



*Assistenti di volo
 un lavoro che affascina
 nonostante le crisi*

la professione

Lavorano tra le nuvole

DI GIOVANNA SCIACCHITANO

Lavorano a migliaia di metri da terra per garantire il comfort e la sicurezza dei passeggeri. Attualmente sono circa 10mila e devono avere caratteristiche ben precise. In questo momento sono anche molto richiesti. «Gli assistenti di volo hanno una presenza gradevole, altezza medio-alta, un diploma di scuola superiore, sanno nuotare e conoscono bene l'inglese scritto e parlato», spiega Massimo Muccioli, responsabile dell'Associazione nazionale professionale assistenti di volo. «A questi requisiti si aggiunge un addestramento specifico riferito ai servizi di bordo e a tutto ciò che è l'assistenza al cliente, con una formazione relativa alle emergenze, sia dal punto di vista tecnico che sanitario, per fornire la maggiore attenzione possibile al passeggero anche a fronte di eventuali incidenti, piccoli o grande che siano», osserva Muccioli. Dunque occorre saper utilizzare l'ossigeno a bordo, saper tenere a galla un passeggero finito in mare, essere capace di spegnere un incendio, conoscere le procedure di evacuazione e le tecniche di pronto soccorso. Durante i corsi si utilizza il classico manichino per le prove pratiche, respirazione bocca a bocca compresa. Occorre, poi, studiare i manuali delle compagnie per eseguire correttamente le procedure. Dopo il periodo di formazione è previsto un esame finale per il rilascio del brevetto di assistente di volo presso l'Enac, Ente nazionale per l'aviazione civile (sito internet www.enacitalia.it). Questo esame è relativo soprattutto agli aspetti tecnici, di primo soccorso e di sicurezza. Oltre a prevedere una prova scritta e orale di lingua inglese. «Gli assistenti di volo come prima caratteristica fondamentale

devono saper accogliere i passeggeri e accudirli – osserva Filippo Lanzidei, direttore delle risorse umane della compagnia Meridiana – bisogna poi tenere presente che ormai sono le uniche figure aziendali con cui entra in contatto il cliente. Oggi i biglietti si acquistano su internet e anche la carta di imbarco si fa con personale esterno. Dunque steward e hostess sono il biglietto da visita della compagnia.

Devono essere anche capaci di gestire le emergenze e per questo vengono sottoposti a percorsi formativi molto attenti e ripetuti nel tempo (almeno una volta all'anno). Emergenza significa non solo una difficoltà tecnica, ma ad esempio un passeggero con una crisi di panico, un malore o ubriaco». Ma è necessario essere persone flessibili e disinvolute. «Noi chiediamo che i candidati parlino l'inglese che è la lingua dell'aviazione e per le nostre destinazioni specifiche lo spagnolo – sottolinea Monica Ballabio, responsabile degli assistenti di volo per Livingston (Gruppo Ventaglio) – se poi a queste lingue se ne aggiungono altre, come il francese e il tedesco è ancora

meglio». La selezione è abbastanza dura. Livingstone sottopone i candidati a una giornata con test psicoattitudinali in generale e un esame di inglese scritti. «Poi viene fatta una "dinamica" di gruppo fra tutti i candidati per verificare come reagiscono a una situazione nuova. Infine, sono previsti colloqui individuali di circa mezz'ora», racconta Monica Ballabio. Il corso di formazione dura in genere un mese in cui si insegnano le norme dell'aviazione italiana e internazionale, parti sulla sicurezza del volo e sezioni tecniche su come è fatto un aeromobile, i servizi di

bordo, una parte di lingua inglese e di pronto soccorso a cui fa seguito un periodo di affiancamento con un assistente di volo già formato per non meno di 100 ore di volo. Livingston prevede per i propri aspiranti assistenti di volo una verifica finale. Durante il periodo di formazione bisogna essere pronti a tutto: dopo una parte generale tecnica e teorica, c'è una sezione dedicata al pronto soccorso e poi non mancano le prove pratiche in un centro di addestramento. «Vengono fatte le prove di evacuazione con l'utilizzo degli aeromobili, di spegnimento di un incendio che potrebbe verificarsi a bordo e di salvataggio in mare», sottolinea Francesco Veneziani, responsabile della gestione del personale di Volare Spa. Non bisogna dimenticare, però, la preparazione commerciale relativa all'assistenza in volo. E cioè le norme legate alle modalità di indossare un'uniforme, al portamento, alla capacità di relazionarsi con le persone. I requisiti vengono fissati da ogni azienda, anche se in generale sono prese in considerazione persone fra i 20 e i 32 anni. «Per accedere al corso base di Volare occorre avere fra i 20 e i 29 anni compiuti, un'altezza minima per le donne di 1 metro e 62 e per gli uomini di 1 metro e 70. È richiesta l'assenza di tatuaggi e piercing visibili che potrebbero non essere graditi ai passeggeri. L'inglese dev'essere ottimo e qualsiasi altra lingua supplementare costituisce un titolo preferenziale. Occorre anche essere muniti di patente di categoria B. Bisogna poi possedere ottime capacità natatorie ed avere un aspetto gradevole e curato ed essere portati alle relazioni interpersonali», dice Veneziani. La figura dell'assistente di volo è molto richiesta. «In questo momento c'è

una certa domanda per questo genere di professione, soprattutto perché il *turn-over* e il ricambio sono molto veloci. Negli ultimi anni assistiamo con grande facilità al fatto che i giovani si avvicinano a questa professione e poi, strada facendo, o trovano un altro tipo di occupazione o cercano un lavoro stabile. Infatti, quasi la metà degli assistenti di volo sono precari, con contratti che variano dai quattro ai dieci mesi. In pratica, c'è un bacino di professionisti da cui le compagnie «attingono periodicamente», spiega Muccioli. Precariato a parte, le difficoltà di questa professione non sono poche. «Occorre accettare il

fatto di girare continuamente per l'Italia, l'Europa o tutto il mondo con turni di lavoro che vanno dai 4-8 giorni continuativi di assenza dalla base di armamento, dove solitamente si è domiciliati. E i carichi di lavoro non sono semplici da sopportare, perché normalmente si vola anche per 12-13 ore al giorno, con un minimo di recupero fisiologico al punto di destinazione per poi tornare indietro. Può capitare in tre giorni di fare anche 25-6 ore di volo» sottolinea Muccioli. I lati positivi, però, non sono pochi. «Si tratta di un'attività fortemente formativa perché abituata a lavorare in team, alla puntualità e

a conoscere contesti nuovi, con la possibilità di fermarsi nelle destinazioni», osserva Veneziani. Il reclutamento avviene o attraverso *curricula* spontanei o mediante annunci sugli organi di stampa. La busta paga nelle compagnie storiche è più alta, in Meridiana un'assistente di volo di media anzianità può arrivare a guadagnare 3mila euro al mese. Mentre, in genere, nella prima fase si inizia con 1.200 euro mensili. Esiste una parte fissa e una variabile piuttosto consistente nelle strutture *low cost*. L'assistente di volo responsabile e il capo cabina sono quelli che guadagnano maggiormente. Più la compagnia cresce più è possibile fare carriera.

In Italia sono 1.0mila le hostess e gli steward ancora molto richiesti dal mercato. Devono avere una presenza gradevole, una statura medio-alta, un diploma di scuola media superiore, saper nuotare e conoscere bene l'inglese scritto e parlato. Dopo aver superato le selezioni frequentano corsi di addestramento specifico per l'assistenza dei clienti a bordo e in caso di pericolo: imparano a usare l'ossigeno, l'estintore, le procedure di evacuazione e le tecniche di pronto soccorso.

Le hostess

LA PASSIONE Tutta colpa di Malpensa

Antonella Manfrin, 39 anni, di Varese, *on board service manager* di Livingston, ha subito il fascino della divisa fin da piccola. «Abitando vicino a Malpensa ho sempre visto in circolazione i cosiddetti "naviganti" e così fantasticavo sui loro viaggi e invidiavo un po' il loro mestiere. Ho cominciato la professione rispondendo a un annuncio su un quotidiano nazionale. Non ho mai avuto paura di volare, anche se credo che ci voglia un certo carattere per prevenire situazioni di pericolo. Questa professione mi piace molto perché è dinamica e soddisfa quell'esigenza di cambiamento e di novità che fa parte del mio temperamento. Aiuta ad acquisire la capacità ad apprezzare le diversità di altre culture e stili di vita, d'altro canto è un po' complicato gestire i rapporti personali e familiari e quindi una vita normale. Occorre imparare a sapersi organizzare molto bene. A chi si avvicina a questa professione consiglio di verificare se si è in sintonia con i suoi ritmi, se si viaggia su un altro binario è meglio lasciar perdere».

(G. Sci.)

da sapere

Ecco i siti da visitare, nei quali raccogliere informazioni per inviare *curricula*:

www.airdolomiti.it

www.alitalia.it

www.blue-panorama.com

www.eurofly.it

www.flyairone.it

www.lauda.it

www.meridiana.it

www.volawindjet.it

www.volareweb.com

la responsabilità

LA CARRIERA

Dal primo volo a coordinatrice

Alessia Chiarotto, 38 anni, friulana ama volare sin da quando era piccola. «In famiglia c'era già chi era all'interno del mondo aeronautico. Pensavo fosse un sogno irrealizzabile. Poi grazie a un po' di fortuna e a tanta grinta sono riuscita a coronarlo: semplicemente rispondendo a un'inserzione di Air Dolomiti. Poi ho seguito tutte le fasi della carriera: da assistente di volo, sono passata all'addestramento fino a ricoprire il ruolo di responsabile. La passione mi ha fatto vedere sempre il lato positivo del volo e quindi non ho mai avuto paura. Ci sono panorami o scorci che ti ripagano persino di

eventuali turbolenze. La preparazione tecnica poi scaccia qualsiasi timore. Il bello del mestiere è il contatto con il cliente, cambiano i colleghi, c'è la possibilità di parlare le lingue, ci si sposta spesso, si vedono nuove città,

ambienti diversi e si incontrano persone di tutte le culture. Il contesto poi è elegante e anche i colleghi hanno caratteristiche particolari, perché non lavorerebbero mai in un ufficio... Certo, l'imprevisto è sempre dietro l'angolo. Può capitare che i clienti abbiano paura di volare, che abbiano la necessità di avere un conforto: a volte basta sedersi accanto e parlare per tranquillizzare chi è nel panico. Ho partecipato al primo corso in Air Dolomiti nel 1993 e sono stata poi assunta con un contratto di formazione, cui poi è seguito un contratto a tempo indeterminato. Dopo circa due anni dall'assunzione ho iniziato ad

occuparmi dell'addestramento in volo per il rapporto con il cliente e la cura dell'immagine. Poi mi è stato proposto di sostituire la responsabile dell'addestramento e da circa otto anni coordino gli assistenti di volo. Attualmente volo ogni quindici giorni, faccio una settimana di ufficio e una in viaggio. Seguo i colleghi e faccio dei controlli sull'operato. Il mio percorso è cominciato con una selezione di due giornate, dopodiché ho superato una visita medica all'istituto di medicina legale di Milano a cui la compagnia fa riferimento. Ricevuta

l'idoneità al volo ho partecipato a un corso base che dura un mese e mezzo, con una parte pratica in aula e sul simulatore. A questo punto sono passata all'attività in volo per poi affrontare l'esame all'Enac presso il ministero dei Trasporti. Si ottiene così una qualifica che permette di volare sul territorio nazionale con qualsiasi compagnia

italiana. In Air Dolomiti è previsto un successivo affiancamento in volo con gli istruttori per almeno sei mesi. Si viene addestrati sui propri compiti, sulla cura dell'immagine, la lettura degli annunci, l'offerta di un servizio di bordo e di assistenza al cliente che va dall'aspetto del pronto soccorso alla gestione globale del passeggero. Poi, in base al rendimento della persona, si decide se prolungare il contratto e trasformarlo in assunzione a tempo indeterminato. L'aspetto economico è soddisfacente, superiore alla media di qualsiasi attività commerciale. Chi vuole intraprendere questa attività deve essere convinto perché comporta una forte dose di stress e sacrifici a livello di vita privata. Occorre inoltre avere un buon equilibrio perché il rapporto con il cliente non è sempre facile. E la lontananza da casa è il primo scoglio da superare».

Giovanna Sciacchitano

il giovane

GLI IMPREVISTI

Sempre pronti a ogni evenienza

Massimo Cuccoli, 28 anni, fiorentino, è un altro entusiasta. «L'attrazione per il volo l'ho avuta fino da piccolo: quando vedevo passare un aereo provavo un'emozione incredibile. Per una serie di circostanze non ho cominciato subito con la mia attuale professione. Ma ho lavorato nel settore alberghiero e nei villaggi turistici con mansioni che richiedono di entrare in relazione con gli altri. Tutto utile per la mia futura esperienza. Poi finalmente, dopo aver inviato svariati *curricula*, è arrivata a casa la lettera di selezione di Air Europe (oggi Volare spa). Ho superato una serie di prove e da quattro anni faccio questo lavoro con la stessa passione dei primi tempi. Certo, non è tutto rose e fiori e spesso si fa fatica a conciliare impegni familiari e lavoro. Ma il grande vantaggio è che la *routine* non esiste e che si possono visitare posti fantastici. Con la nostra compagnia, poi, si può viaggiare in tutto il mondo. Non ho mai avuto paura di volare e oggi, grazie alle conoscenze acquisite, sono in grado di fornire tutte le spiegazioni necessarie per i vari rumori "strani" che i passeggeri percepiscono durante il viaggio. Per conseguire il brevetto ho lavorato sodo e ho dovuto studiare addirittura reazioni chimiche. Senza contare che a bordo bisogna essere preparati a mettere in pratica le nozioni di pronto soccorso, a volte anche con l'ausilio del collegamento via radio con un medico».

(G. Sci.)

lo steward

LA PSICOLOGIA

Capire subito i passeggeri

Giuseppe Linaldèddu, 44 anni, di Santa Teresa di Gallura, ha 20 anni di attività alle spalle. «La passione è nata per caso, quando ho preso l'aereo per la prima volta a 19 anni ne sono rimasto affascinato. Così sulla scia di una mia compagna di scuola che ha iniziato prima di me a fare questo mestiere ho presentato domanda ad Alisarda (oggi Meridiana). La prima volta non è andata in porto, la seconda invece sono stato preso. E meno male perché nel frattempo lavoravo in banca, professione che non mi piaceva per niente. Per i primi anni è stata un'esperienza davvero esaltante, non riuscivo a rendermi conto che venivo pagato per fare un mestiere che adoravo. Allora, poi, la tipologia dei passeggeri era diversa, c'era più tempo libero per conoscere le città, gli equipaggi: era una vita meno frenetica di quella attuale. Il bello di questo mestiere è il contatto con le persone, con la gente, il fatto di potersi confrontare con ceti sociali

molto diversi fra loro e visitare città nuove in tutta Italia. Inoltre, abbiamo agevolazioni per viaggiare e questo mi consente di conoscere il mondo e avere una mentalità aperta. Non ho mai avuto paura di volare, ma devo dire che con l'addestramento ricevuto riusciamo a infondere sicurezza anche nei passeggeri. Consiglio questo mestiere a chi vuole confrontarsi con gli altri e avere una mentalità aperta. Durante il corso di formazione ci viene insegnato subito con chi si ha a che fare: sull'aereo c'è gente che maschera la paura con l'aggressività, chi diventa molto timoroso. Noi dobbiamo riuscire a capire subito chi abbiamo di fronte. Questo è molto utile nei rapporti sociali e nella vita di tutti i giorni. L'equipaggio deve essere sorridente e rilassato perché il passeggero è attento ai nostri sguardi e a come ci muoviamo. Bisogna sempre entrare in empatia, essere persuasivi e convincenti. Per me si tratta del miglior mestiere del mondo, anche grazie alla formazione che viene fornita. Certo, i passeggeri oggi sono più esigenti, non mancano le sveglie all'alba e bisogna essere flessibili e pronti a lavorare a ritmi variabili, a seconda dei giorni».

(G.Sci.)