



## Dai treni, alle consulenze e ai tifosi: parola d'ordine imparare

#Collaboratori #Mondo del lavoro #Esercizio ferroviario

Toni Lüscher è alle FFS da 40 anni e da quando ha iniziato ha cambiato cinque diversi lavori. Come dimostra il suo percorso professionale, l'apprendimento permanente porta a nuove prospettive.



«Sono un ferroviere nell'animo.» Toni Lüscher è in piedi alla sua scrivania rialzata al 4° piano dell'edificio che si affaccia sulla diramazione dei binari fuori dalla stazione di Zurigo. Qui si trova la sede di Gestione dell'offerta Viaggiatori. Quando Toni Lüscher guarda il groviglio di rotaie fuori dalla finestra, ha l'impressione di vederci riflesse le tappe del suo percorso professionale alle FFS.

In quasi 40 anni di servizio ha cambiato lavoro quattro volte, seguito tre formazioni e concluso più del doppio di corsi di formazione continua. L'apprendimento continuo, che oggi sta acquisendo sempre più importanza per la rapidità con cui cambia il mondo del lavoro, è per Toni Lüscher un'abitudine di lunga data. Un'abitudine che gli ha offerto numerose opportunità.

### **Da addetto al passaggio a livello a capotreno**

Dopo la scuola Toni Lüscher voleva fare un apprendistato come conduttore ma aveva problemi con il francese. Le FFS lo assunsero comunque e gli offrirono l'opportunità di svolgere un apprendistato come impiegato d'esercizio. All'epoca prestava servizio nelle attività di manovra e trasbordo merci, nel servizio di stazione, come addetto al passaggio a livello e tra le altre cose imparò anche a guidare il trattore ferroviario. Sebbene i compiti fossero numerosi e variati, Toni sognava sempre di lavorare quale conduttore.

Dopo aver perfezionato le sue conoscenze di francese riuscì a realizzare il suo sogno. Per i dieci anni successivi si occupò quindi del controllo dei biglietti nel traffico regionale e a lunga percorrenza e dell'assistenza ai viaggiatori. Successivamente fu promosso a capotreno: assunse la responsabilità del servizio circolazione treni e lavorò come insegnante specializzato nella formazione dei futuri agenti dei treni.

### **Allo sportello e via di nuovo**

Dopo 15 anni sui treni, Toni Lüscher sentì il desiderio di conoscere gli utenti della ferrovia da un'altra prospettiva. Seguì una formazione nel settore delle vendite e fu assunto come segretario d'esercizio alla stazione di Aarau. In questa funzione forniva consulenza ai clienti allo sportello ed era responsabile per il servizio di cambio valuta e di trasferimento di denaro con Western Union. Anche questa si rivelò essere una funzione diversificata e ricca di responsabilità. Ma presto gli fu chiara una cosa: «Non volevo lavorare nella vendita fino alla pensione.»

L'opportunità di cambiare si presentò dopo tre anni. Per poter assistere meglio i clienti in stazione in caso di situazioni straordinarie e perturbazioni dell'esercizio, Toni Lüscher fece uno stage a Gestione degli eventi. Il « tirocinio d'orientamento » era limitato a sei mesi ma a Toni piacque così tanto che non volle più tornare allo sportello.

### **YB e FC Basilea come principali clienti**

Dopo poco più di tre anni, la decisione della direzione settoriale di reintrodurre i turni nella gestione degli eventi aprì a Toni Lüscher un'altra porta: quella di Gestione dell'offerta Viaggiatori a Zurigo. Da otto anni il suo lavoro ruota attorno alla pianificazione e organizzazione di viaggi charter, eventi speciali, battesimi di treni e locomotive, corse con materiale rotabile storico – in poche parole tutto quello che non è previsto dall'orario.

Il ruolo principale di Toni Lüscher è quello di predisporre i treni speciali per i tifosi di calcio. Per ogni giornata del massimo campionato svizzero di calcio organizza i viaggi di andata e ritorno per una media di 3-5 partite. I suoi migliori clienti sono i gruppi di tifosi dei club YB, FC Basilea, FC San Gallo, FC Lucerna e FC Zurigo. Quella che sembra essere una routine ormai assodata, per Toni è il lavoro più variegato tra quelli svolti finora. Accordarsi con i committenti e coordinare la produzione, l'esercizio ferroviario e il personale richiede una buona dose di capacità di negoziazione, creatività e improvvisazione. Toni Lüscher svolge questo compito insieme al reparto servizio di treni per i tifosi.

Toni Lüscher si descrive come una persona che ama cambiare e imparare. Sorge spontaneo chiedersi se non abbia in mente di valutare un nuovo ambito professionale all'interno delle FFS. «Mi mancano ancora poco meno di dieci anni di lavoro. Ma quello che faccio ora mi piace così tanto che per il momento non mi va di cambiare», spiega l'esperto di treni per i tifosi guardando di nuovo giù verso i binari illuminati dai raggi del sole.

Le FFS offrono più di 150 professioni diverse. Hai investito molto nel tuo futuro. Fai qualcosa di grande. Metti in movimento la Svizzera insieme a noi: [www.ffs.ch/jobs](http://www.ffs.ch/jobs).