S.

di Luca Mori

[l.mori@giuntios.it](mailto:l.mori@giuntios.it)

**S**e siete viaggiatori abituali "ad alta velocità", non vi sarà sicuramente sfuggita la novità di questo inizio d'anno: parte Italo, il treno veloce di NTV. Per far muovere i treni è stato necessario un grande lavoro, creando da zero tutta la struttura della nuova società. In questa sfida la funzione risorse umane ha avuto un ruolo fondamentale, rispondendo alle esigenze dei

clienti interni con un'attività di selezione continua e intensa che a partire dal 2008 fino a oggi ha portato all'inserimento di oltre 500 persone distribuite in tutte le direzioni aziendali.

Abbiamo chiesto a Ilaria Alfonso, Responsabile Selezione e Sviluppo di NTV, di raccontare in esclusiva a Direzione del Personale questa esperienza. Ecco la sua testimonianza.

## La partenza

«La nostra è stata, ed è tutt'ora, una sfida nella sfida. Come è facilmente immaginabile, costruire una nuova realtà di così grande rilevanza e impatto è un qualcosa di molto stimolante e complesso. Ci siamo mossi da subito con l'idea di ricercare persone in grado di coniugare competenze tecnico-specialistiche con competenze comportamentali, privilegiando tutte quelle risorse che avessero lavorato in contesti differenti e d'eccellenza, per creare un'azienda eterogenea, dove la diversità di esperienze e provenienze diventasse un forte valore aggiunto per la realizzazione di nuovi modelli di servizio.

Grazie anche all'aiuto di alcuni partner fra i quali appunto Giunti O.S., abbiamo implementato, per tutte le figure professionali che stavamo ricercando, un iter di selezione mirato a va ->

**“Ci siamo mossi da subito con l'idea di ricercare persone in grado di coniugare competenze tecnico-specialistiche con competenze comportamentali, privilegiando tutte quelle risorse che avessero lavorato in contesti differenti e d'eccellenza”**



## L'ultimo treno

Italo rappresenta l'ultima frontiera del treno. Realizzato nelle officine Alstom AGV, ha una motorizzazione distribuita su tutto il convoglio: non ci sono le motrici di testa e di coda e questo consente un aumento della capienza di bordo del 20%. Più spazio, quindi, ma anche più comfort (foto 1 e 3) e sicurezza: ampi corridoi, grande luminosità, una Carrozza cinema (foto 2) e consumi energetici ridotti del 30%. Il comfort non è solo sui treni, ma anche a terra: in ogni stazione infatti ci sarà una Casa Italo in cui acquistare biglietti, lavorare in wi-fi, informarsi sui servizi o semplicemente rilassarsi (foto 4).

lutare le caratteristiche individuali in un'ottica sistemica, al fine di comprendere come queste potessero essere compatibili con il contesto, il gruppo e i valori aziendali. Per ciascun ruolo siamo partiti dalla costruzione del profilo ideale (un vero e proprio identikit del candidato) per poi passare alla pubblicazione della ricerca, allo screening dei curricula, alle convocazioni e alla selezione in sede.

## Il percorso

Colloqui, dinamiche e test sono solo alcune delle attività che hanno fatto parte del processo, basato su una metodologia che punta sul lavoro congiunto di più valutatori per limitare il più possibile la soggettività a vantaggio dell'organizzazione. Abbiamo infatti creato un team che fosse in grado di valutare le candidature su diversi aspetti, cercando di individuare il potenziale, soffermandoci su caratteristiche che potessero farci scegliere le migliori candidature immaginandole in un contesto di lavoro fortemente dinamico, dove la crescita personale sarà il miglior riconoscimento dei risultati che ciascuno conseguirà.

Il welfare aziendale sarà personalizzabile secondo le esigenze di ciascuno e l'ambiente di lavoro sarà sicuramente coinvolgente e tecnologicamente all'avanguardia.

## Due grandi progetti

**1.** La selezione Allievi macchinisti, condotta dalle Direzioni Produzione e Personale da aprile a settembre 2010, ha permesso di individuare 50 candidati tra le 13mila candidature. Responsabilità e capacità di intervento sono i requisiti fondamentali richiesti a questa figura professionale in cui le caratteristiche personali e

comportamentali giocano un ruolo fondamentale accanto a competenze cognitive (problem solving operativo e flessibilità), realizzative (orientamento al risultato e iniziativa) e relazionali (capacità comunicative, relazionali e gestione dei conflitti).

Le metodologie utilizzate (test psicoattitudinali, di personalità e assessment center), unite alle differenti competenze dei selezionatori (tecniche e psicologiche), hanno portato al risultato sperato: comprendere l'attitudine al ruolo di giovani neodiplomati senza esperienza specifica e individuare le loro potenzialità. In questo caso test attitudinali creati ad hoc e test di valutazione della personalità quali il 16PF e il BFQ (Big Five

**“Per ciascun ruolo siamo partiti dalla costruzione del profilo ideale, un vero e proprio identikit del candidato, per poi passare alla pubblicazione della ricerca, allo screening dei curricula, alle convocazioni e alla selezione in sede”**



Questionnaire) hanno contribuito a rendere il processo più veloce e oggettivo.

**2.** La selezione del Personale operativo viaggia -  
tori, in tutto 650 persone da dedicare ai servizi  
in stazione e bordo treno, è un progetto ancora  
in corso. Le Direzioni Personale e Viaggiatori  
hanno definito i **profili ideali** delle figure ricercate  
(hostess e steward, train manager, station mana -  
ger, train specialist) che costituiscono l'elemento  
guida per l'individuazione dell'equipaggio e del  
modello di servizio da erogare. In questo caso  
le competenze ricercate variano in funzione  
del ruolo e vanno dalle capacità comunicati -  
ve all'orientamento al cliente, dalla capacità di  
gestione dei reclami all'orientamento al risul -  
tato, dall'iniziativa alla capacità di leadership  
e di negoziazione. Il processo prevede l'invio  
della propria candidatura esclusivamente onli -  
ne (compilando un cv form e il test di inglese  
nell'area Opportunità di lavoro del sito aziendale)  
e la successiva fase di recruiting e di screening  
gestita interamente via web con l'ausilio di un  
applicativo software che effettua un match tra  
profilo ideale e candidature pervenute. I candi -  
dati idonei sono poi convocati per effettuare le  
diverse prove selettive previste: test psicoatti -  
tudinali e di indagine comportamentale quali  
il Cst (Customer support test), test di inglese,  
assessment center, colloqui con psicologi esperti  
e con i responsabili NTV.

"Non perdere questo treno" è stato il primo  
slogan utilizzato da NTV nel 2008 per lanciare  
le selezioni: a distanza di quasi quattro anni pos -  
siamo dire che siamo pronti a ripetere l'invito,  
stavolta diretto a tutti coloro che vorranno fare  
di Italo il loro treno. ■



#### Formazione vincente

Per lavorare in NTV  
non basta essere bravi.  
Bisogna imparare l'arte  
dell'ospitalità. Per questo  
l'azienda, in collaborazione  
con la Provincia  
di Roma, ha dato vita  
alla Scuola di ospitalità  
per preparare e formare  
figure professionali come  
train manager, train  
specialist, station manager,  
station specialist, hostess  
e steward di bordo.  
Un ingente investimento  
iniziale per 40 corsi che  
hanno l'obiettivo di creare  
una vera e propria cultura  
di servizio e un solido  
spirito di squadra.

## L'azienda ai raggi X

Partito grazie all'iniziativa di quattro soci  
e a ingenti investimenti, il progetto NTV  
ha grandi ambizioni. All'insegna della qualità

**E** il primo operatore privato italiano sulla  
rete ferroviaria ad alta velocità, ed è il  
primo operatore al mondo a utilizzare  
il nuovissimo e super tecnologico treno Alstom  
AGV, detentore del primato di velocità ferroviaria.

Ai quattro soci fondatori (Luca Cordero di  
Montezemolo, Gianni Punzo, Diego Della Valle  
e Giuseppe Sciarone), che detengono complessivamente il 33,5% del capitale, si sono  
aggiunti successivamente Intesa Sanpaolo  
(20%), Assicurazioni Generali (15%), Alberto  
Bombassei (5%), la famiglia Seragnoli (5%) e  
infine SNCF (20%). Il servizio, che partirà entro  
qualche mese, collegherà a regime, con la sua  
flotta di 25 treni chiamati Italo, nove città (Torino,  
Milano, Bologna, Firenze, Roma, Napoli, Salerno,  
Venezia e Padova) e 12 stazioni, offrendo viaggi di  
grandissima qualità, massimo comfort, tecnologia  
innovativa e grande varietà di intrattenimento. In  
ogni stazione, NTV sarà presente con una Casa  
Italo, un centro di servizio multifunzionale in cui i  
viaggiatori, assistiti da personale NTV, potranno  
acquistare i biglietti, informarsi sui servizi Italo,  
rilassarsi o lavorare con il wi-fi.

#### Un miliardo di opportunità

Al centro di questo progetto, che ha richiesto  
un investimento privato di un miliardo di euro,  
c'è il sogno di una mobilità ecologica e veloce  
e la volontà di offrire un servizio di grandissima  
qualità, in cui siano valorizzati il passeggero e il  
tempo del suo viaggio. Le tecnologie permet -  
tono infatti al cliente business di lavorare sul  
pc portatile, proprio come se fosse in ufficio,  
grazie alla connessione internet sempre fluida,  
garantita da tre differenti sistemi: satellite, wi-fi  
e Umts. Chi invece desidera rilassarsi può sce -  
gliere la Carrozza cinema e assaporare un film  
in prima visione sugli schermi HD con impianto  
sonoro di ultima generazione. L'offerta interattiva  
comprende anche un portale di bordo, con oltre  
250 ore di contenuti audio e video, e un canale  
tv live. Insomma, a ciascuno il suo. Che è poi lo  
spirito racchiuso nel pay-off scelto dalla società:  
"Italo, il tuo treno". Un treno per tutte le esigenze  
e per tutti i tipi di viaggiatori.