



Consulente service automobilistico con attestato federale professionale

Manager d'interfaccia in officina. Le e i consulenti service automobilistico gestiscono l'interfaccia tra clientela, veicolo e garage. Queste persone sviluppano il rapporto di fidelizzazione del cliente, lo curano e assumono una funzione determinante nella consulenza e nella vendita di servizi (ad es. servizi di assistenza, contratti di manutenzione) e prodotti (componenti e accessori) per le automobili.

Le e i consulenti service automobilistico acquisiscono tutti i dati necessari dei clienti e dei veicoli, sviluppano soluzioni nel campo dei servizi di assistenza, concludono vendite e garantiscono il processo dalla registrazione passando per l'accettazione e fino alla consegna dei veicoli. A tal fine dispongono di conoscenze fondate sugli attuali indicatori d'officina e di conoscenze tecniche e professionali fondamentali. Competenze gestionali, capacità di affermarsi e conoscenze fondate sull'uso dei sistemi di informazione e pianificazione aziendali sono solo alcuni dei presupposti per questa avvincente attività.

Le e i consulenti service automobilistico ricevono le richieste così come i reclami e organizzano attivamente la comunicazione con i clienti, le autorità e le compagnie d'assicurazione attraverso tutti i canali disponibili. Queste persone pianificano complessi colloqui con i clienti, anche conflittuali, e li conducono in modo orientato all'obiettivo. A tal fine dispongono delle necessarie conoscenze applicative sulle diverse tecniche di comunicazione, di discussione e di negoziazione. Sono in grado di pensare in modo imprenditoriale ed economico e di difendere il loro pensiero. Nella loro funzione di consulenti aiutano inoltre le e i clienti nella scelta di una forma di mobilità adeguata ai fabbisogni durante la permanenza del loro veicolo in officina.





Presupposti & Condizioni di ammissione

All'esame è ammesso chi:

- a) è in possesso di un attestato federale di capacità nel ramo dell'automobile, di un attestato professionale federale con relativa specializzazione tecnica o di una qualifica equivalente. La lista di tali attestati federali di capacità e dei titoli equivalenti è contenuta nelle direttive inerenti al regolamento d'esame;
- b) può attestare almeno tre anni di esperienza professionale competente nel ramo dell'automobile dopo la formazione di base, di cui almeno dodici mesi con attività principale nel servizio clienti presso un'azienda che opera del settore dell'automobile.

Il regolamento d'esame è strutturato in modo classico. Ciò significa che per l'ammissione non sono necessari i certificati dei moduli del corso di studi di preparazione all'esame.

Durata: Due o tre semestri (parallelamente all'attività professionale)

Titolo: Consulente service automobilistico con attestato federale professionale

Informazioni e sedi dei corsi: Le sedi dei corsi (scuole) e ulteriori informazioni aggiornate sono disponibili all'indirizzo www.professioneauto.ch, Formazione continua, Formazione professionale superiore

Panoramica dei campi di competenza

Le competenze da trasmettere al consulente service automobilistico sono ripeschiate nelle situazioni lavorative elaborate (Allegato 1: Direttive per il regolamento d'esame e Profilo di qualificazione). La formazione comprende 7 campi di competenza o moduli.

Modulo base 01	Fondamenti di comunicazione
Modulo base 02	Mercato, ramo e innovazione
Modulo principale 03	Autogestione
Modulo principale 04	Acquisizione e vendita
Modulo principale 05	Rapporto con i clienti
Modulo principale 06	Servizi After Sales e coordinamento
Modulo finale 07	Modulo di rete

Opportunità di perfezionamento:

Esame professionale superiore (EPS) – Diplomato/a in economia aziendale nel ramo dell'automobile



AGVS/UPSA
Wölflistrasse 5, 3006 Berna
Telefono 031 307 15 15
info@agvs-upsa.ch, www.agvs-upsa.ch