

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 2 - Gestire le relazioni ed i rapporti commerciali con le diverse tipologie di interlocutori (clienti, partner e fornitori, autorità portuale, ecc.)

1 - RELAZIONI

Grado di complessità 1

1.1 RELAZIONI CON I CLIENTI

Gestire le relazioni con i clienti (agenzie marittime, armatori, spedizionieri, trasporto ferroviario, ecc.) anche attraverso riunioni, al fine di mantenere e rafforzare le attività in essere e sviluppare nuovi rapporti commerciali, individuando i miglioramenti alle modalità di funzionamento del terminal necessari a soddisfare le nuove aspettative o necessità del cliente, ivi compresa anche l'adozione di nuove tecnologie, e ponendo particolare attenzione al mantenimento e miglioramento degli standard del servizio offerto

1.1 RELAZIONI CON PARTNER E FORNITORI DI SERVIZI

Gestire le relazioni con i partner (esternalizzatori di attività) ed i fornitori al fine di definire le caratteristiche e le condizioni di fornitura, monitorarne la realizzazione ed individuare eventuali modifiche dei rapporti contrattuali per migliorare l'efficienza della gestione del terminal

1.1 RELAZIONI CON LE AUTORITÀ E ALTRI SOGGETTI

Sviluppare le relazioni (attraverso riunioni, conferenze dei servizi, ecc.) le autorità coinvolte nel funzionamento del porto e nella gestione delle merci nel rispetto della normativa e delle relative procedure e implementare eventuali sinergie con altri soggetti al fine di migliorare le condizioni di svolgimento ed efficientamento delle attività del terminal

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 2

RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Tipologie di clienti (agenzie marittime, armatori, spedizionieri, trasporto ferroviario, ecc.) e loro fabbisogni
- Normativa internazionale e nazionale in materia di trasporti e terminal portuali
- Partner (esternalizzatori di attività)
- Fornitori di servizi e beni per la gestione dell'attività del terminal
- Autorità di gestione e controllo delle aree portuali
- Principali tecnologie e relative innovazioni per la gestione delle attività di terminal

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Metodi e tecniche di rilevazione dei fabbisogni dei clienti
- Metodi e tecniche di definizione delle condizioni di fornitura
- Procedure di comunicazione con le autorità portuali

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Fabbisogni dei clienti rilevati
- Condizioni di fornitura definite
- Servizi di fornitura monitorati
- Relazioni con le autorità condotte sulla base della normativa e delle procedure

INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'insieme delle tipologie di terminal
2. Le tecniche di gestione delle relazioni con i clienti e di rilevazione dei fabbisogni
3. Metodi e tecniche di definizione delle condizioni di fornitura
4. Procedure di comunicazione con le autorità portuali
5. Un set di caratteristiche logistiche, tecnologiche e di mercato di terminal

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: ---
2. Colloquio tecnico relativo alle logiche ed agli obblighi di gestione delle relazioni con clienti, fornitori ed autorità portuali

ADA.11.01.08 - DIREZIONE LOGISTICA DEL TERMINAL PORTUALE

FONTI

- Legge 4 agosto 1990 , n. 240, Interventi dello Stato per la realizzazione di interporti finalizzati al trasporto merci e in favore dell'intermodalità
- Legge 1 agosto 2002, n. 166, Disposizioni in materia di infrastrutture e trasporti