

## Linee guida per corsi interaziendali di operatrice/operatore per la comunicazione con la clientela

### Obbligo di frequenza

La frequenza dei corsi interaziendali (CI) è obbligatoria per tutti. I corsi non frequentati devono essere recuperati. Nel caso non sia possibile recuperare o frequentare il corso in un tempo ragionevole, sarà responsabilità dell'azienda formatrice assicurarsi che l'apprendista raggiunga gli obiettivi previsti.

### Principi

- Coltiviamo un clima di attenzione e fiducia reciproca.
- I nostri rapporti si basano su stima reciproca, cortesia e tolleranza.
- Ci rispettiamo, sosteniamo e aiutiamo a vicenda.
- Cerchiamo di creare un ambiente di lavoro tranquillo, soprattutto durante le ore di lezione.
- Prestiamo attenzione affinché tutti i locali siano puliti e in ordine, gettando i nostri rifiuti negli appositi contenitori.

### Date CI / Inviti personali

Apprendisti e formatori possono consultare tutte le date dei CI nello strumento di gestione «educola» a partire dal nuovo anno scolastico, ovvero ad agosto.

L'ufficio di **AURIS** carica gli inviti personali su educola entro un mese prima della corrispondente giornata CI. La relativa e-mail è inviata agli apprendisti e ai formatori.

### Assenza (giustificata) alla lezione CI

In caso di malattia o infortunio, gli apprendisti sono tenuti a comunicare per e-mail all'ufficio di **AURIS** la disdetta dell'iscrizione entro i 15 minuti precedenti l'inizio del corso: [info@auris-verband.ch](mailto:info@auris-verband.ch).

Nella CC dell'e-mail occorre inserire il rispettivo responsabile della formazione (formatore).

Gli appuntamenti dal medico, dal dentista o presso uffici vanno presi al di fuori degli orari dei CI

Nel caso di un contrattempo improvviso giustificato (disagi nel trasporto pubblico), l'apprendista contatta l'ufficio di **AURIS** per telefono al numero **044 503 77 88** entro i 15 minuti precedenti il CI.

Sarà necessario presentare all'ufficio una foto del tabellone o un print screen (sito o app FFS) indicante la relativa notifica di ritardo.

### **Assenza (ingiustificata) alla lezione CI**

Nel caso in cui l'apprendista si presenti in ritardo (dopo l'inizio del corso) o sia assente senza motivo (per dimenticanza, per non essersi svegliato in tempo) sarà invitato a recuperare il CI e il costo di **CHF 240.95 (costo giornata CI)** sarà addebitato all'azienda.

Tutte le assenze vengono registrate nella piattaforma «educola» e comunicate al formatore in azienda.

### **Vacanze/eventi**

Vacanze ed eventi devono essere programmati al di fuori degli orari dei CI e si considerano assenze ingiustificate. In caso di eventi eccezionali la persona responsabile della formazione può presentare richiesta all'ufficio di **AURIS** inviando un'e-mail a [info@auris-verband.ch](mailto:info@auris-verband.ch) almeno 14 giorni prima del previsto CI.

### **Immagine**

I corsi interaziendali fanno parte della formazione aziendale. Si richiede un'immagine curata e conforme al regolamento aziendale, con un abbigliamento «Business Casual».

Cappelli, berretti, magliette troppo corte, abiti e infradito da spiaggia, occhiali da sole ecc. vanno indossati nel tempo libero.

### **Apparecchiature elettroniche**

Durante i corsi è vietato l'uso di qualsiasi apparecchiatura elettronica.

Durante la lezione, il cellulare va riposto nell'apposito contenitore disattivando la suoneria e la vibrazione. Può essere utilizzato durante le pause e il pranzo.

### **Fumo, alcol e droghe**

In tutto l'edificio è vietato fumare, consumare alcol e assumere droghe!

I fumatori hanno a disposizione un posacenere davanti all'entrata dell'edificio.

### **Cibo e bevande**

Non è consentito mangiare nelle sale dei corsi. Sono ammesse acqua e bevande in bottiglia chiusa (no lattine!). Si può mangiare durante la pausa pranzo presso i tavoli alti e nelle sale di gruppo.

Non è permesso usufruire di servizi di consegna di pizza o altri alimenti.

### **Misure disciplinari**

Chi trasgredisce deliberatamente o in modo premeditato alle disposizioni deve lasciare il CI e/o rispondere dei danni provocati.

In ogni caso vengono informati i genitori e la persona responsabile della formazione.

Abbiamo letto le linee guida e siamo consapevoli delle conseguenze derivanti dal mancato rispetto delle stesse.

### Apprendista

**Cognome/nome: (In maiuscolo)** \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

Firma

\_\_\_\_\_

**Genitori: (se l'apprendista non ha ancora compiuto 18 anni)**

Data: \_\_\_\_\_

Firma

\_\_\_\_\_

### Azienda formatrice

**Nome azienda formatrice:** \_\_\_\_\_

Cognome/nome formatore: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

Firma

\_\_\_\_\_

Il documento firmato deve essere inviato entro i 10 giorni successivi al primo CI per e-mail all'ufficio di **AURIS** all'indirizzo [info@auris-verband.ch](mailto:info@auris-verband.ch). Grazie.