



Programma di
apprendimento
permanente

Il presente progetto è finanziato con il sostegno della Commissione europea.



**PROFESSIONI
"ON THE ROAD"
TAXI PIÙ SICURI
E COMPETITIVI**



www.taxistars.eu



/taxistarsEU

E-PLATFORM training.taxistars.eu



Programma di
apprendimento
permanente

Il presente progetto è finanziato con il sostegno della Commissione europea.



TRAINING GUIDE

PROFESSIONI "ON THE ROAD"
TAXI PIÙ SICURI E COMPETITIVI



EU co-funded project Taxistars – Training TAXI drivers for a safer & more competitive 24h on the road profession

Copyright © 2015 Taxistars Consortium

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, distributed, or transmitted in any form or by any means, including photocopying, recording, or other electronic or mechanical methods, without the prior written permission of the publisher, except in the case of brief quotations embodied in critical reviews and certain other noncommercial uses permitted by copyright law.

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects only the views of the authors, and the European Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Production and Editing: Militos Consulting S.A.



**1. BENESSERE
DEL CONDUCENTE**



2. ERGONOMIA

5. SICUREZZA PERSONALE

**4. GESTIONE DEI
CASI DI EMERGENZA**

3. TROPPO COMODO?

**6. ORIENTAMENTO AL SERVIZIO
E INTERAZIONE SOCIALE**

**8. VANTAGGI DELLA
ECO-COMPATIBILITÀ**

**7. GESTIONE DEI CONFLITTI
E DEI PASSEGGERI PROBLEMATICI**

CONTENUTO



Introduzione

L'industria dei taxi rappresenta una componente sostanziale della mobilità metropolitana. Aggiornare e sviluppare questa modalità di trasporto pubblico più flessibile e importante, specialmente attraverso il miglioramento del training professionale, è strettamente collegato con lo scopo e la qualità di ogni possibile concetto di mobilità urbana.

Prendendo in considerazione sia le speciali caratteristiche funzionali e sociali dei tassisti come professionisti "on the road", che la forza lavoro sempre più diversificata e le condizioni mutevoli nel settore, emerge un chiaro bisogno di materiale formativo rivolto ai tassisti professionisti, che sia innovativo e specifico per il target.

Che cos'è il progetto Taxistars?

Il progetto "Taxistars" sviluppa applicazioni ICT innovative per i tassisti professionisti, sulla base dei bisogni del mercato del lavoro, prendendo in considerazione le condizioni di lavoro dei tassisti professionisti di tutta Europa, che stanno rapidamente cambiando.

Costruire un consorzio complementare costituito da un'insieme di diverse expertise a livello europeo, mira a incoraggiare sinergie efficaci e durature, impostando il cammino per un approccio innovativo nel campo della formazione professionale nel settore del trasporto su strada e oltre, attraverso l'introduzione di nuovi strumenti per l'apprendimento, come le applicazioni per smartphones e tablets.

Il consorzio assicura un legame forte e stretto tra la vita lavorativa e il training formativo professionale (VET), al fine di aiutare a sviluppare materiale formativo che sia fatto su misura per il target. Inoltre, immagina il proprio impatto e potenziale, incontrando bisogni simili o diversi, coinvolgendo più portatori di interesse in campi vicini o lontani, a beneficio di ampie e diverse comunità di apprendimento (training communities).

Obiettivi

Gli obiettivi concreti del progetto sono quindi:

contribuire al miglioramento del training professionale nel settore dei taxi, lavorando verso un sistema di trasporto su strada in EU che sia più sicuro, efficace e di alta qualità.

Promuovere pratiche di apprendimento e attività che motivino e stimolino effettivamente i trainees nel campo o i tassisti professionisti.

Creare una nuova visione dell'uso dell'ICT nell'apprendimento permanente.

Incoraggiare ed espandere l'impatto delle pedagogie e i servizi basati sull'ICT nel campo del trasporto su strada.

Chi implementa Taxistars?

Il consorzio "Taxistars" è composto da un insieme di background professionali ed istituzionali complementari. Tutti i membri del partenariato condividono un denominatore comune essendo attivi nei campi dell'educazione professionale, il settore di trasporto su strada, l'ICT, così come il management e la disseminazione di progetti europei.

Ci sono 9 attori coinvolti da 8 Stati Membri Europei, ossia Austria, Belgio, Cipro, Finlandia, Germania, Grecia, Italia e Spagna. Ogni membro del consorzio coinvolto offre la propria expertise nei campi rispettivi secondo una strategia e un piano di allocazione dei compiti chiaro e ben definito.

BENESSERE DEL CONDUCENTE

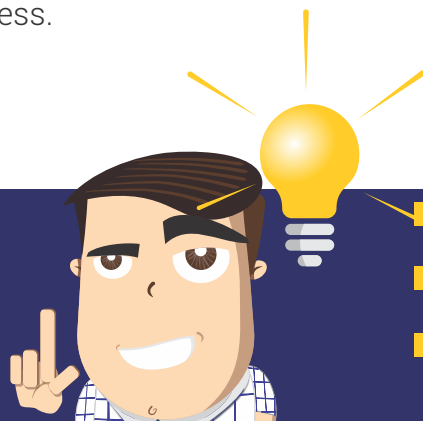
SEZIONE 1.1 GESTIONE DELLO STRESS

Fonti di stress chiave e modalità di gestione delle stesse



Il lavoro del tassista può risultare esigente e stressante. Traffico, violenza, comportamento dei passeggeri o reddito instabile stressano la maggior parte dei conducenti di taxi in Europa. In che modo poter gestire al meglio tutto questo?

Il traffico intenso rende te, gli altri automobilisti intorno a te e i passeggeri nervosi. Clacson, tensione, percorsi che richiedono più tempo del previsto causano molto stress.



- Conoscere bene la propria città. Trovare delle scorciatoie e suggerire dei percorsi alternativi ai propri passeggeri.
- Chiamare il cliente che ha richiesto il taxi fissando un appuntamento ed informarlo del previsto ritardo a causa del traffico.
- Restare sintonizzati con gli altri conducenti, con la radio o con la polizia per essere informati sulle situazioni che potrebbero ostacolare il proprio percorso, come scioperi, incidenti o cantieri stradali.

Come tassista sei esposto alla violenza e alle aggressioni più di ogni lavoratore medio. È naturale che ti senta stressato, soprattutto durante i turni notturni o in aree remote.



- Valutare il rischio dei propri passeggeri prima di lasciarli salire
- Non distogliere lo sguardo dal tassametro quando è previsto il prelievo del passeggero
- Non esporre il denaro
- Utilizzare metodi di pagamento diversi dai contanti
- Non essere aggressivi o polemici. Vedere nel dettaglio questi ed altri suggerimenti in Sicurezza Personale
- Installare e prevedere l'utilizzo di sistemi di allarme e di assistenza in presenza di situazioni di pericolo.

SEZIONE 1.1 GESTIONE DELLO STRESS

Fonti di stress chiave e modalità di gestione delle stesse

Devi guidare per molte ore e ci sono giorni in cui gli incassi possono essere bassi. Quando ti prendi un giorno libero dal lavoro avverti un senso di ansia per i guadagni non ottenuti.



- Verificare i propri guadagni ogni due settimane e programmare dei piani di risparmio per i giorni meno buoni.
- Cercare di creare una base di clienti fedeli. Tenere a portata di mano il proprio biglietto da visita o quello della propria società per le persone che devono spostarsi spesso.
- Se sei un lavoratore autonomo, lascia il tuo biglietto da visita presso hotel, società, ospedali ed altri luoghi dove il servizio taxi sia richiesto spesso; se lavori per una società di taxi questa attività può essere svolta dal tuo principale.
- Le piattaforme del servizio taxi e il servizio di radio taxi possono accrescere le tue opportunità.
- Collaborare con altri tassisti per creare una rete che possa andare incontro alle esigenze di più clienti.



Passeggeri provocatori, imprevedibili, problematici o troppo esigenti possono causare rabbia, conflitti e un sovraccarico di stress.

- Cercare di controllare le proprie emozioni per gestire la situazione,
 - Non utilizzare un linguaggio aggressivo o polemico,
 - Essere gentili e rispettosi,
 - Lasciarsi alle spalle questi incidenti e non lasciare che la negatività influisca sulla collaborazione con nuovi clienti.
- Per saperne di più consultare [Orientamento al Servizio e Interazione Sociale e Gestione dei Conflitti](#)

SEZIONE 1.1 GESTIONE DELLO STRESS

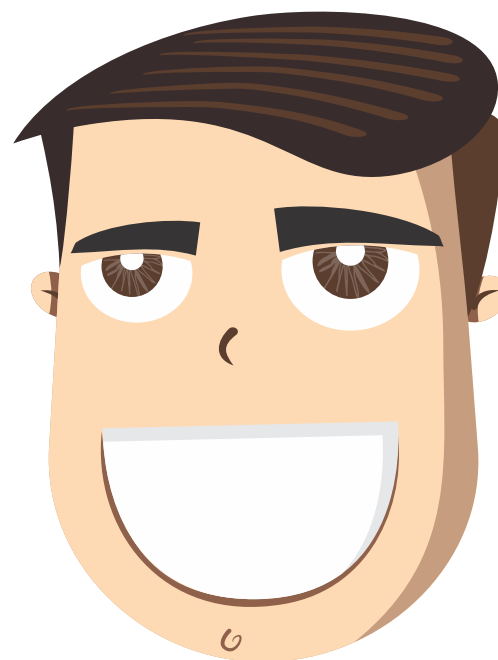
Key stress sources and how to deal with



Svolgi un lavoro sedentario. Sei esposto a vibrazioni e ai fumi di scarico. La prolungata posizione a sedere e il sollevamento dei bagagli pesanti dei passeggeri sono causa di dolori alle spalle e alla schiena. Stare seduti a lungo provoca patologie cardiovascolari.



- Mantieniti in forma. Anche se non riesci ad andare in palestra con regolarità, passeggia almeno 30 minuti al giorno
- Regola il tuo sedile e le tue apparecchiature in modo più ergonomico. Per saperne di più consultare Ergonomia
- Migliora le tue energie impegnandoti ad avere un'alimentazione più salutare.
Per saperne di più consultare Nutrizione e Rendimento alla Guida

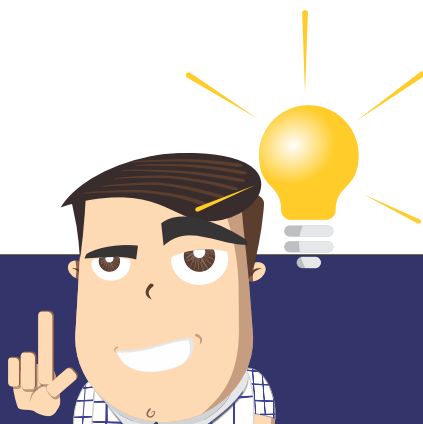


Lo stress può influire negativamente sulla salute e sul rendimento alla guida. Per controllare e liberarsi dallo stress eccessivo legato ad altre cause consultare altri suggerimenti per gestire lo stress

DOMANDA DI AUTORIFLESSIONE
**Quali cause costituiscono
una maggiore fonte di stress nel tuo lavoro?
In che modo puoi gestirle con efficacia?**

SEZIONE 1.1 GESTIONE DELLO STRESS

Cos'altro puoi fare per gestire lo stress?



Le bollette non smettono di arrivare, non ci saranno mai abbastanza ore nel corso della giornata, e il rischio fa parte del lavoro. Gestire lo stress significa farsi carico dei propri pensieri, delle proprie emozioni, del proprio programma e modalità attraverso cui far fronte alle problematiche.

Sii consapevole dei tuoi limiti e attieniti agli stessi. Farsi carico di molto più di quanto riesci a gestire significa aumentare lo stress.

Compi uno sforzo consapevole per scoprire le cose buone con cui rapportarti. Considera la sfide quotidiane come opportunità per imparare qualcosa. Se le tue stesse scelte hanno contribuito a creare una situazione stressante, rifletti su di esse e impara dagli errori.



Intrattieni discussioni amichevoli con i tuoi passeggeri.

Trascorri del tempo con le persone positive che valorizzano la tua vita.



Molte cose della vita vanno oltre il nostro controllo. Accetta questo fatto e focalizzati sulle cose che puoi controllare, come il modo in cui scegli di reagire in una situazione difficile.

- Impara come controllare il tuo respiro per rilassarti
- Inspira dalle narici, trattenendo il respiro per 5 secondi ed espira dalla bocca; ripeti 10 volte
- Registra la voce o la risata di tuo figlio e ascolta la registrazione sul tuo smart phone tutte le volte che hai bisogno di uscire da una situazione stressante



CAN
DO

DOMANDA DI AUTORIFLESSIONE

Quali dei precedenti consigli pensi di poter applicare immediatamente per gestire meglio il tuo stress?

SEZIONE 1.2 NUTRIZIONE E RENDIMENTO ALLA GUIDA

Caffeina, alcool, medicinali: in che modo possono influire sui tuoi riflessi?

Leggi le seguenti 6 frasi e decidi se sono vere o falso per verificare il tuo livello di conoscenza sugli effetti sul tuo organismo di caffeina, alcool e altri medicinali.

1 Quando non riesco a dormire abbastanza bevo caffè per stare sveglio e vigile.

TAXI **TRUE**

TAXI **FALSE**

2 300mg di caffeina (o 4 tazzine di caffè al giorno) rappresentano un consumo accettabile per le persone sane.

TAXI **TRUE**

TAXI **FALSE**

3 Bevo caffè non appena apro gli occhi dopo un riposino di 30 minuti per alzarmi e iniziare a lavorare immediatamente.

TAXI **TRUE**

TAXI **FALSE**

4 Un paio di bevande alcoliche non possono influire sulla mia capacità di guidare.

TAXI **TRUE**

TAXI **FALSE**

5 Se mi sento un po' stordito dopo un paio di bevute prima del mio turno, bevo caffè per sentirmi bene

TAXI **TRUE**

TAXI **FALSE**

6 Non penso che i medicinali producano effetti sulla mia guida. I farmaci che mi ha prescritto il mio medico servono per la mia salute. La guida non ha niente a che fare con essi.

TAXI **TRUE**

TAXI **FALSE**

Cibi energetici



SEZIONE 1.2 NUTRIZIONE E RENDIMENTO ALLA GUIDA

Cibi energetici



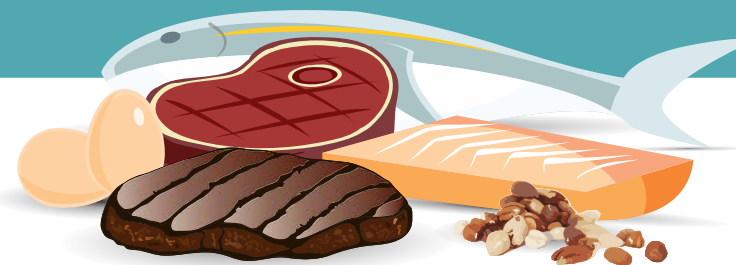
Più sono le verdure, maggiore è la varietà, e meglio è. Le verdure sono ricche di vitamine che migliorano le staminate, di fibre che mantengono stabile l'energia, e di folati che aumentano la concentrazione e l'attenzione della mente.



La frutta è ricca di vitamine che migliorano il sistema immunitario oltre ad essere ricca di zuccheri e in grado di fornire dei sani picchi di energia in caso di necessità.



Gli alimenti integrali rallentano il rilascio di glucosio nel sangue, il che si traduce in livelli di energia più costanti nell'arco della giornata.

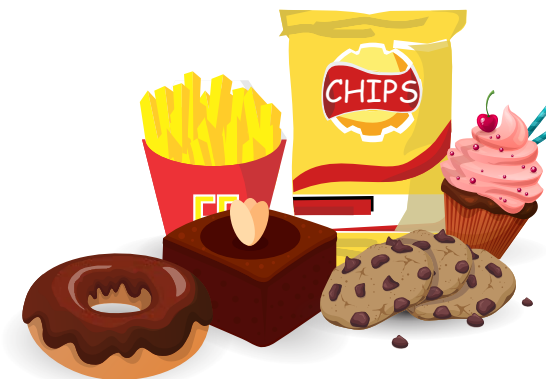


Le proteine sane sono ricche di vitamina B e vitamina E che svolgono un ruolo vitale nella funzionalità del sistema nervoso. Sono inoltre ricche di ferro che trasporta l'ossigeno nel sangue e hanno anche un alto contenuto di acidi grassi omega 3 essenziali, necessari per la produzione di energia.



Gli oli sani contengono
• antiossidanti che
mantengono sane le
cellule.

L'idratazione può
aiutare a non
sentirsi stanchi.



Evita le trappole energetiche. I cibi elaborati e artificiali, i grani raffinati e lo zucchero perché riducono e drenano l'energia.

DOMANDE DI AUTORIFLESSIONE

Mangi frutta e verdura tutti i giorni?

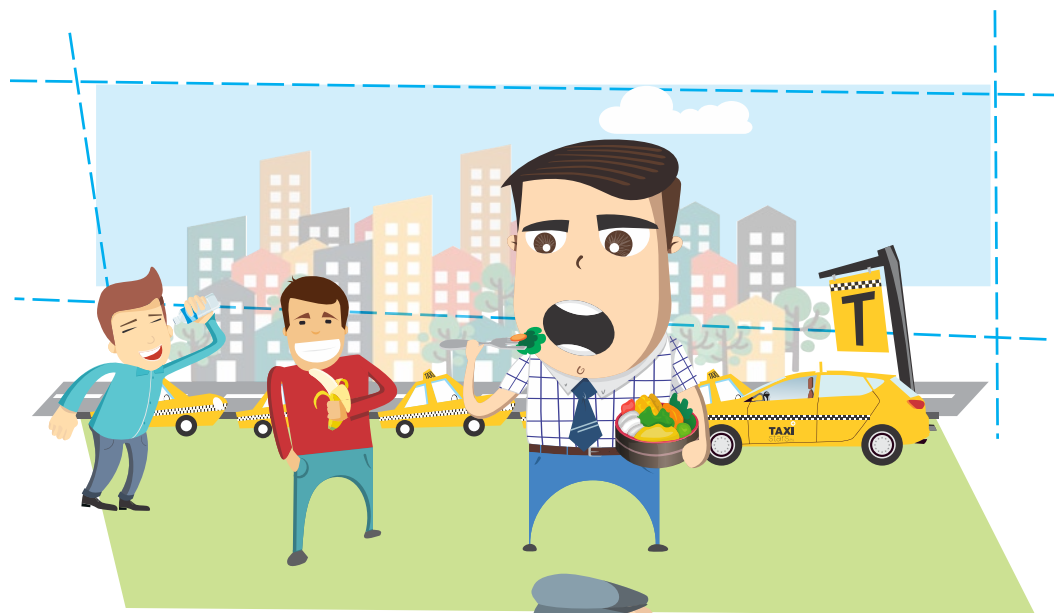
Bevi abbastanza acqua?

Preferisci le proteine sane ai grassi?

Che tipo di olio utilizzi quando cucini?

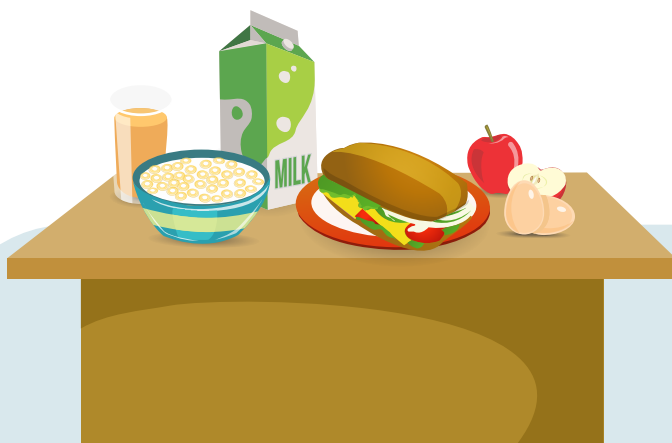
SEZIONE 1.2 NUTRIZIONE E RENDIMENTO ALLA GUIDA

In che modo puoi mangiare sano nella routine di tutti i giorni?

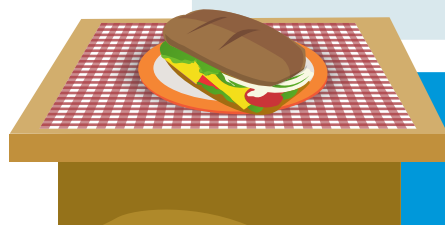


I conducenti di taxi in sovrappeso rischiano di sviluppare diabete, apnea nel sonno e problemi cardiaci. Vuoi evitarli? Cambia le tue abitudini alimentari!

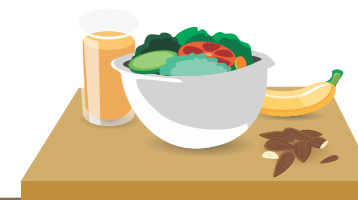




La colazione o il primo pasto prima del turno notturno rappresentano un elemento chiave per dare inizio ad un lungo turno. Non ignorarlo, non dimenticartene!



Richiede meno di 10 minuti - oltre a consentire di risparmiare molto denaro - preparare a casa il proprio sandwich sano, utilizzando pane integrale, carni magre o salmone, verdure in foglia e formaggi a basso contenuto di grassi. Inoltre è facile trasportare con sé un pasto del genere.



Almeno due pasti e uno snack tra i due mantengono alte le energie e consentono al metabolismo di funzionare.

Compi le scelte giuste!

SNACK TIME



Tenere snack sani e acqua sempre a portata di mano nel veicolo. Una barretta di cereali o un frutto sazieranno la fame sino al pasto successivo. Bevi molta acqua, i conducenti ben idratati tendono ad essere meno stanchi!

SEZIONE 1.2 NUTRIZIONE E RENDIMENTO ALLA GUIDA

Cibi energetici



Tenere snack sani e acqua sempre a portata di mano nel veicolo. Una barretta di cereali o un frutto sazieranno la fame sino al pasto successivo. Bevi molta acqua, i conducenti ben idratati tendono ad essere meno stanchi.



Mangiare sano, a lungo andare, ti ripagherà con un bell'aspetto, più energia e un umore più felice!

DOMANDA DI AUTORIFLESSIONE

Che tipo di snack hai sempre sul tuo taxi?

SEZIONE 1.3 TRAINING SULLA GESTIONE DELLA FATICA

Sai come gestire la fatica?

La fatica è una continua sensazione di stanchezza, sentirsi addormentati o di non avere abbastanza energia per affrontare la giornata.

Capisci di essere affaticato in presenza di una o più delle seguenti condizioni:

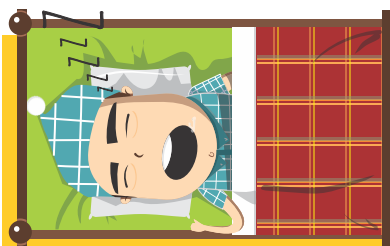
- Non riesci a controllare gli occhi (si chiudono e si annebbia la vista)
- Non ricordi gli ultimi metri che hai percorso
- Continui a sbadigliare
- Fai fatica a tenere la testa alzata
- Biascichi o mescoli le parole
- Ti allontani dalla tua corsia e devi cercare di riportare il taxi al suo interno
- Reagisci ai rischi stradali con maggiore lentezza del solito



- Bere caffè per restare vigili: caffè e altre bevande energetiche non sono sostituti del sonno. Riescono ad aumentare certe funzioni metaboliche solo temporaneamente e ci fanno sentire falsamente pieni di energia mentre non lo siamo
- Pensare di aver meno bisogno del sonno rispetto agli altri: se dormi quasi sempre di meno di quanto richiede il tuo organismo, trovarsi ad affrontare la fatica è solo una questione di tempo. Il debito di sonno è come un debito di soldi: non è possibile ignorarlo!
- Eccessiva fiducia e pensare di poter gestire la situazione anche se affaticati: la fatica riduce significativamente i tempi di reazione, anche dei conducenti più esperti, negli incidenti critici ed è causa di migliaia di seri incidenti ogni anno.

SEZIONE 1.3 TRAINING SULLA GESTIONE DELLA FATICA

Quindi cosa puoi fare veramente?



Dormire. Questo è il solo vero modo per intervenire sulla fatica. Cerca di dormire almeno 7 ore di sonno di qualità (ininterrotto) al giorno. Se dormi abbastanza ma ti senti ancora stanco è possibile che tu soffra di disturbi del sonno e che tu debba essere visitato da un medico

Modifica la tua turnistica per poter riposare il tempo necessario.

Controlla anche il modulo Ciclo di lavoro/riposo

Lasciati del tempo per la tua famiglia e le relazioni sociali (ma non a spese del sonno). Una vita maggiormente equilibrata aumenterà i tuoi livelli di energia.

Se avverti sonno alla guida, fermati in qualche luogo per metterti al sicuro e fare un breve riposino. Considera che si tratta solo di una soluzione temporanea, non di una pratica ottimale.



Comprensione del proprio orologio biologico. Segui la regola del pollice per capire quando la stanchezza ti coglierà di più nell'arco della giornata:

- A che ora ti sei coricato? ad esempio, alle 23.00
- A che ora ti sei alzato? ad esempio, alle 6.00
- Qual è la metà delle ore totali di sonno? ad esempio, $7 \text{ ore} / 2 = 3,5$
- Qual è il punto medio? ad esempio: $1:00 + 3,5 = 2,5$
- Aggiungi 12 ore ad esempio, $2,5 + 12 = 14,5$

Questa è l'ora a cui devi aspettarti il vero calo della tua lucidità (14:30 nel tuo esempio).

Quindi, programma una bella pausa attorno a quest'orario.

DOMANDA DI AUTORIFLESSIONE

Sai calcolare l'ora in cui oggi sarai colpito di più dalla stanchezza?

SEZIONE 1.3 TRAINING SULLA GESTIONE DELLA FATICA

Comprensione del Ciclo di lavoro e del riposo

Cos'è il ciclo lavoro-riposo?

I nostri organismi lavorano secondo un ciclo di 24 ore fatto di sonno, alimentazione e attività (lavoro compreso). Non puoi lottare contro la natura, lavora con lei. Perché è importante farlo?

Fatica = pericolo per te, per i tuoi passeggeri, per gli altri automobilisti e per i pedoni

- Quando i numeri fanno la storia
 - La maggior parte dei conducenti di taxi lavora 9-12 ore al giorno.
 - Il rischio di affaticamento aumenta maggiormente quando il conducente è in piedi da 17 ore o più.
 - Gli esperti suggeriscono che ogni 12 ore di lavoro (pause comprese) sia necessario un periodo di riposo continuato di 10 ore. La maggior parte degli individui richiede in media 7-8 ore di sonno di qualità per dei buoni livelli di rendimento.
-
- Riduci i turni notturni al minimo se possibile (non oltre 4 notti di fila).
 - Nel cambio di turno dal giorno alla notte (o viceversa) prevedi uno stacco intermedio di 24 ore.
 - Non attuare cambi di turno rapidi, ad esempio chiudere alle 23:00 e riprendere alle 7:00.
 - Fare un riposino prima di recarsi al lavoro nel turno notturno è consigliabile.

SEZIONE 1.3 TRAINING SULLA GESTIONE DELLA FATICA

Comprensione del Ciclo di lavoro e del riposo

- Riduci i turni notturni al minimo se possibile (non oltre 4 notti di fila).
 - Nel cambio di turno dal giorno alla notte (o viceversa) prevedi uno stacco intermedio di 24 ore.
 - Non attuare cambi di turno rapidi, ad esempio chiudere alle 23:00 e riprendere alle 7:00.
 - Fare un riposino prima di recarsi al lavoro nel turno notturno è consigliabile.
- Introdurre delle pause può costare in termini di denaro ma, non farle, può costare la vita
 - Pianifica il tuo percorso prevedendo delle pause di riposo regolari (almeno 15 minuti ogni 2 ore)
 - Fai delle pause per far riposare corpo e mente. Bevi molta acqua, interagisci con i colleghi, parla con i tuoi familiari o leggi i periodici che ti piacciono

DOMANDE DI AUTORIFLESSIONE

Dormi abbastanza?

Quanto spesso ti senti stanco o meno vigile quando sei alla guida?
Cosa puoi fare per cambiare?

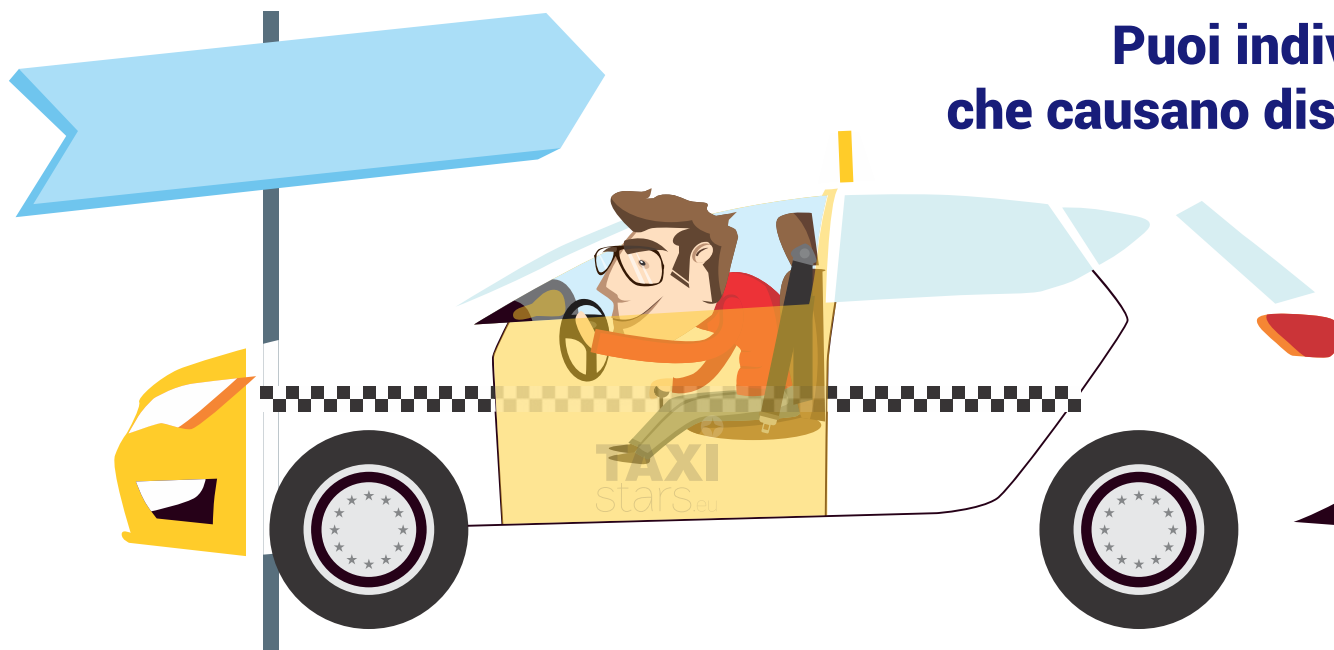
MODULO 2

ERGONOMIA

SEZIONE 2.1 **ERGONOMIA E GUIDA**

Sai come evitare i ripetuti disturbi causati dalla guida?

Puoi individuare le aree che causano disagio o dolore?

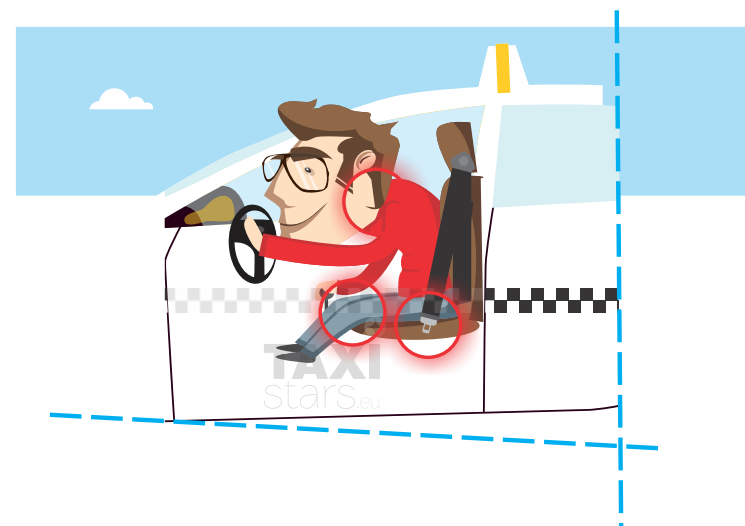


Posizione di guida scorretta che produce dolore lombare.

Ginocchia troppo distese. Fletterle leggermente.

Errato angolo di inclinazione del sedile. Dovrebbe essere di 95-120 gradi.

Nessuna cintura di sicurezza allacciata. La cintura di sicurezza salva la vita.





Sai come evitare i ripetuti disturbi causati dalla guida?

Entrambe le mani devono essere appoggiate sul volante. Leggi perché
Utilizzo errato delle cinture di sicurezza. Potresti farti male allo sterno.
Ritenuta errata la posizione della bambina. La cintura di sicurezza è troppo vicina al collo della bambina e potrebbe farle male o ucciderla in caso di incidente o arresto improvviso.



SEZIONE 2.1 **ERGONOMIA E GUIDA**

Sai come evitare i ripetuti disturbi causati dalla guida?

Sai come evitare i ripetuti disturbi causati dalla guida?



Il sollevamento dovrebbe avvenire con braccia e piedi, non con la schiena. Voltarsi durante il sollevamento di oggetti pesanti può provocare danni alla schiena. P

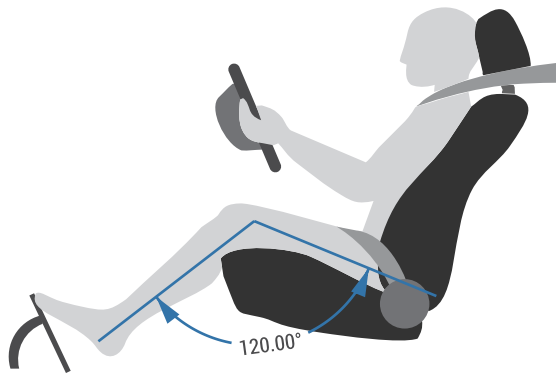
DOMANDE DI AUTORIFLESSIONE

**Al lavoro segui le stesse abitudini cattive di un tassista o altre simili?
In che modo puoi migliorarle?**

SEZIONE 2.2 POSIZIONE DI GUIDA CORRETTA

Regolazione del sedile: Perché è importante e come si esegue?

Sai che guidare molte ore può causare lesioni spinali, muscolari e articolari a lungo termine? Soffri attualmente di crampi ai piedi, dolori lombari o collo rigido? Tutto ciò è prevenibile e migliorabile con una corretta regolazione del sedile.



Premi completamente il pedale del freno con il piede destro e la frizione con il piede sinistro. Con i pedali completamente premuti, le tue ginocchia devono restare leggermente flesse (a circa 120 gradi). Se il ginocchio è disteso, ti trovi troppo arretrato con il sedile. Se il ginocchio è piegato a 90 gradi, ti trovi troppo vicino. Una distanza del sedile errata rende più difficile la frenata di emergenza (se le gambe non sono leggermente flesse non potrai premere il freno abbastanza forte in una situazione di urgenza) ed espone i piedi al rischio di lesioni gravi in caso di collisione; un ginocchio disteso si fratturerà nel punto di piegatura verso il basso del ginocchio).



L'inclinazione del sedile dovrebbe essere regolata ad angolo retto di circa 95-110 gradi. Se devi piegare le spalle in avanti per afferrare il volante, ti trovi troppo indietro. Collocare il sedile in posizione troppo retta provocherà certa pressione sulle vertebre inferiori, posizionando anche la testa troppo in alto.

SEZIONE 2.2 POSIZIONE DI GUIDA CORRETTA

Regolazione del sedile: Perché è importante e come si esegue?



Suggerimenti aggiuntivi ai fini del comfort e della sicurezza

Togliere sempre il portafoglio dal taschino posteriore prima di accomodarsi. Provoca la torsione del bacino, sottoponendo a stress la schiena;

Sedersi con la schiena troppo inclinata indietro fa pendere la parte superiore del corpo verso il volante e non garantisce nessun sostegno laterale durante la guida;

- Sedersi troppo vicino causa scarsa visibilità e lesioni potenziali provocate dall'impatto contro il volante o l'airbag in fase iniziale di gonfiaggio;
- Mantenere entrambe le mani sul volante. Guidare con una mano determina la torsione della colonna, soprattutto se si è abituati a tenere il volante nella parte superiore

SELF-ASSESSMENT QUESTIONS

1. Qual è la corretta angolazione delle ginocchia nella giusta postura di guida?

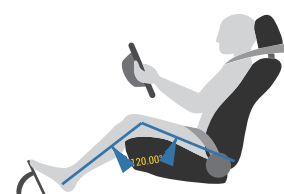
A



B



C

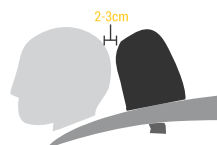


D

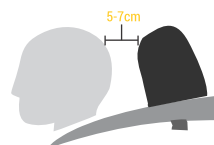
NON FA
DIFFERENZA

2. Quale dovrebbe essere la distanza tra la testa e il poggiatesta?

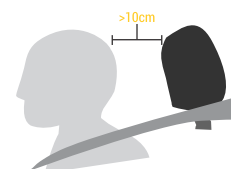
A



B



C



D

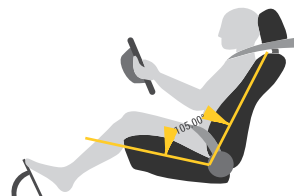
NON È AFFATTO
IMPORTANTE

3. Qual è il giusto angolo di inclinazione dello schienale del sedile?

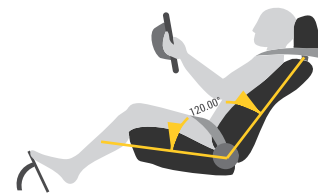
A



B



C



D

NON C'È
ANGOLO RETTO
REGOLA

4. Una collisione con una sbagliata regolazione del sedile può causare danni a

A



B



C



D

TUTTE LE
PRECEDENTI

SEZIONE 2.2 POSIZIONE DI GUIDA CORRETTA

Posture di guida sbagliate e metodo per correggerle Conosci le quattro posizioni di guida sbagliate più comuni?

Le montagne russe

Come riconoscerlo: il conducente è inclinato in avanti e seduto in posizione retta, con braccia e gambe piegate.

Cosa può causare: dolore alle spalle e ai fianchi, tensione su collo, crampi agli arti inferiori.

In che modo può influire sul rendimento della guida: diviene difficoltoso per il conducente gestire la sicurezza dell'autoveicolo e reagire con tempestività alle situazioni critiche.

Come correggere: reclinare leggermente il sedile per sostenere la schiena; assicurarsi che l'altezza dello schienale raggiunga le spalle.



Il Multitasker

Come riconoscerlo: il conducente si siede con la schiena dritta, una mano sul volante e l'altra sul cambio.

Cosa può causare: mal di testa, tensione oculare, dolore sulla zona lombare.

In che modo può influire sul rendimento della guida: tenere solo una mano sul volante rende impossibile praticare le manovre d'emergenza.

Come correggere: quando si guida, guidare soltanto; reclinare leggermente il sedile; mantenere entrambe le mani sul volante.

Conosci le quattro posizioni di guida sbagliate più comuni?

Il Pilota

Come riconoscerlo: il conducente mantiene una posizione a sedere bassa, con braccia e mani distese e sedile reclinato

Cosa può causare: dolore in zona lombare, dolore ai fianchi

In che modo può influire sul rendimento della guida: diviene difficoltoso per il conducente gestire l'autoveicolo in sicurezza e reagire con tempestività alle situazioni critiche

Come correggere: spostare il sedile in modo tale che braccia e gambe siano leggermente piegate; sollevare il sedile in posizione tale che da seduti i fianchi raggiungano una posizione più alta delle ginocchia



L'esibizionista

Come riconoscerlo: il conducente pone una mano sul volante appoggiando l'altra sul bordo del finestrino o fuori dallo stesso, il sedile è inclinato.

Cosa può causare: influisce sull'allineamento della colonna e predispone alle lesioni alla schiena.

In che modo può influire sul rendimento della guida: distrae e impedisce le manovre d'urgenza in situazioni critiche.

Come correggere: sedere in posizione piuttosto dritta; mantenere le ginocchia in posizione abbassata rispetto ai fianchi; tenere entrambe le mani sul volante.

Qual è la tua postura di guida? Come intervenire per migliorare la salute?

SEZIONE 2.3 CINTURA DI SICUREZZA

Per quale ragione non la indossi?



...se non le usi! Ricorda che puoi esimerti dalle leggi sull'utilizzo delle cinture di sicurezza ma non dalle leggi della fisica. A quale scusa ricorri per non indossare le cinture di sicurezza?



Essere un buon conducente ti servirà ad evitare incidenti. Un altro automobilista distratto, ubriaco, addormentato o anche solo non così pratico potrebbe colpirti, soprattutto durante i turni notturni.



In effetti, se indossi correttamente la cintura di sicurezza, questa si troverà al di sotto del torace. Il meccanismo della cintura impedisce a chiunque di tirare la cinghia ancor di più dall'avvolgitore; se tirata rapidamente la cintura è progettata per bloccarsi. La fuga è l'ultima possibilità in caso di minaccia sotto arma da fuoco o coltello.

SEZIONE 2.3 CINTURA DI SICUREZZA

Per quale ragione non la indossi?



Statisticamente, il posto migliore in cui stare durante un incidente è la propria auto. Se si è catapultati fuori dall'auto, ci sono 25 possibilità in più di morire. Negli incidenti con coinvolgimento di fiamme o immersioni, con la cintura di sicurezza allacciata, è molto più probabile restare coscienti ed essere capaci di aiutarsi e di aiutare i passeggeri affinché possano uscire dal taxi in sicurezza. Per sentirti più sicuro puoi anche custodire un taglia-cinture e tenerlo a portata di mano ed utilizzarlo in caso di emergenza.

La forza generata in uno scontro frontale corrisponde a quella a cui è sottoposta una persona che cade dal terzo piano di un edificio. Le mani si frantumerebbero solamente contro una tale forza. Vuoi una prova? Guarda cosa accade in questo crash test a 40 km orari:



www.youtube.com/watch?v=fQ-xOpIVUyc



Gli airbag sono stati progettati per funzionare con le cinture di sicurezza, non da soli. Gli airbag, se non utilizzati con le cinture di sicurezza, riportano un tasso di efficacia nella riduzione degli incidenti mortali di solo il 12%!

DOMANDE DI AUTORIFLESSIONE
**A quale scusa ricorri per non indossare
le cinture di sicurezza tutti i giorni?**
**Adesso capisci perché
devi allacciarle sempre?**

SEZIONE 2.3 CINTURA DI SICUREZZA

Come utilizzare correttamente le cinture di sicurezza



www.youtube.com/watch?v=DYYEB8LcROU

SEZIONE 2.4 RITENZIONE CORRETTA DEL BAMBINO

In che modo trasportare i passeggeri più giovani in sicurezza?



In molti paesi Ue l'utilizzo di sistemi di limitazione per bambini è obbligatorio. Anche quando non lo è, resta una questione di responsabilità per garantire la sicurezza dei tuoi giovani passeggeri durante il viaggio.



I bambini devono essere protetti con una ritenzione adeguata alla loro corporatura e al loro peso (sedile bebè, sedile bambino, rialzo imbottito, cintura di sicurezza). Informati sulla legislazione applicabile nella tua regione e/o sul regolamento della tua azienda riguardanti il trasporto di bebè e bambini.

SEZIONE 2.4 RITENZIONE CORRETTA DEL BAMBINO

In che modo trasportare i passeggeri più giovani in sicurezza?

Guarda il video per imparare come regolare il sedile di sicurezza del bambino. Fai attenzione ai tre diversi modi attraverso cui regolare il sedile di un bambino a seconda del modello.

 www.wikihow.com/Install-a-Car-Seat



www.rsa.ie

- Non permettere mai ad un bambino o a un bebè di occupare il sedile anteriore, neanche in caso di utilizzo del sedile di sicurezza per bambini. Esiste un grande pericolo di lesioni gravi provocate da airbag in caso di incidente.
- Non permettere mai ai genitori e ai bambini di condividere la stessa cintura di sicurezza. In uno scontro, il bambino potrebbe rimanere schiacciato.
- Non utilizzare mai le cinture di sicurezza per adulti con un bambino. Se la corporatura del bambino è tale che la cintura di sicurezza risulta avvolta allo stomaco e al collo del bambino, si è in presenza di una situazione pericolosa.

DOMANDA DI AUTORIFLESSIONE

Sai come regolare il sedile di sicurezza per bambini sul tuo taxi?

SEZIONE 2.5 SOLLEVAMENTO E CARICO

Sollevamento in sicurezza: come prevenire lesioni alla schiena

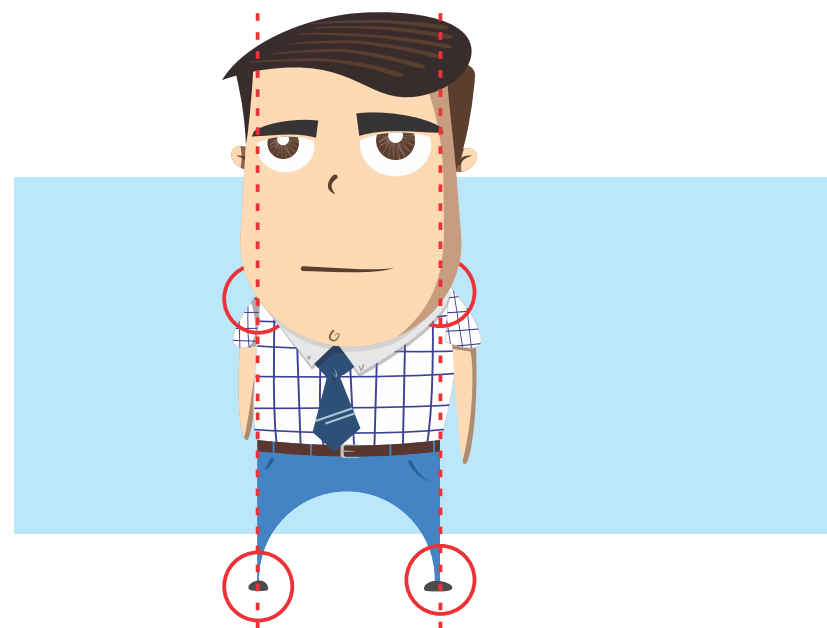


SEZIONE 2.5 SOLLEVAMENTO E CARICO

Sollevamento in sicurezza: come prevenire lesioni alla schiena



Un oggetto di piccole dimensioni (bagaglio, attrezzature, etc.) non sempre implica un carico leggero. Spingi l'oggetto per capire con quanta facilità possa essere movimentato e cerca di stimarne il peso. Verifica la presenza di maniglie che possano aiutarti a sollevarlo più facilmente.



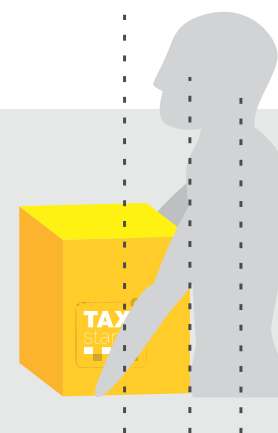
Allarga i piedi raggiungendo indicativamente la stessa ampiezza delle spalle.

**Piegati solo su fianchi e ginocchia**

Guarda davanti, mantieni la schiena il più dritta e retta possibile.

**Sollevati lentamente distendendo fianchi e ginocchia**

Lavora con arti inferiori e superiori, non con la schiena. Esegui movimenti lenti e uniformi; i movimenti affrettati possono stressare i muscoli della schiena. Non appena inizi a sollevare, tendi i muscoli dello stomaco.

**Mantieni il corpo rivolto verso l'oggetto durante il sollevamento**

Voltarsi o girarsi durante il sollevamento può provocare danni alla schiena.

SEZIONE 2.5 SOLLEVAMENTO E CARICO

Sollevamento in sicurezza: come prevenire lesioni alla schiena



Piegati ancora utilizzando i muscoli della gambe e non quelli della schiena.



Quando devi spostare oggetti pesanti (ad esempio sedia a rotelle) è meglio spingere il carico piuttosto che tirarlo.

DOMANDA DI AUTORIFLESSIONE

Con quale frequenza devi sollevare o maneggiare carichi pesanti?

Come puoi proteggere la schiena dalle lesioni?

MODULO 3

TROPPO COMODO?

SEZIONE 3.1 GUIDA INTELLIGENTE

Tecniche di guida difensiva



La guida difensiva è una guida condotta in modo tale da minimizzare il rischio di incidente.

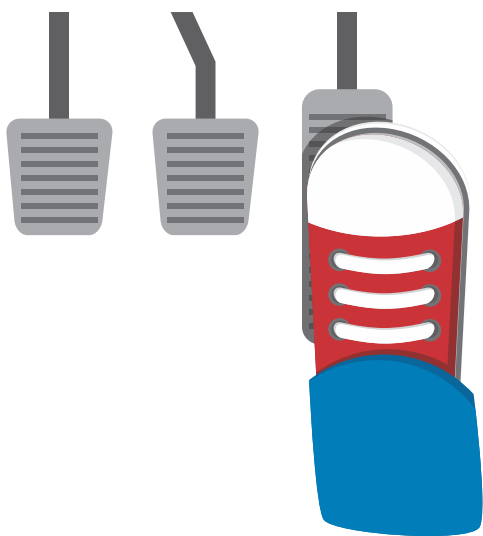
La guida difensiva è anche l'attitudine di anticipare i rischi e adottare decisioni rapide e opportune che garantiscano sicurezza al conducente e agli altri.

Facciamo pratica con la guida difensiva.

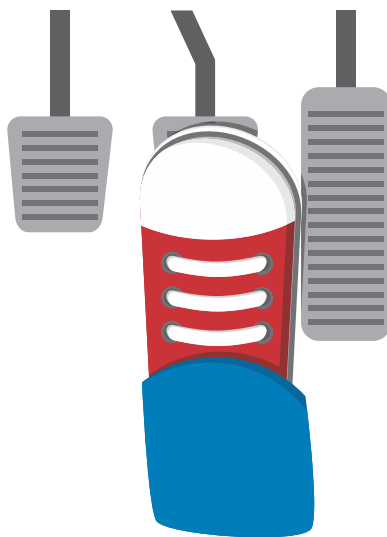


Osserva la strada davanti a te e anticipa il flusso del traffico. Questo ti consentirà di reagire con maggiore rapidità, facilità e agilità in tutte le situazioni.

Inoltre rappresenta una delle regole d'oro della eco-guida!

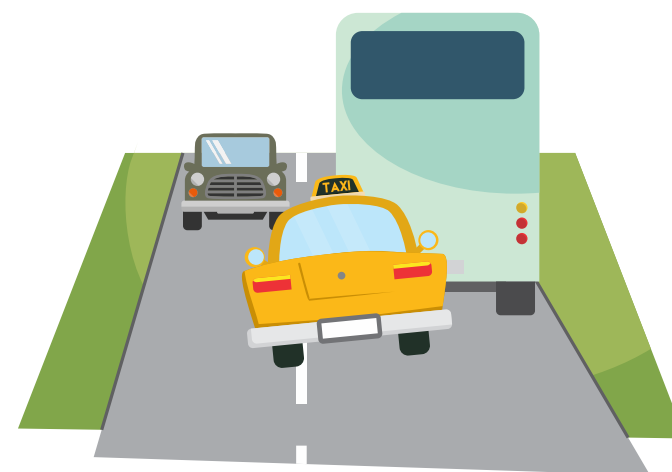


Premi con delicatezza il pedale dell'acceleratore. Premere con troppa energia sull'acceleratore da una posizione di arresto causa lo slittamento degli pneumatici, soprattutto su manti stradali ghiacciati o bagnati.



Premi con delicatezza il pedale del freno durante la frenata. Frenare con troppa energia non solo provoca l'usura dei freni con maggiore rapidità, ma determina anche il rischio di essere tamponati per mancato rispetto della distanza di sicurezza.

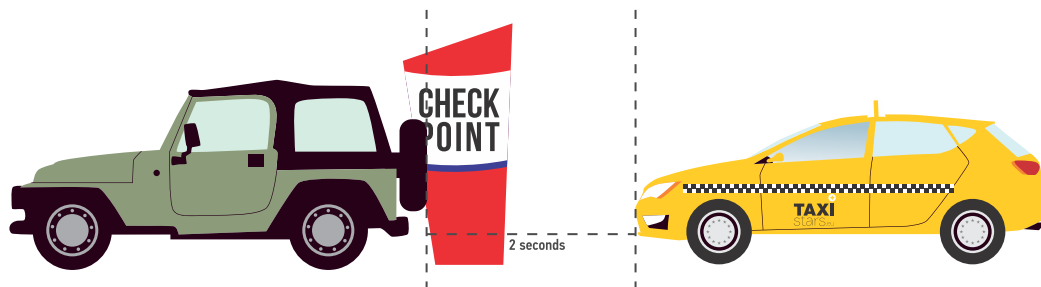
Frenare all'improvviso con energia causa una perdita di equilibrio nel veicolo, spostando con forza oggetti e passeggeri in avanti. Frenare con energia è consigliabile soltanto in situazioni di emergenza!



Non superare se non certi di avere spazio sufficiente e di non obbligare altri veicoli a rallentare. Non creare panico tra i propri passeggeri!

SEZIONE 3.1 GUIDA INTELLIGENTE

Tecniche di sterzata corrette



Impara e applica la regola dei 2 secondi.

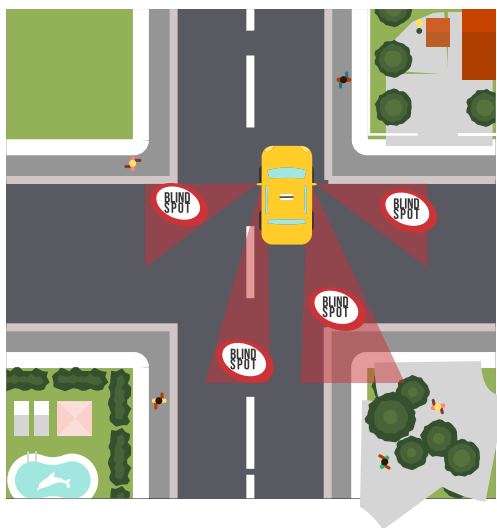
Inizia a contare i secondi non appena l'auto davanti a te supera un checkpoint stabile (ad esempio, segnale, edificio, etc.).

Smetti di contare non appena raggiungi questo checkpoint. Se impieghi meno di 2 secondi stai procedendo troppo ravvicinato e devi aumentare la distanza.

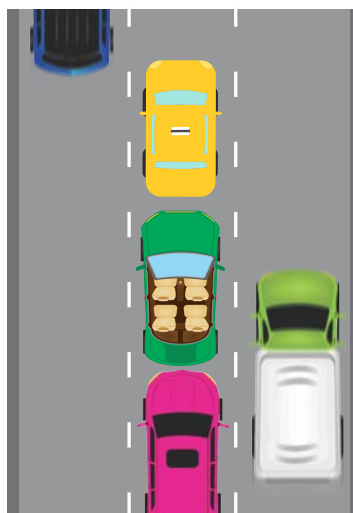
La regola si applica con normali condizioni di traffico e meteorologiche. Aggiungi più secondi in caso di manto stradale nevoso o bagnato o in presenza di nebbia.



Anche una distrazione di pochi secondi può essere fatale. Guida con precauzione, in modo cauto e attento. Impara in che modo evitare le distrazioni



Gli angoli ciechi possono evitarti di vedere altri utenti della strada o pedoni. Utilizza tutti gli specchietti dell'auto e presta ulteriore attenzione quando svolti o fai retromarcia. Una semplice linea guida da tenere in mente durante la guida è: "se non riesci a vedere gli occhi dell'altro conducente, neppure lui può farlo".



Mantieni il limite di velocità per ogni corsia che occupi.

Evita di guidare troppo velocemente o troppo lentamente e non essere di intralcio al traffico.

Guida in modo tale da far capire agli altri quale direzione vuoi seguire e permettere loro di avere le opportune reazioni.



Il clacson dell'auto non è uno strumento che puoi suonare costantemente. Deve essere utilizzato con giudizio, solo quando è veramente necessario. Se suoni con impazienza in mezzo al traffico, aumenti soltanto i livelli di stress degli altri e tuoi.

DOMANDE DI AUTORIFLESSIONE

Quali tecniche di guida difensiva utilizzi attualmente?
Quali di esse consideri più importanti per la sicurezza?

SEZIONE 3.1 GUIDA INTELLIGENTE

Tecniche di sterzata corrette



Sebbene tu sia un conducente bravo ed esperto, devi sempre ricordare a te stesso i suggerimenti forniti qui; la tua sicurezza dipende da essi!



Dovresti afferrare il volante con entrambe le mani. La presa ideale è in posizione ore 3 e ore 9 sul volante.

L'azione della sterzata deve essere compiuta con la mano esterna alla curva.

In questo modo il volante viene spinto, non tirato. Spingere il volante garantisce un più ampio angolo di sterzata che



Il volante può modificare drasticamente l'equilibrio del veicolo in termini di spostamento del peso. Qualsiasi comando impartito attraverso il volante deve avvenire in modo agevole, progressivamente e con sensibilità, per mantenere equilibrio e stabilità.



Forze diverse si contrappongono al veicolo nel curvare. Quando il conducente compie un errore (accelerare, frenare, sterzare) possono verificarsi comportamenti di sovrasterzo e sottosterzo

L'esercizio pratico serve ad evitare o a gestire tali situazioni.



QUIZ

Qual è la posizione migliore delle mani sul volante?

- ☐ a - posizione ore 9:00 e 3:00
- ☐ b - posizione ore 6:00 e 12:00
- ☐ c - posizione ore 5:00 e 10:00

SEZIONE 3.1 GUIDA INTELLIGENTE

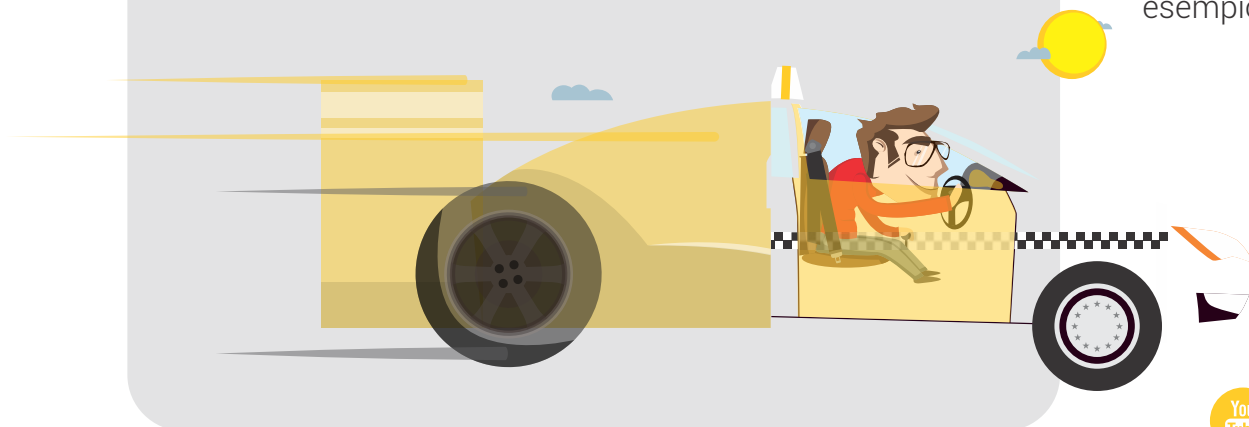
Quale velocità è eccessiva?



Quando la velocità ti impedisce di seguire precisamente il percorso che hai previsto è eccessiva. Anche la guida entro i limiti di velocità può essere troppo veloce per le condizioni in un particolare momento (brutto tempo, scarsa visibilità o elevata attività pedonale). Ricorda che il concetto di guida riguarda l'elaborazione di un buon giudizio.



Controllo della velocità e controllo di sé. Una velocità inappropriata favorisce scontri gravi che provocano lesioni serie o decessi. Mette altresì in luce altri errori dei conducenti, come guidare troppo vicini o guidare quando troppo stanchi o distratti,



Non cadere nella trappola dicendo che sei di fretta o che il tuo passeggero va di fretta. Se guidi più velocemente non raggiungerai prima la tua destinazione. Osserva il seguente esempio!



www.youtube.com/watch?v=S8En3qMs1iU

SEZIONE 3.1 GUIDA INTELLIGENTE

Cosa devi sapere sui pneumatici?



I pneumatici sono l'unico collegamento alla strada. Selezionare il giusto tipo di pneumatici e sostituirli all'occorrenza è un comportamento di estrema importanza. Cosa devi prendere in considerazione?

I pneumatici invernali hanno buone prestazioni in condizioni di freddo. I pneumatici estivi hanno buone prestazioni in condizioni di caldo. Con il cambio delle condizioni invernali o estive, sostituisci i pneumatici per mantenere la massima performance.

Utilizza gli stessi pneumatici su tutte le ruote: stessa marca, stesso tempo di utilizzo e stesse condizioni.

Battistrada min. 4 mm: il battistrada deve avere una profondità non inferiore a 4 mm, valori inferiori possono influire negativamente sulla frenata, soprattutto in presenza di manti stradali bagnati.

Max 4 anni di utilizzo: gli agenti ammorbidenti contenuti in tutti i pneumatici svaniscono con il tempo; la gomma si indurisce e la performance dei pneumatici diminuisce.

Mantenere la giusta pressione dell'aria nei pneumatici aiuta ad aumentare la durabilità degli stessi, a gestire l'autoveicolo meglio e in maggior sicurezza e a risparmiare denaro sul carburante.

I pneumatici perdono pressione ogni giorno, quindi controllali con cadenza almeno settimanale.

Controlla il manuale del produttore dell'automobile per verificare la giusta pressione dell'aria degli pneumatici e del veicolo.

L'età di un pneumatico è scritta sul codice DOT. Questo codice è reperibile su almeno un lato del pneumatico e si compone di quattro numeri. I primi due si riferiscono alla settimana di produzione del pneumatico, mentre gli ultimi due rappresentano l'anno di produzione. In questa immagine, il pneumatico è stato prodotto nella settimana 24 dell'anno 2002.



QUIZ

1 Se il codice DOT presente su un pneumatico è 0910, quando è stato prodotto?

- a) Settembre 2010
- b) La settimana 9 del 2010
- c) Il 20 del mese 10

2 Qual è la profondità minima del battistrada di un pneumatico per garantire la sicurezza?

- d) 4mm
- e) 2mm
- f) 3mm

SEZIONE 3.2 DISTRAZIONI

Perché prestare attenzione

Una guida distratta è sempre pericolosa e talvolta fatale!

Una distrazione comunissima è rappresentata dall'invio di messaggi o dalle conversazioni al cellulare durante la guida. Guarda perché è pericoloso.



www.youtube.com/watch?v=fSitLOeWNlo

Solo un secondo di distrazione durante la guida può cambiare la tua vita e la vita degli altri per sempre. Mantieni lo sguardo sulla strada e le mani sul volante



DOMANDE DI AUTORIFLESSIONE

**Sei mai stato coinvolto,
o sei andato molto vicino
ad essere coinvolto in un incidente per distrazione?
Di che tipo di distrazione si è trattato?
Che cosa hai appreso da questa esperienza?**

SEZIONE 3.3 GUIDA IN SITUAZIONI CRITICHE

Come guidare in condizioni meteorologiche pessime



Sebbene da conducente professionista non puoi evitare in genere di guidare in condizioni disagiati, puoi evitare molti problemi ad esse associati. Impara in che modo evitare di perdere il controllo in tre situazioni comuni.

MODULO 3



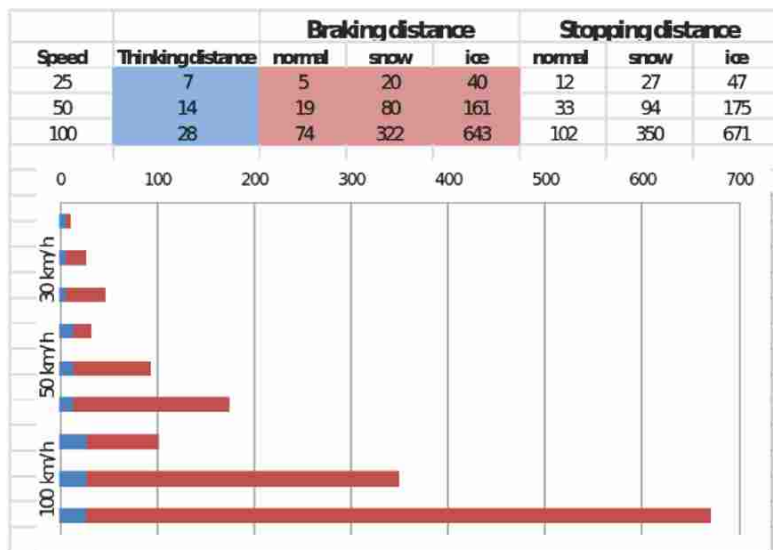
Se il manto stradale è scivoloso (umido, sporco, ghiaia, neve o ghiaccio) i tuoi pneumatici avranno meno attrito. Questo significa che le distanze di sicurezza si allungano e aumenta il pericolo di un comportamento indesiderato e incontrollabile del veicolo.

Cosa fare

Se ti rendi conto che la strada è scivolosa, rallenta, aumenta la distanza anteriore ed evita brusche manovre di guida! Degli pneumatici buoni ti aiuteranno ad ottenere il massimo attrito possibile.

SEZIONE 3.3 GUIDA IN SITUAZIONI CRITICHE

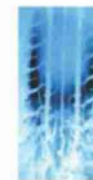
Come guidare in condizioni meteorologiche pessime



Standstill



80km



100 km



115 km

In presenza di molta acqua lungo la strada, tra le ruote e il manto stradale si genera uno strato d'acqua. L'aquaplaning si manifesta quando gli pneumatici trovano più acqua di quella che sono in grado di dissipare. È molto più probabile che si verifichi una condizione di aquaplaning a velocità alte e con un basso spessore di battistrada.

Cosa fare? Rallentare. Se la velocità è ridotta e se dotati di ABS, è possibile frenare in situazioni di aquaplaning! Mantieni entrambe le mani sul volante. Cerca di "leggere" il manto stradale. Osserva la presenza di pozzanghere o di corsi di pioggia.

In presenza di molta acqua lungo la strada, tra le ruote e il manto stradale si genera uno strato d'acqua. L'aquaplaning si manifesta quando gli pneumatici trovano più acqua di quella che sono in grado di dissipare. È molto più probabile che si verifichi una condizione di aquaplaning a velocità alte e con un basso spessore di battistrada.

Cosa fare?

Rallentare. Se la velocità è ridotta e se dotati di ABS, è possibile frenare in situazioni di aquaplaning! Mantieni entrambe le mani sul volante. Cerca di "leggere" il manto stradale. Osserva la presenza di pozzanghere o di corsi di pioggia.

In caso di guida con forti venti, evitare di stare vicini ad altri veicoli, soprattutto ai rimorchi. Rallenta per avere più tempo a disposizione per apportare correzioni; il vento è imprevedibile.

Aspettati raffiche improvvise in qualsiasi momento, soprattutto lungo i rettilinei di strada aperti, durante l'attraversamento di ponti o in mancanza di barriere o in caso di sorpasso di veicoli con sponde alte.

Guida con attenzione con entrambe le mani sul volante!

Su un normale manto stradale (asciutto) la distanza di arresto a 50 k/h è di circa 33m.

■ Viaggiando alla stessa velocità, quanto tempo è necessario per arrestare il veicolo sulla neve?

■ Viaggiando alla stessa velocità, quanto tempo è necessario per arrestare il veicolo sul ghiaccio?

94m
175m



Ci siamo trovati tutti in situazioni in cui arrestare immediatamente l'autoveicolo è assolutamente necessario per evitare uno scontro. In tali situazioni d'emergenza, frenare è fondamentale. Come fare?

Frenata di emergenza



Posizionare entrambe le mani afferrando con fermezza il volante.

Premi il freno il più energicamente possibile.

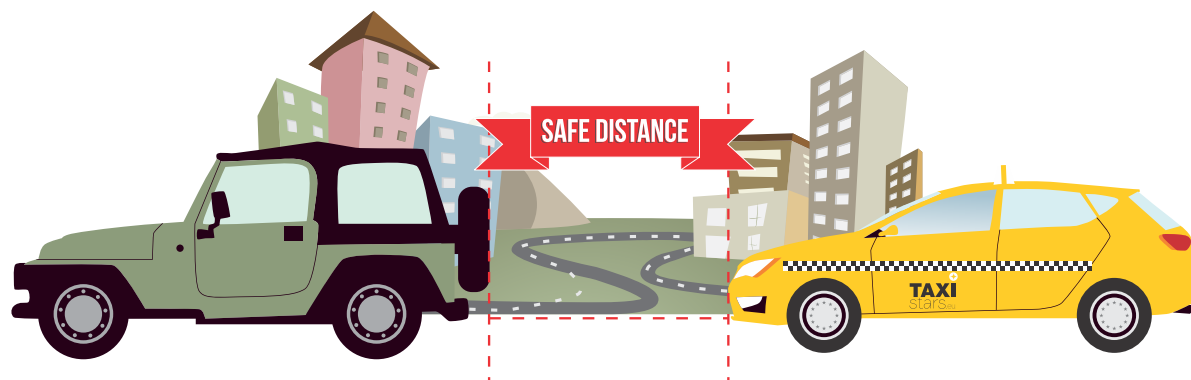
Nel momento in cui l'ABS entra in funzione si avvertiranno delle vibrazioni sul pedale del freno e si udirà il suono sgradito di colpi secchi.

Non spaventarti e non ridurre la pressione sul freno. In caso di emergenza premere il freno e la frizione simultaneamente.

Sterzare il più agevolmente possibile. In caso di indicazione di ABS o ESC non funzionanti, consultare immediatamente un'officina meccanica.

SEZIONE 3.3 GUIDA IN SITUAZIONI CRITICHE

Frenata di emergenza



La distanza di frenata e la velocità hanno una correlazione quadratica. Questo significa che una velocità doppia quadruplica la distanza; una velocità tripla moltiplica per nove la distanza di frenata e così via.



Un automobilista medio impiega da 0.5 a 1 secondo per reagire ad una situazione di emergenza. Ad un automobilista distratto possono essere necessari 3 secondi.

In taluni casi, quando il conducente non si rende conto della situazione quanto prima, non vi sarà possibilità di reazione alcuna.

Una pronta reazione è vitale per evitare uno scontro o per reagire in un modo che possa minimizzare il danno.

Se ti rendi conto dell'inevitabilità di uno scontro, puoi ancora cercare di ridurre il danno:

- riducendo la velocità, più ridotta è la velocità in caso di incidente, minore saranno la lesione e il danno;

- cercando di colpire l'ostacolo frontalmente. I dispositivi di sicurezza passiva (cinture di sicurezza, airbag, etc.) sono più efficaci in caso di incidente frontale e il corpo umano, soprattutto la spina dorsale, possono resistere alle peggiori flessioni in avanti.



DOMANDE DI AUTORIFLESSIONE

Quando è stata l'ultima volta che hai dovuto frenare in emergenza?

Perché hai dovuto farlo?

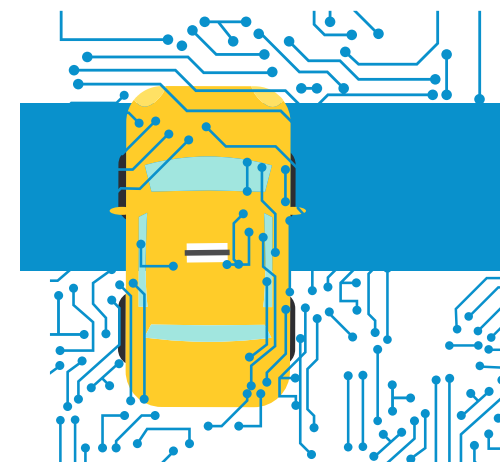
Che cosa hai appreso da tale incidente?

SEZIONE 3.3 GUIDA IN SITUAZIONI CRITICHE

Sistemi di assistenza elettronica

Sebbene la tua auto sia provvista dei più avanzati sistemi di assistenza elettronica, devi evitare situazioni estreme. Nessun sistema è in grado di ignorare la fisica della guida.

I sistemi elettronici non devono essere una scusa per comportamenti tendenti all'assunzione del rischio o di allerta diminuita da parte tua.



I sistemi di assistenza elettronica mirano ad aiutare il conducente a controllare il veicolo.

Ma ricorda, il comportamento dell'automobilista resta sempre un fattore chiave ai fini della sicurezza. Riflettici. Se i sistemi elettronici fossero perfetti non ci sarebbero incidenti!



Come fai a sapere di quali sistemi di assistenza elettronica dispone il tuo veicolo?

Osserva gli indicatori sul cruscotto dopo l'accensione. Non sei certo del significato delle spie?

Fai riferimento al manuale d'uso della tua auto. Come funzionano tali sistemi e in che modo fare affidamento sugli stessi?



Il ruolo del comando ESC, altrimenti detto ESP, è concepito per intervenire tempestivamente in caso di comportamento sottosterzo o sovrasterzo del veicolo, indipendentemente dal fatto che il conducente abbia riconosciuto o meno il pericolo o che possa controllare o meno la situazione.

Prevede automaticamente delle contromisure. Il sistema ESC è pronto per intervenire in qualsiasi momento (durante una frenata, in accelerazione, etc.) e controlla tutti gli altri sistemi di sicurezza elettronici.



Il ruolo dell'ABS è di consentire alle ruote di mantenere il contatto della trazione con il manto stradale durante la frenata per evitare il blocco delle ruote ed evitare lo slittamento incontrollato.

L'ABS in genere offre un miglior controllo del veicolo e riduce la distanza di arresto in normali condizioni del manto stradale.

Quando il sistema ABS è in funzione si avvertono sul pedale del freno dei battiti.



Il sistema ESC, se necessario, prevale su ABS e controllo della trazione. La stabilità dell'automobile è più importante della distanza di frenata, quindi l'ESC può bloccare i freni sulle singole ruote per mantenere la stabilità del veicolo.

DOMANDE DI AUTORIFLESSIONE

**Il tuo taxi è provvisto dei sistemi di assistenza elettronica?
Sono affidabili in caso di emergenza?**

GESTIONE DEI CASI DI EMERGENZA

SEZIONE 4.1 GESTIONE DELLE EMERGENZE MEDICHE

Come far fronte alle emergenze mediche



SEZIONE 4.1 GESTIONE DELLE EMERGENZE MEDICHE

Come far fronte alle emergenze mediche



Mal di testa

Un mal di testa che dura da oltre una settimana o un mal di testa breve e forte che causa nausea potrebbe essere indice di ictus o tumore cerebrale.



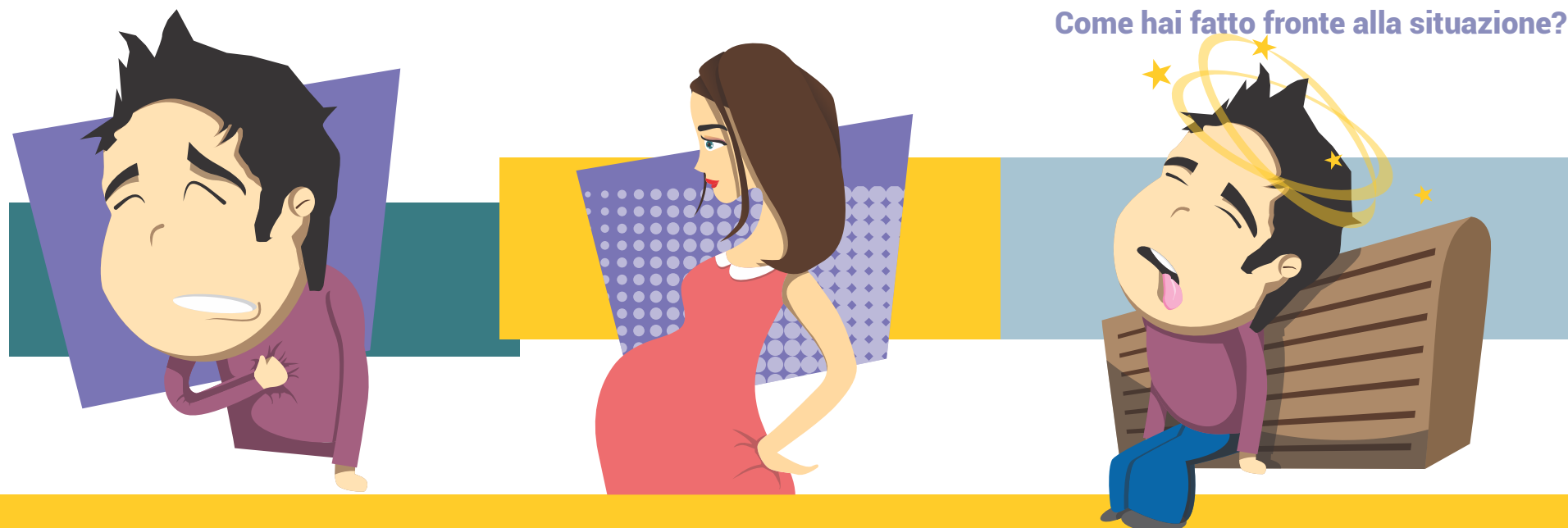
Diplopia

Se all'improvviso si manifesta uno sdoppiamento della vista, questa condizione potrebbe essere il segnale di un problema alla tiroide, di diabete, ictus, tumore cerebrale o di altre situazioni mediche serie.



Confusione

Mente confusa all'improvviso, disorientamento su ora o luogo, problemi improvvisi con la concentrazione o con la memoria potrebbero essere un segnale di molte problematiche, comprese infezioni, anemie o glicemia bassa.



Dolore al petto

Se il dolore al petto è accompagnato da sintomi come pesantezza o compressione al petto, indigestione, dolore diffuso su schiena, braccia, mascella o gola, estrema debolezza e battito cardiaco irregolare - allora è probabile che si tratti di un attacco di cuore in corso.

Madri in attesa: aiuta la madre a sedersi il più comodamente possibile e ad allacciarsi la cintura di sicurezza. Durante la guida evita sbalzi e percorri la strada più breve per l'ospedale.

Passeggero che perde conoscenza: accosta immediatamente. Chiedi aiuto. Inizia la CPR

DOMANDE DI AUTORIFLESSIONE
Hai mai avuto un'emergenza medica in servizio?
Chi ha coinvolto?
Come hai fatto fronte alla situazione?

SEZIONE 4.2 GESTIONE DEGLI INCIDENTI

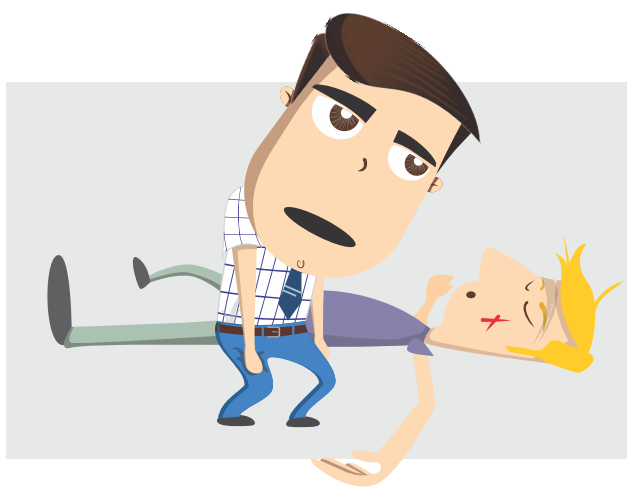
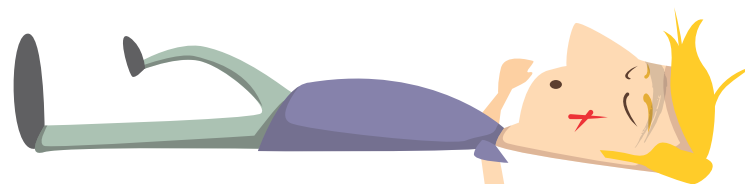
Cosa fare se sei testimone di un incidente



Cosa devi fare se sei testimone di un incidente?



www.youtube.com/watch?v=loNHrCEsBB8



SEZIONE 4.2 GESTIONE DEGLI INCIDENTI

Cosa fare se sei coinvolto in un incidente



Cosa devi fare se sei coinvolto in un incidente?

Rimani tranquillo, non lasciarti prendere dal panico. Controlla la presenza di ferite (su di te, sui passeggeri e sulle persone nell'altra auto).

Chiama i vigili o il 112 e comunica la situazione.

Utilizza la radio per comunicare l'incidente alla tua società!

Cerca di mettere in sicurezza la scena dell'incidente.

Accendi le tue luci di emergenza e posiziona i triangoli di emergenza lontano dalla scena dell'incidente per comunicarlo agli altri automobilisti.

Verifica presso le autorità locali a quale distanza dall'incidente deve essere posizionato il triangolo, dato che la distanza dipende dalla situazione e dal luogo (ad esempio, città, area rurale, etc.).

Utilizza la fotocamera del tuo cellulare per scattare le foto della scena prima che siano rimosse le auto.

Arrivata la polizia, collabora e segui le istruzioni impartite da essa. Assicurati di ritirare una copia del verbale di constatazione dell'incidente della polizia. Ne avrà bisogno la tua compagnia assicurativa.

- Non assumerti volontariamente la responsabilità civile, la colpa o altre dichiarazioni di colpa.
- Non pagare né promettere di pagare i danni sulla scena dello scontro.
- Non accettare di dimenticarti dello scontro.
- Non accettare denaro e non discutere di eventuali constatazioni amichevoli.



DOMANDE DI AUTORIFLESSIONE

Sei mai stato coinvolto in un incidente?

Hai seguito questo approccio passo dopo passo?

Come è andata se lo hai seguito?

Come è andata se non lo hai seguito?

SEZIONE 4.2 GESTIONE DEGLI INCIDENTI

Come gestire le conseguenze di uno scontro

Come dovresti gestire le conseguenze di uno scontro?

Anche se ti senti bene dopo un incidente, è consigliabile sottoporsi ad un completo controllo medico per evitare eventuali problemi o lesioni nascoste.

Nelle ore o nei giorni seguenti lo scontro, potresti sentirti ancora scosso, spossato o spaventato, soprattutto se hai riportato ferite serie o se lo scontro poteva essere evitato.



Tutte queste sensazioni sono normali e con molta probabilità scompariranno con il tempo, dopo aver riparato l'auto e aver gestito tutti i dettagli legali. Se queste sensazioni si rafforzano o durano a lungo e ti impediscono di vivere una vita normale, probabilmente ti trovi a dover gestire la cosiddetta PTSD (sindrome da stress posttraumatico).



Come riconoscere la PTSD: Non tutti coloro che vivono uno stress dopo un trauma manifestano lo stress posttraumatico. Ma ci sono alcuni sintomi da comprovare:

- desiderio di evitare emozioni o qualsiasi cosa che possa ricordarti l'incidente
- sensazioni costanti di ansia, irritabilità o rabbia
- evitare procedure o esami medici
- rivivere costantemente il ricordo dell'incidente nella tua mente
- incubi o problemi del sonno



Se noti uno qualsiasi di questi sintomi dopo essere stato coinvolto in un incidente, non ignorarli. Rivolgiti a un medico o a un esperto per ricevere supporto psicologico.

DOMANDE DI AUTORIFLESSIONE

Sei mai stato coinvolto o testimone di un incidente?
Che tipo di pensieri e emozioni hai vissuto in seguito?
Come hai fatto fronte a questi pensieri ed emozioni?

MODULO 5

SICUREZZA PERSONALE

SEZIONE 5.1 PANORAMICA DEI VARI RISCHI PER I CONDUCENTI DI TAXI

Quali sono i quattro principali rischi per i conducenti di taxi?

Le quattro principali tipologie di rischio per i conducenti di taxi sono:

- Rischio fisico;
- Rischi correlati alla presenza su strada;
- Violenza;
- Rischio determinato dal singolo comportamento del tassista

Per essere al sicuro devi poter rivolgere la tua attenzione a tutti questi aspetti, combinando diverse modalità di controllo.



Problemi di salute o lesioni possono essere causate dalla guida in una stessa posizione per molte ore, dall'esposizione alle vibrazioni o dal sollevamento di oggetti pesanti. Impara in che modo ridurre l'impatto del rischio fisico

SEZIONE 5.1 PANORAMICA DEI VARI RISCHI PER I CONDUCENTI DI TAXI

Quali sono i quattro principali rischi per i conducenti di taxi?



Più si sta sulla strada maggiori sono le possibilità di essere coinvolti in scontri o incidenti. Puoi evitare una grande quantità di incidenti modificando i tuoi comportamenti alla guida



Dalle aggressioni alle intimidazioni agli assalti, molte sono le ragioni per cui puoi considerarti un facile obiettivo. Tuttavia, vi sono tecniche per evitare di essere una vittima e modalità per gestire meglio la situazione se ti trovi ad affrontare una violenza



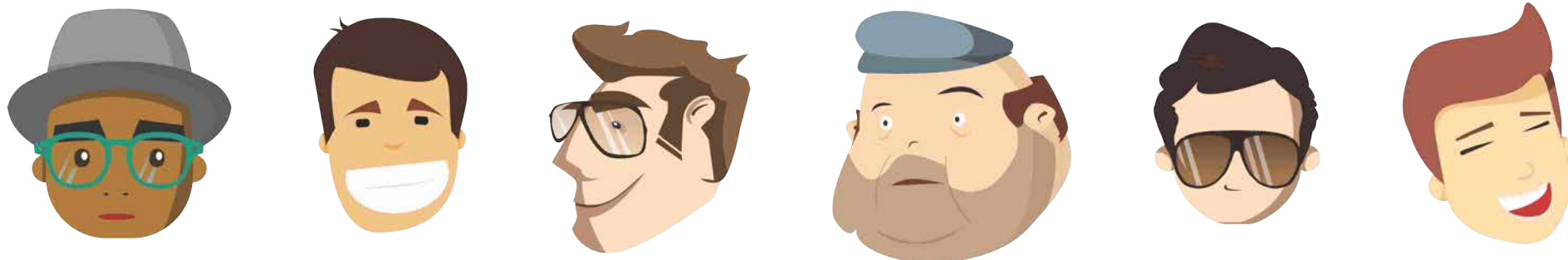
Fumo, sovrakonsumo di stimolanti, mancato utilizzo di cinture di sicurezza e simili comportamenti pericolosi mettono in pericolo la tua salute. Cambiare le cattive abitudini può ridurre drasticamente tale rischio.

DOMANDA DI AUTORIFLESSIONE
**Qual è il tuo piano d'azione personale
per minimizzare il rischio a cui sei esposto?**

SEZIONE 5.1 PANORAMICA DEI VARI RISCHI PER I CONDUCENTI DI TAXI

Comprensione delle dinamiche della violenza

Quali tra le persone sotto indicate è più probabile che ti assalga?



Effettivamente potrebbe essere ognuno di questi personaggi. Continua a leggere per comprendere le dinamiche della violenza e ed essere in grado di evitare di divenire una vittima!



Lavori solo;
Lavori per lunghi turni e spesso faticosi;
Lavori spesso di notte, in aree isolate e in ambienti scarsamente illuminati;
Hai sempre dei contanti con te; Sei a contatto, per la maggior parte del tempo, con gli stranieri;
Devi spesso gestire le problematiche



I ricercatori europei rivelano un modello di rapine e incidenti violenti:

- il 94% delle aggressioni avviene quando il conducente si trova all'interno del taxi;
- l'82% delle aggressioni avviene di notte, tra la mezzanotte e le 4 del mattino;
- il 74% delle morti è dovuto a lesioni al collo e alla testa;
- il 47% degli aggressori agisce da solo

Comprendere 5 semplici ma importanti principi sulla natura umana può aiutarti ad evitare o gestire meglio una situazione difficile.

- Sappi che non esistono due persone uguali. Ciascuna persona ha valori, credenze, motivi e limiti diversi;
- Ricorda che anche le persone gentili hanno delle brutte giornate;
- Non devi mai, mai sottovalutare il tuo cliente e ciò che sia in grado di farti;
- Presta sempre attenzione ad ogni cliente che viaggia sul tuo taxi, non importa come sia vestito o tanto meno il suo aspetto;
- Devi acquisire confidenza con il linguaggio del corpo e utilizzare l'ascolto attivo per individuare eventuali contraddizioni tra le parole e il linguaggio del corpo



Adesso puoi controllare
come prevenire i rischi
gestire le minacce e le aggressioni
gestire un'esperienza postraumatica

DOMANDE DI AUTORIFLESSIONE

**Hai mai dovuto affrontare un
 aggressore sul tuo taxi?
 Qual era il suo aspetto?
 Qual è stato il suo comportamento?
 Cos' hai fatto?**

SEZIONE 5.2 BEST PRACTICE PER LA PREVENZIONE DEI RISCHI

Come valutare i passeggeri



Imparare in che modo "leggere" i propri passeggeri può salvarti la vita!

Se vieni chiamato con un cenno della mano, ferma il taxi ad una breve distanza dal passeggero per valutare la situazione.
Se si comporta in modo strano mentre si avvicina al taxi o non ti senti sicuro, hai tempo per ripartire prima che salga.



Saluta sempre i passeggeri all'inizio della corsa e mantieni il contatto visivo per tutto il viaggio.

Essere cordiale e gentile rende a loro più difficile trattarti senza rispetto.

Inoltre, in questo modo invii un messaggio sottinteso: "Ti vedo, posso identificarti".



Mantieni sempre un occhio sui passeggeri che si guardano attorno con nervosismo, su chi si mette immediatamente le mani in tasca/nella borsa, su chi indossa cappelli e berretti per nascondere il proprio volto o su chi ha occhi arrabbiati o aggressivi.

Prestare attenzione sebbene: nessuno di questi segnali possa garantire di prevedere con cura al 100% l'intento criminale; aumentano solo la probabilità dell'imminenza di un'attività criminale.

SEZIONE 5.2 BEST PRACTICE PER LA PREVENZIONE DEI RISCHI

Come valutare i passeggeri



Altri segnali del linguaggio del corpo da tenere d'occhio

- I pugni chiusi indicano rabbia;
- Le mani nascoste indicano che l'individuo ha qualcosa da nascondere;
- Il mento in avanti mostra rabbia e prontezza alla lotta;
- Gli sguardi veloci e in movimento mostrano il desiderio di guardare qualcosa (ad. vagliare la scena) senza essere visti.

Fare attenzione anche se! Tali segnali del linguaggio del corpo sono in genere correlati alle emozioni; ma nessuno di essi può essere utilizzato per leggere una persona. Solo quando un soggetto mostra molti di questi segnali del linguaggio del corpo è necessario allarmarsi.



DOMANDA DI AUTORIFLESSIONE

In base alla tua esperienza, quali sono i segnali lanciati dai passeggeri che ti allertano di più?

SEZIONE 5.2 BEST PRACTICE PER LA PREVENZIONE DEI RISCHI

Tecniche proattive per garantire la propria sicurezza

Cos'altro puoi fare per evitare di diventare una vittima?



La maggior parte delle aggressioni ai tassisti è commessa dai passeggeri seduti dietro il conducente. Essa rappresenta la tua zona di pericolo primaria.

Ricorri ad una scusa per chiedere al tuo passeggero di spostarsi sul lato destro del sedile; ad esempio: politica aziendale, equilibrio del veicolo o qualsiasi altra scusa che ti venga in mente.

Non indossare catene spesse, croci o medaglioni.

Se devi indossare una catena al collo, assicurati che sia così sottile da rompersi prima che tu possa essere strangolato.

Evita di indossare orologi o gioielli dall'aspetto costoso - potresti diventare un bersaglio per un ladro.

Tieni con te una piccola somma di denaro, ad esempio il resto per una banconota da 50 €. Se i passeggeri ti presentano una banconota di grosso taglio chiedi loro di cambiarla in un negozio nelle vicinanze. Non mostrare loro che hai denaro per il resto. Non dire mai a un passeggero di aver avuto una buona giornata e di aver incassato molto denaro.

SEZIONE 5.2 BEST PRACTICE PER LA PREVENZIONE DEI RISCHI

Tecniche proattive per garantire la propria sicurezza



Le carte di credito e di debito devono essere sempre più utilizzate. Incoraggiandone l'utilizzo puoi ridurre la quantità di contanti che ti porti dietro e minimizzarne la perdita in caso di rapina.

Insisti sempre affinché i passeggeri ti comunichino una destinazione prestabilita verso cui andare prima di iniziare a guidare. Le risposte vaghe o i cambiamenti rapidi di percorso richiesti dai passeggeri potrebbero essere indicazione di pericolo per te.

Cerca di evitare vicoli ciechi e strade a fondo chiuso, soprattutto di notte. Il passeggero potrebbe avere l'intenzione di condurti in un luogo nascosto e derubarti facilmente. Se non puoi evitarlo allora procedi in retromarcia nel vicolo cieco, lascia il taxi acceso con la marcia inserita e premi il comando a pulsante per aprire il bagagliaio se necessario. Non scendere dal taxi. Se le cose si mettono male premi sull'acceleratore e allontanati.



Tenere una chiave di scorta nel taschino è una buona idea in caso di rapina. Il ladro probabilmente getterà via le chiavi del tuo taxi e distruggerà la tua radio per impedirti di spostarti o di chiamare aiuto. Se hai con te una chiave di scorta puoi almeno allontanarti per chiedere aiuto.



Sii sempre a conoscenza delle procedure di emergenza esistenti (es. segnali di chiamata d'intervento) e delle modalità di utilizzo di eventuali sistemi di assistenza e intervento tecnico disponibili.

DOMANDE DI AUTORIFLESSIONE

Quante di queste tecniche conosci?
Quante di esse hai utilizzato per evitare problemi?

SEZIONE 5.2 BEST PRACTICE PER LA PREVENZIONE DEI RISCHI

Come evitare un rischio con i controlli fisici 5.2.4

Impara come i controlli fisici possono aumentare la tua sicurezza sul taxi.

MODULO 5



Una migliore illuminazione all'interno del taxi ti consente di essere consapevole del comportamento del passeggero



L'idea è quella di non essere mai colti di sorpresa. Blocca il tuo sportello soprattutto di notte o nelle aree isolate - mentre guidi e aspetti la corsa successiva - per evitare che qualcuno apra lo sportello e ti assalga. Tieni chiusi anche gli altri sportelli per evitare l'ingresso di persone indesiderate.



Apri il finestrino solo quanto basta per permettere la circolazione di aria o per parlare alle persone per evitare che qualcuno tenti di afferrarti per i capelli o al corpo o ti sbatta la testa contro il vetro del finestrino.

DOMANDA DI AUTORIFLESSIONE

Quali controlli fisici combinati attui sul tuo taxi?

SEZIONE 5.2 BEST PRACTICE PER LA PREVENZIONE DEI RISCHI

In che modo la tecnologia può aumentare la tua sicurezza

Con i gadget sempre più piccoli e più economici oggi giorno, vale la pena controllare cosa la tecnologia ha da offrirti per la tua sicurezza.



Le telecamere di sicurezza, generalmente installate sopra lo specchietto retrovisore, forniscono una visione grandangolare dell'interno del taxi e possono registrare le attività all'interno dello stesso. Le telecamere disincentivano i comportamenti violenti e aiutano nell'identificazione dei passeggeri, in caso di aggressione. Ma ti invitiamo a controllare con le autorità locali se, a bordo del tuo taxi, è legale l'utilizzo delle telecamere di sicurezza.

Tali sistemi possono essere attivati nell'eventualità di furti o di altri reati. Un pulsante di emergenza attiva un allarme silenzioso in base ai dati GPS.

Le luci di sicurezza lampeggianti possono essere installate sul retro del veicolo senza essere visibili al passeggero. Il conducente può attivare le luci di sicurezza quando minacciato, per avvisare gli altri conducenti o pedoni del pericolo che sta correndo.

SEZIONE 5.2 BEST PRACTICE PER LA PREVENZIONE DEI RISCHI

In che modo la tecnologia può aumentare la tua sicurezza

Esistono vari altri sistemi collegati alla comunicazione o al segnale radio di una centrale (società dei taxi o stazione di polizia). Puoi facilmente attivare tali sistemi premendo l'interruttore a levetta vicino al piede o al volante.



Molte nuove applicazioni sono state sviluppate per l'interesse sia di tassisti sia di passeggeri. Per quanto riguarda i conducenti, le app prevedono molti sistemi di assistenza utili per la sicurezza. Dispongono di un GPS integrato per tracciare la posizione del taxi oltreché di un pulsante SOS per avvisare altri conducenti del pericolo che il loro collega sta correndo. Alcune app sono inoltre provviste di soluzioni di pagamento cardless direttamente dallo smartphone del passeggero a quello del conducente (soluzioni cash-less). Infine, alcune app ti permettono di verificare le recensioni sui passeggeri eseguite da altri conducenti per decidere di ignorare la chiamata di qualcuno che possa creare problemi.

DOMANDE DI AUTORIFLESSIONE

Utilizzi ausili tecnologici per la tua sicurezza?
Conosci le app importanti per i taxi disponibili sul tuo territorio?

SEZIONE 5.3 AFFRONTARE I PERICOLI

Strategie di autodifesa passiva

I due obiettivi chiave dell'autodifesa passiva sono elusione e sopravvivenza. In altre parole, l'autodifesa passiva riguarda la conoscenza e le competenze necessarie per gestire efficacemente comportamenti potenzialmente pericolosi nel contesto della gestione dei rischi.

Elusione. Consapevolezza, proattività ed elusione di situazioni potenzialmente pericolose sono una strategia chiave. La distensione, intesa come l'utilizzo della voce, del tono e del linguaggio del corpo per calmare una situazione potenzialmente violenta prima che esploda la violenza, rappresenta un'altra tattica. Controlla il Modulo 7, Gestione dei Conflitti per ulteriori suggerimenti su come evitare scontri e pericoli.

Sopravvivenza. In caso di aggressione, il tuo obiettivo è quello di rimanere vivo e illeso. Minacciare o rivalersi su una persona violenta espone la tua integrità fisica ad alto e inutile rischio. Controlla l'unità "Cosa fare in caso di minaccia" per comprendere le priorità quando ti trovi di fronte ad un uomo armato.

DOMANDA DI AUTORIFLESSIONE

**In base alla tua esperienza,
suggeriresti altre strategie di autodifesa?**

SEZIONE 5.3 AFFRONTARE I PERICOLI

Cosa fare quando sei minacciato con un'arma



Non fare resistenza, fai quello che ti dice il rapinatore e consegnagli il denaro. Ricordati che nessuna somma di denaro o nessun bene materiale merita di rischiare la vita. Sii saggio e resta in vita per lavorare in modo diverso.

Fingi che sia una normale transazione. Non mostrare paura né implorare. Mantieni una voce calma e regolare e comunica al ladro che farai tutto quello che dice e che gli darai il denaro che vuole. Di al rapinatore che seguirai tutte le sue indicazioni e di che il denaro si trova nella tua tasca prima di prenderlo. Altrimenti il rapinatore potrebbe pensare che stai cercando di arrivare ad un arma per resistere.

Utilizza qualsiasi sistema di comunicazione di emergenza a tua disposizione

Sebbene sia più facile dirlo che farlo, è essenziale mantenere la calma e il massimo controllo possibile sulla situazione. Un modo per darsi coraggio e accrescere la forza interiore è di pensare positivamente alla propria famiglia "ho una famiglia che mi aspetta a casa, devo uscirne tutto intero".

DOMANDA DI AUTORIFLESSIONE

Hai mai affrontato un'aggressione al lavoro?
Come hai reagito?
Qual è stato il risultato?

SEZIONE 5.4 AZIONI DA INTRAPRENDERE DOPO UN INCIDENTE

Cosa fare dopo una rapina



La radio contatta il tuo supervisore. Informali se hai bisogno di assistenza medica e comunica loro la tua esatta posizione. Chiarisci se sei tu a dover chiamare la polizia o se lo faranno loro.



Appunta qualsiasi cosa che possa aiutarti a ricordare il sospettato, cosicché tu possa essere un buon testimone per la polizia. Sesso, razza, età, stile e colore dei capelli, segni particolare (ad es. tatuaggi), abiti; ogni dettaglio conta.



DOMANDE DI AUTORIFLESSIONE

**Hai mai sofferto di stress
postraumatico?
Che tipi di sintomi hai avuto?
Come li hai gestiti?**



Dopo un'esperienza traumatica, come un'aggressione, ti sentirai probabilmente spaventato, triste, ansioso e sospettoso. Queste sono reazioni normali agli eventi anomali. Ma se il trauma non svanisce e ti senti oppresso da un costante senso di pericolo, potresti soffrire di stress post-traumatico e potresti aver bisogno dell'aiuto di un terapeuta. Considera che la maggior parte degli stress post-traumatici non è un segno di debolezza e il solo modo per superarli è confrontarsi con quanto accaduto e imparare ad accettarlo come un evento ormai passato.

MODULO 6

ORIENTAMENTO AL SERVIZIO E INTERAZIONE SOCIALE

SEZIONE 6.1 SERVIZIO CLIENTI ECCELLENTE

Immagine professionale del conducente e del veicolo

Qual è l'immagine riflessa da te e dalla tua auto?



Il tuo aspetto e quello della tua auto trasmettono ai passeggeri un messaggio preciso. Un aspetto professionale implica di essere trattati professionalmente e che i passeggeri riceveranno, in cambio, del valore per il denaro speso. Ricordati che questo è anche molto importante con i turisti che si sentono molto più al sicuro se appaiono così.

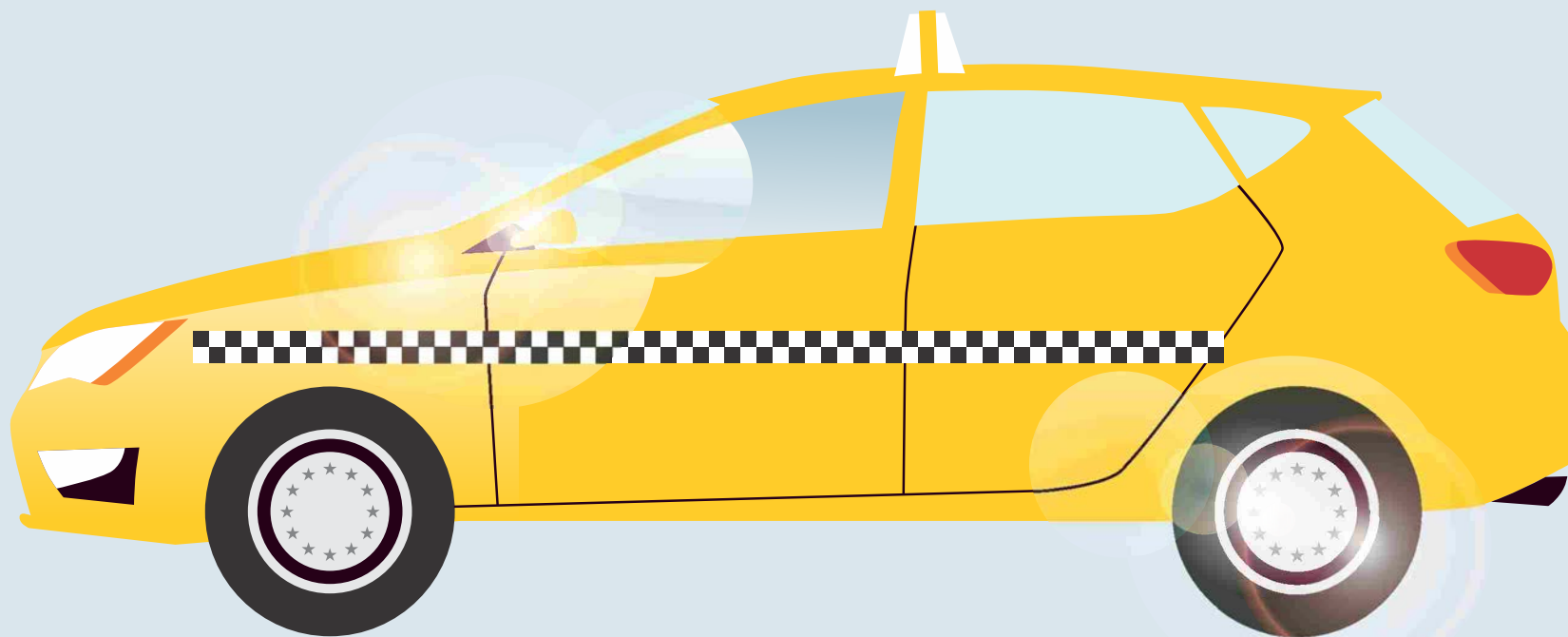
Da fare: Tieni in ordine i capelli e occupati della tua igiene giornaliera. Indossa abiti puliti, comodi e gradevoli.

Non eccedere con profumi o deodoranti. Evita t-shirt dalle connotazioni controverse (ad es. allusioni sessuali o razziste) che possano generare rabbia o scontri con i passeggeri. Cerca di tenere nascosti i tatuaggi grandi sotto gli abiti.



SEZIONE 6.1 SERVIZIO CLIENTI ECCELLENTE

Immagine professionale del conducente e del veicolo



Cosa fare: Assicurati che l'auto sia pulita, dentro e fuori. Controlla regolarmente che le apparecchiature (tassametro, radio, navigatore, etc.) siano ben funzionanti.

Cosa non fare: Non iniziare il turno senza controllare prima la presenza di eventuali danni o apparecchiature guaste. Non iniziare il turno senza aver controllato il sedile posteriore e lo spazio tra il sedile e il tappetino per controllare la presenza di oggetti dimenticati dai passeggeri.

Evita di fumare nell'auto; se fumi assicurati di rinfrescare l'abitacolo frequentemente per evitare cattivi odori.

DOMANDA DI AUTORIFLESSIONE

Cosa fai per assicurare un aspetto professionale a te e al tuo taxi?

SEZIONE 6.1 SERVIZIO CLIENTI ECCELLENTE

Il giusto atteggiamento verso i passeggeri
Come puoi trattare meglio i tuoi passeggeri?



La regola chiave per un servizio clienti eccellente è trattare i passeggeri nel modo in cui desiderano essere trattati. Cosa significa?

Comunica con i passeggeri in modo chiaro e conciso nella lingua locale. Capisci dove vuole andare il passeggero e in che modo. Suggerisci percorsi alternativi o offri ulteriore assistenza.

Accetta le differenze culturali, linguistiche, religiose, di accento, di genere ed espressive. Essere gentili, cordiali e rispettosi aumenta le probabilità di essere trattato allo stesso modo.



SEZIONE 6.1 SERVIZIO CLIENTI ECCELLENTE

Il giusto atteggiamento verso i passeggeri



Questo prevede di chiedere ai passeggeri se la temperatura è di loro gradimento e regolarla di conseguenza (più calda/più fredda); oppure accendi/spegni la musica secondo il desiderio dei passeggeri.

Passeggeri con disabilità, donne incinta, anziani, genitori con bambini piccoli o scolari, tutti quanti possono richiedere attenzione e assistenza speciali.

Per garantire ai passeggeri più di quanto facciano altri, traduci il tutto in un servizio clienti eccellente. Comunicare in una lingua straniera, prevedere soluzioni di pagamento cash-less per i passeggeri sono solo alcune delle idee di quante cose in più tu possa offrire per aumentare la soddisfazione dei passeggeri.

Cosa apprezzi di più quando vieni servito come passeggero?
Offri lo stesso tipo di servizio ai tuoi passeggeri?

DOMANDA DI AUTORIFLESSIONE

SEZIONE 6.1 SERVIZIO CLIENTI ECCELLENTE

Fai l'ultimo sforzo per la soddisfazione del passeggero



Offrire servizi aggiuntivi o semplificare la vita dei tuoi passeggeri ti ripaga in buona reputazione, lavoro continuativo e miglior reddito.



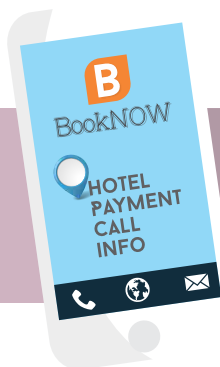
Offrire un servizio wi-fi gratuito sul taxi sarà molto apprezzato dai professionisti impegnati imbottigliati nel traffico, dai turisti che vogliono condividere le loro foto sui social network e dai giovani passeggeri che vogliono stare sempre collegati con i loro amici.



O almeno, impara i fondamentali di una lingua ampiamente diffusa come l'inglese. Molti sono i podcast, i CD e i libri disponibili gratuitamente su internet in grado di fornire lezioni di inglese per la sopravvivenza al lavoro su un taxi per aiutarti a comunicare bene con i turisti e con gli stranieri. Fai sapere loro che parli la loro lingua (ad esempio, con un badge o altra indicazione sulla tua auto o su di te).

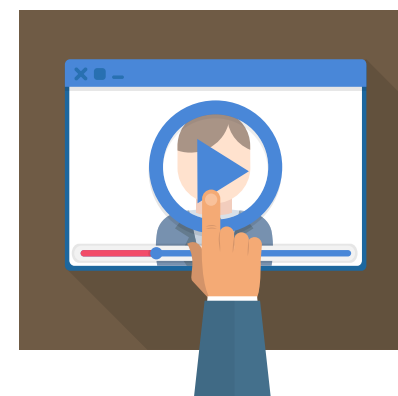
SEZIONE 6.1 SERVIZIO CLIENTI ECCELLENTE

Fai l'ultimo sforzo per la soddisfazione del passeggero



Verifica la disponibilità sul tuo mercato locale di applicazioni che possano aiutarti con le prenotazioni anticipate via smartphone o PC. Installa dispositivi che accettino il pagamento con carta di credito per semplificare la vita dei tuoi passeggeri, per evitare contrasti al momento di dare il resto e per garantirti la sicurezza

Monitor d'informazione dei passeggeri (PIM) o touchscreen interattivi di fronte ai passeggeri possono trasmettere contenuti utili e di intrattenimento per i tuoi passeggeri, quali attrazioni turistiche e informazioni, notizie, sport e meteo, musica, giochi, etc. Se non puoi permettertelo, tieni sul taxi alcune mappe turistiche (sono distribuite gratuitamente dagli uffici turistici di ogni città).



Integra o offri qualsiasi altro extra che potrebbe essere apprezzato dai tuoi passeggeri.

DOMANDA DI AUTORIFLESSIONE

Quali servizi extra offri ai tuoi passeggeri?

Sulla base delle precedenti idee, cos'altro puoi fare per aumentare la soddisfazione dei passeggeri?

SEZIONE 6.2 PRINCIPI GENERALI PER SERVIRE I PASSEGGERI CON DISABILITÀ

Principi generali per servire i passeggeri con disabilità



Il modo professionale per trattare i passeggeri con disabilità



Quando ti relazioni con passeggeri portatori di qualunque tipo di disabilità (mobilità ridotta, disturbi dell'udito, del linguaggio o altri) non mostrare né paternalismo né reverenza.



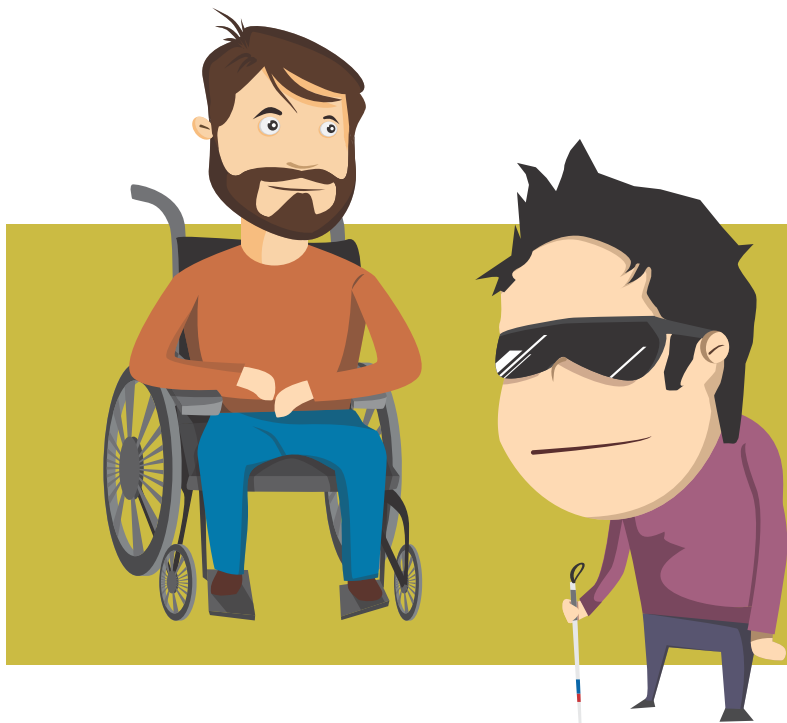
Presta attenzione ai tuoi gesti e ai tuoi movimenti. Se ti viene chiesto di ripetere o di scrivere quanto hai detto, fallo con calma e con modi gentili. Sii paziente e non far sentire a disagio i passeggeri per il tempo maggiore di cui hanno bisogno per muoversi o per parlare.



Chiedi direttamente di che tipo di assistenza può aver bisogno il tuo passeggero e agisci solo secondo le sue richieste. Non è solo una questione di cortesia; un'assistenza distratta potrebbe essere dannosa.

SEZIONE 6.2 PRINCIPI GENERALI PER SERVIRE I PASSEGGERI CON DISABILITÀ

General principles for serving passengers with disabilities



A parte questi principi generali, vi sono alcuni specifici suggerimenti per trattare i passeggeri con mobilità ridotta, non vedenti o parzialmente vedenti, non udenti o sordomuti, e con disabilità cognitive

DOMANDE DI AUTORIFLESSIONE

Hai servito passeggeri con disabilità?
Quali sono state le principali difficoltà in servizio?
Come hai fatto fronte alle stesse?

SEZIONE 6.2 PRINCIPI GENERALI PER SERVIRE I PASSEGGERI CON DISABILITÀ

Servizio ai passeggeri con mobilità ridotta

Come trattare i passeggeri con mobilità ridotta

I passeggeri possono soffrire di problematiche temporanee o permanenti della loro mobilità, e possono utilizzare diversi tipi di dispositivi, quali sedie a rotelle, bastoni, stampelle o ausili alla deambulazione. Chiedi sempre ai passeggeri come puoi aiutarli. Non toccare bastone o stampelle, ma sostieni il corpo o offri il tuo braccio.



La sedia a rotelle è parte dello spazio personale del passeggero. Non reggerti né appoggiarti alla sedia a rotelle senza il permesso del passeggero.

SEZIONE 6.2 PRINCIPI GENERALI PER SERVIRE I PASSEGGERI CON DISABILITÀ

Servizio ai passeggeri con mobilità ridotta



Stabilisci il contatto visivo e abbassati per parlare al livello dello sguardo dei passeggeri su sedia a rotelle.



Per evitare cadute e scivolamenti, arresta il taxi in un luogo dove il passeggero possa scendere possibilmente su una superficie stabile e asciutta. Se devi fermarti in un punto scivoloso, ricordati di avvisare il passeggero prima che scenda.

Aiuta con piccole cose importanti come aprire lo sportello o parcheggiare il taxi in modo tale che lo sportello si trovi il più vicino possibile al bordo della strada.

Hai servito persone con mobilità ridotta?

(persone su sedia a rotelle, anziani,

donne incinta, persone con una gamba rotta, etc.)

Qual è stata la sfida principale che ti sei trovato ad affrontare?

Come hai fatto fronte alla stessa?

DOMANDE DI AUTORIFLESSIONE

SEZIONE 6.2 PRINCIPI GENERALI PER SERVIRE I PASSEGGERI CON DISABILITÀ

Servizio ai passeggeri non vedenti o parzialmente vedenti



Come trattare i passeggeri non vedenti o parzialmente vedenti



Quando si preleva una persona non vedente o parzialmente vedente dalla sua abitazione, bussare alla porta o accedere al domicilio per segnalare che ci stiamo avvicinando.

Tocca delicatamente il braccio del passeggero mentre ti presenti. Non toccare né afferrare un braccio inaspettatamente. Se il passeggero chiede di essere guidato verso il taxi, mantieniti al suo lato e offri il tuo braccio. Comunica la presenza di ostacoli, come scalini, prima di raggiungerli.



Se il passeggero ha un cane guida, non afferrare mai l'imbracatura dell'animale senza autorizzazione. Una volta all'interno del veicolo, chiedi al passeggero dove preferisce che sia accomodato il cane.

I cani guida sono in genere addestrati per stare sul tappetino del passeggero anteriore tra i piedi del padrone. Se non è possibile, il cane deve viaggiare nel retro del taxi, sul tappetino dietro il sedile anteriore del passeggero.

SEZIONE 6.2 PRINCIPI GENERALI PER SERVIRE I PASSEGGERI CON DISABILITÀ

Servizio ai passeggeri non vedenti o parzialmente vedenti



Alla fine del percorso informa il passeggero della tariffa e comunicagli la somma che ti deve prima che scenda. Conta il resto ad alta voce, posizionando il resto direttamente sulla mano del passeggero.

Consegna prima le monete quindi le banconote, cominciando dalle più grandi. Alcune persone non vedenti o parzialmente vedenti ripiegano le banconote in modo da distinguerne il taglio.



Arrivato a destinazione, informa il passeggero sul luogo, offriti di assisterlo a scendere dal taxi e guidalo presso una postazione sicura. È meglio far avvicinare il passeggero ad una parete o ad una panchina piuttosto che lasciarlo solo in mezzo ad un marciapiedi. Annuncia la tua partenza così che la persona non continui a parlare.

DOMANDE DI AUTORIFLESSIONE

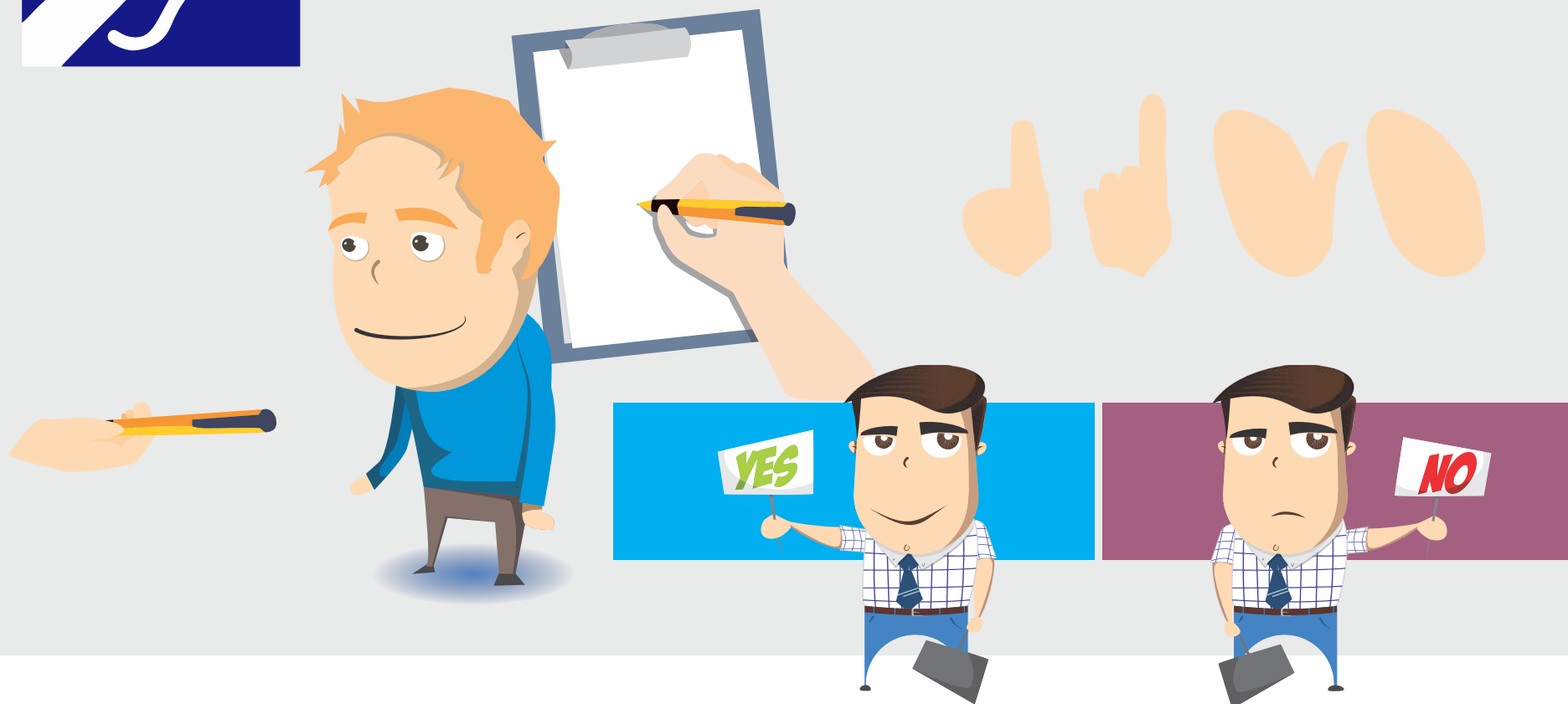
**Hai servito persone non vedenti o parzialmente vedenti?
Qual è stata la sfida principale che ti sei trovato ad affrontare?
Come hai fatto fronte alla stessa?**

SEZIONE 6.2 PRINCIPI GENERALI PER SERVIRE I PASSEGGERI CON DISABILITÀ

Servizio ai passeggeri con disabilità del linguaggio o dell'udito



Servizio ai passeggeri con disabilità del linguaggio o dell'udito



SEZIONE 6.2 PRINCIPI GENERALI PER SERVIRE I PASSEGGERI CON DISABILITÀ

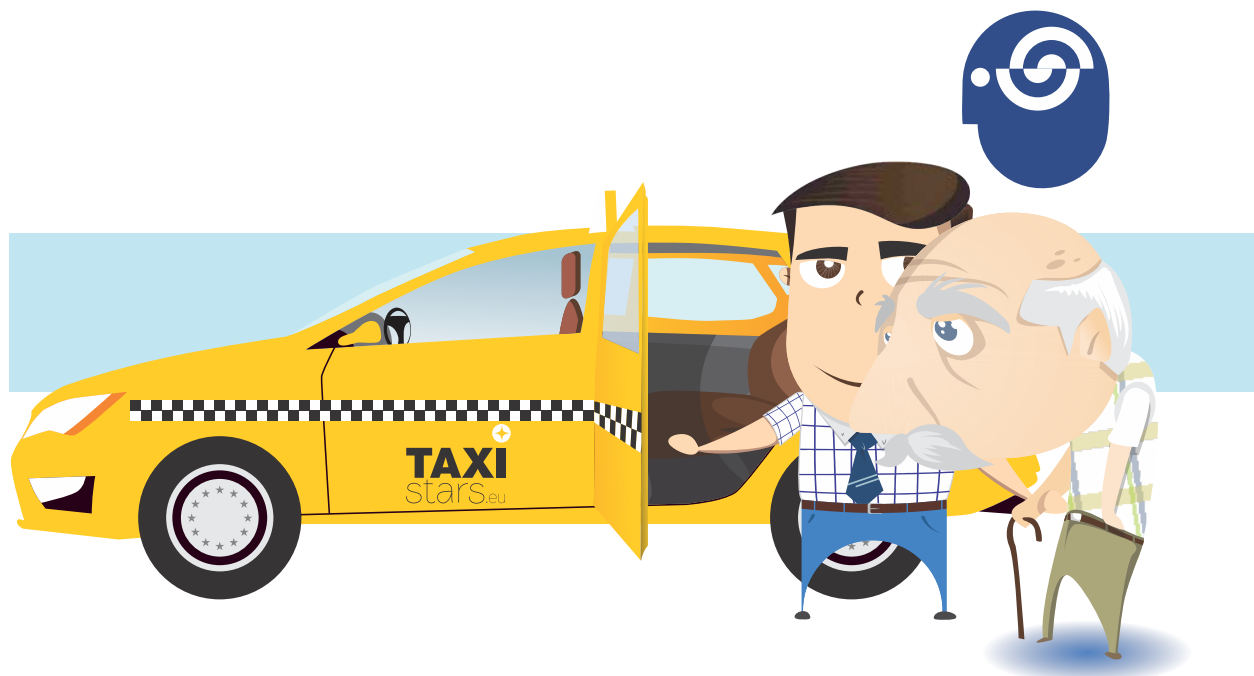
Servizio ai passeggeri con disabilità cognitive



Come trattare i passeggeri con disabilità cognitive

Alcuni passeggeri possono soffrire di disabilità che colpiscono la memoria, la comprensione, l'attenzione e la comunicazione.

Alcuni dei casi più comuni che potresti trovarti ad affrontare sono i passeggeri con Alzheimer, passeggeri con autismo o passeggeri con Disturbo da Deficit di Attenzione.



www.youtube.com/watch?v=AaA5im9ID7o

GESTIONE DEI CONFLITTI E DEI PASSEGGERI PROBLEMATICI

SEZIONE 7.1 GESTIONE DEI CONFLITTI

Come reagiresti?



SEZIONE 7.1 GESTIONE DEI CONFLITTI

Come reagiresti?



Taxista Cosa? Dice sul serio?.

**Non ho il resto da darle,
la sua corsa è di solo € 12**

Passengero Perché,
le sembro un pagliaccio?

Passengero Ebbene, dovrebbe averlo!
Siamo a metà giornata dopo tutto.
Mi sta insultando?

Taxista Mi spiace,
non ho il resto per €100

Passengero Bene, non ho meno di questo.
**È sua la responsabilità di avere
abbastanza cambio!**

Taxista E' vero, ma a volte capita di non avere più resto.
**Che ne pensa se l'accompagno presso quel negozio per
cambiare la banconota? Si tratta solo di pochi
metri e non ci saranno addebiti ulterior**

Passengero Ok, allora va bene



SEZIONE 7.1 GESTIONE DEI CONFLITTI

Come reagiresti?

Taxista **Eccoci arrivati, signora**
Passengero **Dove siamo?**
Questa non è la mia destinazione.



SEZIONE 7.1 GESTIONE DEI CONFLITTI

Come reagiresti?

A



Taxista Si che lo è! numero 22 della strada X
Passenger Strada Y, ho detto strada Y, non strada X!
Taxista Lei ha detto X. E comunque, perché non mi ha detto che stavamo andando nella direzione sbagliata?
Passenger Lei ##\$%@#!!! Come potevo orientarmi in tutte quelle strade che ha preso?



Taxista Ehi, signora! Lei non va da nessuna parte fino a che non paga!
Passenger Vuole che paghi? Pagherò!

B



Taxista Mi sembrava di aver sentito numero 22 della strada X
Passenger Strada Y, ho detto strada Y, non strada X a!
Taxista Ok, c'è stato forse un fraintendimento.
Devo aver sentito male. Mi spiace. Vediamo... la strada Y si trova solo a un paio di isolati da qui.
Posso accompagnarcela in 7-10 minuti. Può andare?
Passenger Mi auguro che la corsa non mi sia addebitata.



Taxista Dato che la colpa è mia interrompo il tassametro adesso, signora. Pagherà soltanto la corsa fino a questo punto.
Passenger Va bene allora, proseguiamo

SEZIONE 7.1 GESTIONE DEI CONFLITTI

Come evitare i conflitti



Tu, come tutti gli altri professionisti che lavorano a contatto con i clienti, sei soggetto a scontri. Tuttavia, molti degli incidenti di conflitto possono essere evitati. Impara come!

E non è un tuo obiettivo sconfiggerlo. I passeggeri sono fonte del tuo reddito, quindi è importante servirli bene e soddisfare le loro aspettative.



Tale comportamento può contribuire a trasformare un piccolo disaccordo in un confronto violento con conseguenze imprevedibili.

SEZIONE 7.1 GESTIONE DEI CONFLITTI

Come evitare i conflitti



Minacciare qualcuno che non può o non vuole o in qualsiasi altra circostanza può quasi con certezza provocare un incidente ancor più sgradevole e, con molta probabilità, potresti perdere nel confronto.



E possibile precisare i fatti, ma non far perdere loro la faccia, fai credere loro di avere una parte di ragione.

Una delle principali cause di scontro è la mancata conoscenza delle zone della città e lo spostamento dei clienti lungo percorsi sbagliati. Questo li irrita e può trasformare rapidamente i contrasti in aggressioni.

Un esempio potrebbe essere quello di spiegare sempre ai passeggeri il tragitto che intendi percorrere per eliminare successivi contrasti sulle tariffe.



Con quale frequenza ti trovi in conflitto con i passeggeri?
In base al precedente consiglio, quanti di questi conflitti avresti potuto evitare?

DOMANDE DI AUTORIFLESSIONE

SEZIONE 7.1 GESTIONE DEI CONFLITTI

Risoluzione dei conflitti: Come gestire il conflitto



A volte un conflitto è inevitabile. Ma anche in tali casi, la tua reazione può aumentare o peggiorare la situazione nove volte su dieci. Impara come!

Anche se sei arrabbiato o ti senti offeso, prenditi un secondo per respirare, valutare la situazione e raccogliere i tuoi pensieri prima di dire o fare qualcosa. Nella fucosità del momento, è facile dire cose di cui pentirsi.



Utilizza un comportamento assertivo, e un linguaggio semplice per fare il punto, senza cercare di controllare il passeggero.

Prova a dire semplicemente "No" invece che "Non esiste" o "Stai scherzando", che risultano polemiche e aggressive.

Lascia che il passeggero si sfoghi, non interrompere o discutere. Discutere con i clienti arrabbiati è come gettare benzina sul fuoco. Li rende ancor più arrabbiati.

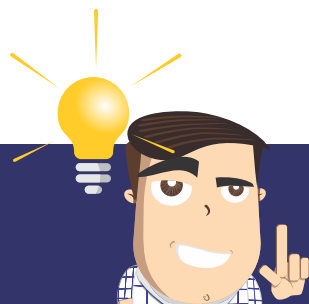


SEZIONE 7.1 GESTIONE DEI CONFLITTI

Risoluzione dei conflitti: Come gestire il conflitto

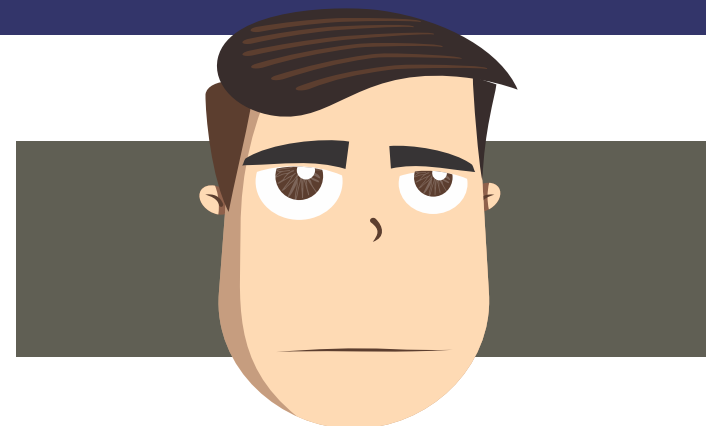
Mentre non puoi controllare i sentimenti di rabbia di un passeggero, puoi ricorrere a tecniche attraverso cui il passeggero si senta ascoltato e che aiutino a dissipare la rabbia:

- Mantieni la voce bassa e stabile,
- Parla lentamente,
- Identificati con i sentimenti del passeggero,
- Mantieni il contatto visivo,
- Limita al minimo la tua gestualità,
- Utilizza frasi con «io», ad esempio "io capisco che sia molto arrabbiato per..."



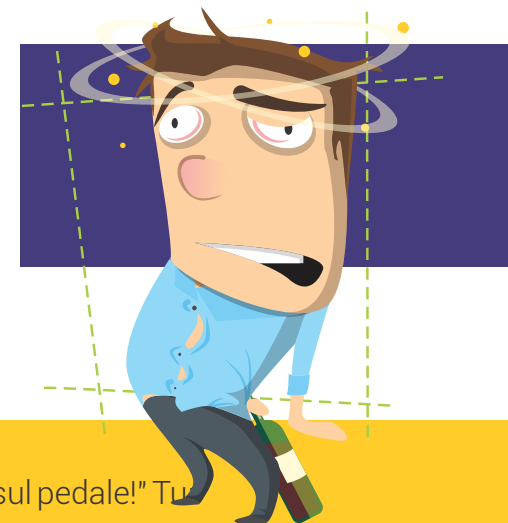
Pensa al modo più veloce per risolvere la questione e avanza una proposta concreta come "Capisco che sia arrabbiato per aver perso il treno a causa del mio ritardo, ma penso sia possibile prenderlo alla prossima stazione se andiamo adesso. Potrebbe andare?"

Quando i passeggeri si rifiutano di pagare o di allacciare le cinture o addirittura di riporre le valige nel bagagliaio, mantieni la calma ma sii risoluto e spiega che sia tu che i passeggeri siete chiamati a rispettare il regolamento aziendale o la legge.



Se non c'è modo di risolvere i conflitti, può essere meglio se il passeggero lascia il taxi. Convincere un passeggero a farlo può essere difficile, soprattutto se si tratta di tossicodipendenti o persone ubriache. O ti inventi problemi con il taxi o lo fermi all'improvviso e li fai scendere.

Ma presta attenzione: se si tratta di persone indifese o disorientate a causa dell'abuso di alcool o di stupefacenti, informa immediatamente la polizia o le autorità locali e attendi il loro arrivo prima di partire.



QUIZ

- 1** 1. Un passeggero si è mostrato ansioso per tutta la corsa. All'improvviso alza la voce e dice "Premi sul pedale!" Tu:
 - a.** Inizi a guidare più veloce
 - b.** Rispondi: "Mi spiace signore, ma non posso superare l'attuale limite di velocità urbano"
 - c.** Rispondi: "Cosa dice? Sto già andando veloce, e questo perché mi sembra che lei abbia fretta."
- 2** Hai distrattamente perso un'uscita e per imboccare la strada giusta devi percorrere un tragitto più lungo. Il passeggero è arrabbiato. Tu:
 - a.** Comunichi il costo della corsa in base al tassametro e chiedi il pagamento, non importa quanto si lamenta il passeggero
 - b.** Discuti con il cliente della distanza aggiuntiva e tratti una piccola riduzione della tariffa
 - c.** Chiedi scusa per la distanza maggiore e togli la somma corrispondente dalla cifra totale indicata sul tassametro
- 3** Un passeggero ubriaco inizia a parlarti a voce altissima. Inoltre, sembra essere vicino a vomitare. Tu:
 - a.** Chiedi gentilmente al passeggero di comportarsi bene e se ti ignora, utilizza il pulsante di emergenza di interruzione del carburante
 - b.** Gridi al passeggero di comportarsi bene e se ti ignora, arresti l'auto, scendi e lo trascini fuori
 - c.** Fingi di non notare niente di strano e continui a guidare, con lo sguardo rivolto in avanti fino a quando non te ne liberi

SEZIONE 7.2 COMUNICAZIONE ASSERTIVA E ASCOLTO ATTIVO

In che modo può aiutarti la comunicazione assertiva?

La comunicazione assertiva è un modo diretto, aperto e responsabile di interagire con i tuoi passeggeri. Questa comunicazione mostra rispetto per i tuoi confini e i confini dei tuoi passeggeri e minimizza gli incidenti di conflitto. In che modo attuare la comunicazione assertiva?



Evita di utilizzare frasi in seconda persona ("tu") che risultano aggressive. Usa frasi in prima persona ("io") per interagire senza apparire accusatorio. Osserva il seguente esempio: Un passeggero si rifiuta di allacciare le cinture. Quale metodo di comunicazione porta al comportamento desiderato? A) "Sa che questa è la politica aziendale. Se non si allaccia le cinture resteremo seduti fino a quando non lo farà", o B) "Devo rispettare la politica aziendale a riguardo. Pertanto, devo chiederle di allacciarsi le cinture di sicurezza per iniziare a guidare e portarla alla destinazione in tempo".



La comunicazione non è solo verbale. Agisci con sicurezza anche se non ti senti così. Stabilisci un regolare contatto visivo. Mantieni un'espressione facciale neutra o positiva. Annuisci per dire che sei d'accordo. Non utilizzare gesti drammatici. Mantieni il tono della tua voce moderato.



Devi ascoltare e capire il vero significato di ciò che dicono i passeggeri, non limitarti a sentire le loro parole. Le tecniche di ascolto attivo comprendono:

- Parafrasi o riformulazione di quanto hai sentito con parole tue.
- Chiedi di chiarire le domande.
- Fornisci al passeggero la prova che lo stai ascoltando; un "hmmm" o "sul serio?" tempestivo può farlo.
- Mostra empatia per la paura, la tristezza o la gioia dei passeggeri; frasi semplici come "deve essere stato devastante" o "deve essersi spaventato" mostrano la tua identificazione con i sentimenti del

DOMANDA DI AUTORIFLESSIONE BASATA SU UNO SCENARIO
**Come applicheresti la comunicazione assertiva
nel caso di un passeggero che sale sul taxi
sudando mentre dice "all'ospedale il più veloce possibile"?**

VANTAGGI DELLA ECO-GUIDA

SEZIONE 8.1 VANTAGGI DELLA ECO-GUIDA

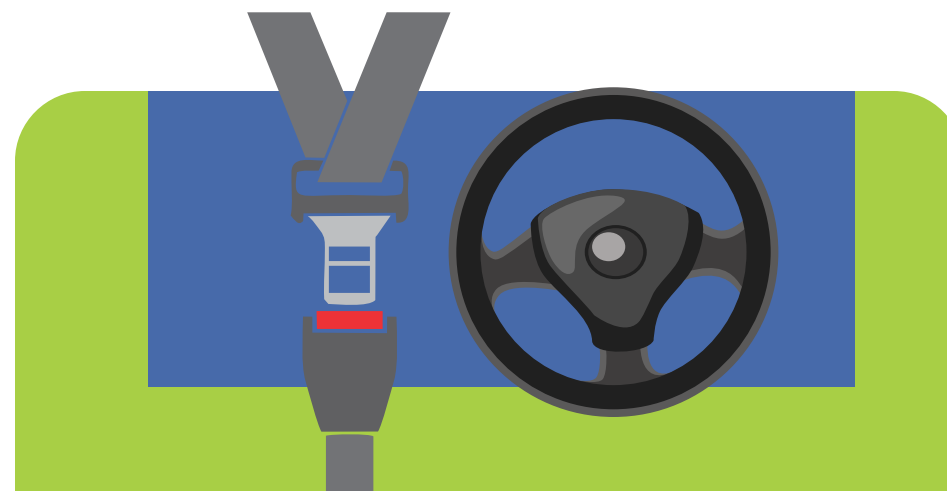
Perché è importante la eco-guida?



I benefici della eco-guida comprendono costi del carburante inferiore, minor rischio di incidente e livelli di gas a effetto serra ridotti.



La eco-guida è una guida efficiente dal punto di vista energetico. Con i prezzi del carburante in regolare aumento, è possibile risparmiare il 6-10% di carburante all'anno, semplicemente modificando il proprio stile di guida.



La eco-guida è una guida uniforme e intelligente. Gli eco-conducenti anticipano meglio ed evitano molti rischi di scontro. I dati provenienti dalle società che hanno introdotto la eco-guida mostrano una riduzione media degli incidenti del 5-15%.

SEZIONE 8.1 VANTAGGI DELLA ECO-GUIDA

:Perché è importante la eco-guida?



La eco-guida è eco-compatibile e responsabile. Guidando più intelligentemente è possibile ridurre le emissioni di CO2 del proprio taxi, il principale gas a effetto serra, responsabile del riscaldamento globale. Per mantenere il riscaldamento globale al di sotto dei 2°C, il mondo dovrà dimezzare le proprie emissioni di CO2 entro il 2050. Tu, come professionista dei trasporti, hai parte di questa responsabilità.



La Commissione Europea riferisce che il trasporto è il solo principale settore nell'Ue dove le emissioni di gas a effetto serra stanno ancora aumentando (quasi il 23% tra il 1990 e il 2010). Per ridurre le emissioni di CO2, sono necessari una serie di progressi tecnologici assieme a cambiamenti nel comportamento delle persone. Apprendi e applica le norme d'oro della eco-guida

DOMANDE DI AUTORIFLESSIONE
Sei più consapevole del concetto di eco-guida e dei suoi vantaggi?
Hai appreso maggiori informazioni?
Applicherai i principi della eco-guida?

SEZIONE 8.1 VANTAGGI DELLA ECO-GUIDA

Come praticare la eco-guida?

Quali sono le regole d'oro della eco-guida?



Non ci sono costi, nessuna apparecchiatura, nessun tempo aggiuntivo e nessun inconveniente.

Quindi, come praticare la eco-guida?



Cerca di mantenere una velocità costante, utilizzando le marce più lunghe possibili con una velocità giri/minuto bassa. Cerca di evitare accelerazioni e frenate inutili. Partenze veloci e frenate brusche determinano lo spreco di carburante e l'usura di alcuni componenti del veicolo con maggior rapidità, come freni e pneumatici. Molti semafori scattano a tempo per un efficiente flusso del traffico, e mantenendo una velocità stabile, troverai molti più semafori verdi nella fila.

SEZIONE 8.1 VANTAGGI DELLA ECO-GUIDA

Come praticare la eco-guida?



Le alte velocità aumentano enormemente il consumo di carburante. Guidare a 120 km/h su un'autostrada invece che a 100 km/h è come pagare il 20% in più di carburante. Ogni 10km/h sopra i 100 km/h l'efficienza del carburante diminuisce del 10%.

Guarda avanti per quanto possibile. Mantieni una grande distanza dal veicolo di fronte a te in modo da regolare la tua velocità quando necessario senza utilizzare i freni.



Oggi le auto non hanno bisogno di scaldarsi. Guidare con delicatezza nei primi minuti permette il riscaldamento delle trasmissioni, dello sterzo e del motore.



Rimuovi portapacchi o contenitori per bagagli non utilizzati perché aumentano la resistenza aerea e il consumo di carburante alle alte velocità. Tieni chiusi i finestrini alle alte velocità. Guidare con i finestrini aperti alle alte velocità aumenta la resistenza aerodinamica del veicolo e aumenta il consumo di carburante.

Rimuovi qualsiasi peso inutile dal tuo taxi perché ogni altra cosa che aggiunge peso al veicolo ne aumenterà il consumo.

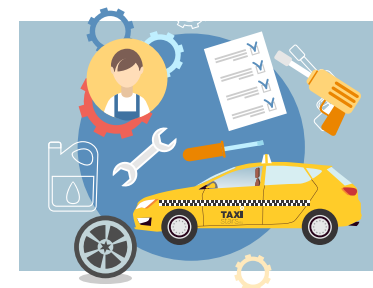


Utilizza l'aria condizionata con saggezza e spegnila se non necessaria. Diminuendo l'uso dell'aria condizionata puoi ottenere il 10-15% di risparmio sul carburante.



Pneumatici non appropriatamente gonfi non sono solo pericolosi ma aumentano anche il consumo di carburante. Per risparmiare carburante, puoi aumentare leggermente la pressione degli pneumatici, ma non oltre 0.2 bar sopra la pressione raccomandata e mai oltre la pressione raccomandata per un veicolo a pieno carico. Cos'altro devi sapere sugli pneumatici.

Mantieni i filtri di aria e olio del motore in adeguate condizioni affinché il tuo veicolo possa funzionare con efficienza. Utilizza il carburante che il produttore consiglia per tenere pulito il motore.



DOMANDE DI AUTORIFLESSIONE

Quante di queste regole conoscevi?

Quante ne osservi regolarmente?

Cos'altro puoi fare a partire da domani?

quiz risposte



- 1 - F
- 2 - T
- 3 - F
- 4 - F
- 5 - F
- 6 - F



- 1 - C
- 2 - A
- 3 - B
- 4 - A



- 1 - B
- 2 - A



- 1 - B
- 2 - C
- 3 - A



a







Programma di
apprendimento
permanente

Il presente progetto è finanziato con il sostegno della Commissione europea.

L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione (comunicazione) e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute.

2015



Programma di
apprendimento
permanente

Il presente progetto è finanziato con il sostegno della Commissione europea.



militos

IRU



unIMC
UNIVERSITY OF MACERATA



Test & Training
international



DEUTSCHER TAXI- UND MIETWAGENVERBAND E.V.



HELLENIC AMERICAN UNION
An educational public charity



Suomen Taksiliitto



www.taxistars.eu