AGVS | UPSA
Auto Gewerbe Verband Schweiz
Union professionnelle suisse de l'automobile
Unione professionale svizzera dell'automobile

DIRETTIVE
inerenti al regolamento d'esame

concernente

l'esame professionale di

Consulente in servizi nel settore automobile

(classico con esame finale)

del 11 gennaio 2021

Organo responsabile
Unione professionale svizzera dell'automobile – UPSA
Wölflistrasse 5
3006 Berna

Telefono +41 (0) 31 307 15 15
www.agvs-upsa.ch / info@agvs.ch

© AGVS/UPSA - PROFESSIONE AUTO /2015

Indice

1	**Introduzione**	**3**
1.1	Scopo delle direttive	3
1.2	Profilo professionale	3
1.3	Organizzazione	4
2	**Procedura amministrativa**	**6**
3	**Esame**	**9**
3.1	Campi d'azione	9
3.2	Tipo di esame	9
3.2.1	Parte d'esame 1 – Percorso: «Rapporti con i clienti e collaborazione in squadra»	10
3.2.2	Parte d'esame 2 – Prova scritta: «Elaborare situazioni pratiche nel campo della consulenza dei servizi»	12
3.2.3	Parte d'esame 3 – Colloquio tecnico: «Competenza personale e sviluppi attuali»	14
3.3	Panoramica delle parti d'esame e delle note	15
3.4	Attribuzione delle note	15
3.5	Condizioni per il superamento dell'esame	15
3.6	Procedura in caso di mancato superamento dell'esame	16
4	**Autorizzazione**	**16**
5	**Allegato 1: Competenze per ciascun campo di competenza operativa**	**17**
5.1	Panoramica delle competenze operative professionali del consulente in servizi nel settore automobile con attestato professionale federale	17
5.2	Criteri di efficienza per ciascun campo di competenza operativa (ACO)	18
	ACO A: Organizzazione dei rapporti con la clientela	18
	ACO B: Fornitura di servizi di acquisizione e vendita	24
	ACO C: Svolgimento di servizi di post-vendita	26
	ACO D: Coordinamento dei lavori e delle interfacce	30
	ACO E: Organizzazione del proprio campo d'impiego	33
6	**Allegato 2: Glossario**	**37**

1 Introduzione

L'attestato professionale federale di consulente in servizi nel settore automobile con attestato professionale federale viene conseguito superando l'esame professionale. Nel corso dell'esame professionale vengono esaminate le competenze elencate nei campi di competenza operativa così come acquisite nel corso della pratica professionale. Le competenze sono state determinate nel corso di una procedura con gli specialisti e riunite in un profilo di competenze, concentrando l'attenzione sulle tipiche situazioni lavorative quotidiane che un consulente in servizi nel settore automobile con attestato professionale federale deve affrontare durante lo svolgimento della sua professione.

1.1 Scopo delle direttive

Le direttive forniscono alle candidate e ai candidati una panoramica sull'esame professionale federale. Esse si riferiscono al regolamento concernente l'esame professionale di consulente in servizi nel settore automobile con attestato professionale federale del 11 gennaio 2021.

Le direttive contengono:

- tutte le principali informazioni per la preparazione e lo svolgimento dell'esame professionale;
- informazioni sui campi d'azione;
- una descrizione dettagliata dell'esame professionale;
- un elenco delle competenze per ciascun campo d'azione.

È compito della commissione d'esame aggiornare periodicamente le direttive e quindi anche il profilo di qualificazione (cfr. allegato 1), in modo che rispondano alle esigenze del mercato del lavoro.

1.2 Profilo professionale

Campo d'attività

I consulenti in servizi nel settore automobile lavorano nel campo della consulenza, dello sviluppo e della vendita di servizi (ad es. prestazione di servizi, contratti di manutenzione) e prodotti (componenti e accessori) per automobili. I consulenti in servizi nel settore automobile si procurano tutti i dati necessari relativi a clienti e veicoli, sviluppano soluzioni per la prestazione di servizi di assistenza, concludono contratti di vendita, preparano tutte le fasi del processo, a partire dalla registrazione, passando per l'acquisizione e arrivando alla consegna dei veicoli e coordinano in modo mirato soluzioni di mobilità per i clienti. Ricevono richieste e reclami e si occupano di garantire la comunicazione con i clienti, le autorità e le compagnie di assicurazione utilizzando tutti i canali disponibili. I consulenti in servizi nel settore automobile si impegnano nel campo del marketing collaborando alle iniziative destinate ai clienti e cercando di acquisire nuovi clienti per servizi e prodotti. I consulenti in servizi nel settore automobile pianificano e seguono i lavori in officina. Inoltre, collaborano attivamente con interlocutori interni ed esterni e risolvono questioni complesse. I consulenti in servizi nel settore automobile si presentano sempre in modo professionale nei confronti dei clienti e dei loro collaboratori. Strutturano i processi in modo efficiente, ampliano costantemente le proprie competenze professionali e integrano gli sviluppi più recenti nel loro lavoro quotidiano.

Principali competenze operative professionali

I consulenti in servizi nel settore automobile gestiscono i contatti con i clienti e la loro accoglienza in modo professionale a tutti i livelli. Elaborano personalmente le richieste dei clienti e analizzano le loro esigenze. Dispongono di conoscenze applicative sulle tecniche di comunicazione orali e scritte utilizzate dai principali canali e di conoscenze fondate nel campo delle direttive specifiche per le singole marche e dei servizi alla clientela.

I consulenti in servizi nel settore automobile pianificano colloqui con i clienti e colloqui conflittuali impegnativi e li gestiscono in modo orientato all'obiettivo. A tal fine dispongono delle conoscenze che permettono loro di applicare le diverse tecniche di comunicazione, di discussione e di negoziazione. Sono in grado di rispondere alle esigenze dei loro interlocutori. Conoscono bene il proprio spazio di manovra e le relative direttive specifiche della marca e dell'azienda.

I consulenti in servizi nel settore automobile fidelizzano il cliente attraverso diversi canali e curano i rapporti con questi ultimi in modo conforme alla situazione. A tal fine, conoscono le direttive aziendali, dispongono di conoscenze fondamentali nel settore del marketing e sanno come applicarle ai media digitali nel proprio campo d'attività.

I consulenti in servizi nel settore automobile pianificano e seguono sistematicamente, insieme agli uffici interni ed esterni, i contratti e i lavori d'officina. A tal fine, dispongono di informazioni precise riguardo ai dati attuali dell'officina e di conoscenze tecniche e specialistiche di base. Possono vantare competenze gestionali di base e assertività. I consulenti in servizi nel settore automobile dispongono di conoscenze di base per l'uso dei sistemi di informazione e pianificazione aziendali.

I consulenti in servizi nel settore automobile strutturano tutti i loro ruoli in modo professionale. A tal fine dispongono delle conoscenze che permettono loro di applicare le tecniche di comunicazione persuasiva e di impiegarle nello scambio di informazioni a livello scritto e orale. Si tratta di persone propositive, che sono comunque in grado di mantenere un certo contegno in qualsiasi situazione. Sono in grado di pensare in ottica imprenditoriale ed economica e di difendere il loro punto di vista.

I consulenti in servizi nel settore automobile sono sempre aggiornati sugli ultimi sviluppi nel loro campo professionale e, se possibile, li integrano nel loro lavoro quotidiano. A tal fine conoscono le principali fonti d'informazione del settore e dispongono delle necessarie conoscenze applicative nel campo tecnico e professionale.

Esercizio della professione

I consulenti in servizi nel settore automobile pianificano e strutturano autonomamente i colloqui di consulenza e di vendita. Sono in grado di riconoscere le opportunità di vendita e si assumono la responsabilità della comunicazione ai clienti su tutti i canali. Inoltre, mettono in pratica le strategie di marketing, collaborano attivamente alle iniziative destinate ai clienti e acquisiscono nuovi clienti per servizi e prodotti. Coordinano i loro compiti con gli uffici interni ed esterni competenti e agiscono in veste di persona che dirige i processi aziendali di fornitura delle prestazioni.

Contributo sociale, economico, naturale e culturale della professione

I consulenti in servizi nel settore automobile svolgono un'importante funzione di consulenza finalizzata ad accelerare le innovazioni sostenibili nel settore automobile. Con i loro servizi di consulenza e di coordinamento, forniscono un importante contributo all'abbattimento delle emissioni di CO_2, senza per questo limitare il benessere o il progresso. Richiamano l'attenzione sui propulsori ecologici, spiegando le agevolazioni fiscali e altri vantaggi dei veicoli dotati di propulsori elettrici o alternativi.

1.3 Organizzazione

Tutti i compiti relativi al rilascio degli attestati professionali federali vengono affidati a una commissione d'esame. La commissione d'esame è composta di cinque - nove membri e viene nominata dall'organo

responsabile per un periodo di quattro anni. Un elenco dettagliato dei compiti della commissione d'esame è rilevabile dal punto 2.1 del regolamento d'esame.

Per ciascun luogo dell'esame, la commissione d'esame nomina una direzione d'esame incaricata dello svolgimento dell'esame professionale. Quest'ultima è responsabile per l'attuazione organizzativa, per l'assistenza dei periti sul posto e per la risposta alle domande organizzative delle candidate e dei candidati sul posto. Essa riferisce alla commissione d'esame, nel quadro di una riunione per l'attribuzione delle note, in merito allo svolgimento dell'esame professionale e presenta le domande per il rilascio dell'attestato professionale federale.

I periti d'esame sono responsabili per lo svolgimento e la valutazione degli esami scritti, orali e/o pratici. Entro 28 giorni prima dell'esame, le candidate e i candidati ricevono un elenco dei periti degli esami orali. Nel caso ci sia un conflitto d'interessi in relazione a uno o più periti (ex collaboratori / superiori o simili), entro 14 giorni prima dell'inizio dell'esame le candidate e i candidati possono presentare alla commissione d'esame una richiesta di ricusazione.

La commissione d'esame nomina un segretariato esami. Almeno cinque mesi prima dell'inizio degli esami, quest'ultimo pubblica l'esame professionale, conferma l'ammissione delle candidate e dei candidati all'esame professionale e organizza la creazione e la spedizione dei certificati delle note e degli attestati professionali. Le date e i formulari devono essere richiesti al segretariato esami.

In caso di ulteriori domande, le candidate e i candidati possono rivolgersi al segretariato esami.

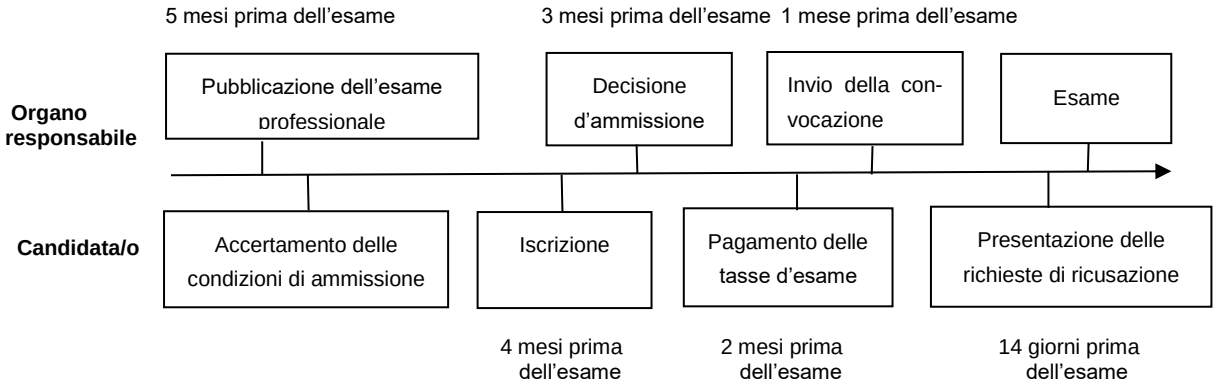
L'indirizzo di contatto del segretariato esami è:

Unione professionale svizzera dell'automobile (UPSA)
Wölflistrasse 5
3006 Berna

Telefono +41 (0) 31 307 15 15
www.agvs.ch / info@agvs.ch

2 Procedura amministrativa

Schema riassuntivo



Affinché l'iscrizione all'esame professionale si concluda con successo, le seguenti fasi devono essere considerate dalle candidate e dai candidati:

Fase 1: Pubblicazione dell'esame professionale
L'esame professionale viene pubblicato almeno cinque mesi prima dell'inizio dell'esame nelle tre lingue ufficiali sul sito web dell'organo responsabile (www.agvs-upsa.ch). La pubblicazione contiene le seguenti informazioni:

- la data d'esame
- le tasse d'esame
- l'ufficio d'iscrizione
- il termine d'iscrizione
- lo svolgimento dell'esame

Fase 2: Accertamento delle condizioni di ammissione
Le candidate e i candidati verificano se soddisfano le condizioni di ammissione elencate al punto 3.31 del regolamento d'esame:

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

e

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.

Per a) vale quanto segue: Gli attestati federali di capacità delle formazioni di base dell'organo responsabile – o un attestato equivalente – comprendono sostanzialmente le seguenti professioni:

- Formazioni di base nel ramo dell'automobile: meccatronica / meccatronico d'automobili, meccanica / meccanico di automobili, elettricista-elettronico per autoveicoli, meccanica/o di manutenzione per automobili, riparatrice / riparatore di autoveicoli, impiegato/a del commercio al dettaglio, impiegata/o di commercio
- Attestati equivalenti: Riparatrice / riparatore di carrozzeria, carrozziera/e lattoniera/e, carrozziera verniciatrice / carrozziere verniciatore, lattoniera/e da carrozzeria, verniciatrice / verniciatore di carrozzerie, fabbra/o di veicoli, meccanica/o di macchine edili, meccanica/o di macchine agricole, meccanica/o d'apparecchi a motore, meccanica/o di motoveicoli

Per b) vale quanto segue:

- Per esperienza professionale competente si intende il lavoro pratico in un'azienda che opera nel ramo dell'automobile.
- La pratica professionale richiesta deve essere stata completata alla data di inizio dell'esame.
- Un lavoro a tempo parziale di almeno 80% è considerato orario di lavoro a tempo pieno al 100%, mentre un'attività a tempo parziale di almeno 50% viene messa in conto pro rata per calcolare la pratica professionale richiesta.
- Servizio militare, civile o di protezione civile fino a max cinque mesi vengono inclusi negli anni di esperienza pratica.
- L'esperienza pratica deve essere dimostrata tramite attestato di lavoro con descrizione dell'attività e firma giuridicamente vincolante del datore di lavoro.
- I lavoratori autonomi devono dimostrare la loro esperienza pratica con un estratto recente dal registro di commercio o una conferma recente dell'ufficio AVS competente sulla registrazione e il conteggio in qualità di lavoratore indipendente.

In caso di dubbio, la commissione d'esame decide sull'ammissione all'esame.

In qualsiasi momento, le persone interessate possono inviare al segretariato esami l'intera documentazione d'ammissione per chiarire in anticipo se soddisfano le condizioni d'ammissione. La commissione d'esame prende in consegna questa documentazione dietro il pagamento della relativa tariffa e notifica la decisione per iscritto. Quest'ultima deve essere allegata alla successiva iscrizione all'esame. Una decisione negativa deve indicare la motivazione e i rimedi giuridici per ricorrere contro la decisione.

Fase 3: Iscrizione
Per l'iscrizione, le candidate e i candidati devono utilizzare l'apposito modulo d'iscrizione (www.agvs-upsa.ch). Al modulo d'iscrizione occorre allegare tutta la documentazione di cui al punto 3.2 del regolamento d'esame:

- un riepilogo del percorso professionale assolto e della pratica professionale svolta;
- le copie dei diplomi e degli attestati di lavoro richiesti;
- l'indicazione della lingua d'esame;
- la copia di un documento d'identità con fotografia;
- l'indicazione del numero di assicurazione sociale (numero AVS);
- per le persone disabili, se necessario, una domanda motivata per la compensazione degli svantaggi con certificato medico recente (cfr. glossario).

Domanda per la compensazione degli svantaggi per le candidate e i candidati con disabilità
La commissione d'esame decide inoltre caso per caso sulle domande per la compensazione degli svantaggi presentate dalle candidate e dai candidati con disabilità. Le relative domande devono essere presentate al segretariato esami entro i termini prestabiliti insieme all'iscrizione all'esame. Per l'invio delle relative domande, le candidate e i candidati devono ricorrere al foglio informativo della SEFRI (Compensazione degli svantaggi legati all'handicap nello svolgimento degli esami di professione e degli esami professionali superiori). All'atto dell'iscrizione, i contenuti e i documenti specificati in questo foglio informativo (punto 2, Richiesta per la compensazione degli svantaggi legati all'handicap nell'ambito degli esami di professione e degli esami professionali superiori) devono essere considerati e allegati dalle candidate e dai candidati. Il foglio informativo può essere richiesto al segretariato esami o scaricato dal sito web della SEFRI (www.sbfi.admin.ch).

Fase 4: Decisione d'ammissione
Secondo il punto 3.32 del regolamento d'esame.
Almeno tre mesi prima dell'inizio dell'esame professionale, le candidate e i candidati ricevono per iscritto la decisione d'ammissione. In caso di decisione negativa, vengono indicati la motivazione e i rimedi giuridici per ricorrere contro la decisione. Contro una decisione negativa è possibile inoltrare ricorso. I relativi memorandum sono disponibili all'indirizzo www.sbfi.admin.ch.

Fase 5: Pagamento delle tasse d'esame
Insieme alla decisione d'ammissione all'esame professionale, le candidate e i candidati ricevono l'invito a versare le tasse d'esame al massimo entro due mesi prima dell'inizio degli esami.

Fase 6: Convocazione all'esame
Secondo il punto 4.13 del regolamento d'esame.
Almeno un mese prima dell'inizio dell'esame, le candidate e i candidati ricevono la convocazione. Quest'ultima contiene:

- il programma d'esame con indicazione precisa del luogo, della data e dell'ora dell'esame, così come degli ausili che la persona candidata è autorizzata a usare e a portare con sé;
- l'elenco dei periti.

Fase 7: Presentazione delle richieste di ricusazione (se necessario)
È necessaria una domanda scritta secondo il punto 4.14 del regolamento d'esame.
Nel caso ci sia un conflitto d'interessi in relazione a uno o più periti (ex collaboratori / superiori o simili), entro 14 giorni prima dell'inizio dell'esame le candidate e i candidati possono presentare alla commissione d'esame una richiesta di ricusazione. La domanda deve essere motivata in modo plausibile e in misura sufficiente.

3 Esame

3.1 Campi d'azione

La base per l'esame professionale federale sono i tre principali campi d'azione che caratterizzano il/la consulente in servizi nel settore automobile:

- Gestire con successo i rapporti con le e i clienti e strutturare in modo mirato la collaborazione in squadra
- Elaborare le situazioni pratiche in modo orientato alla soluzione
- Comportarsi bene e far convogliare in modo adeguato gli sviluppi attuali nel proprio operato

I campi d'azione si riferiscono ai campi di competenza operativa illustrati e dettagliatamente descritti nella panoramica delle competenze operative dell'allegato 1.

3.2 Tipo di esame

L'esame è strutturato sulla base delle competenze e orientato alla pratica professionale. Nel corso dell'esame vengono esaminate le competenze dei campi d'azione descritti sopra sulla base di compiti multidisciplinari e orientati alla pratica.

L'esame è formato da tre parti, parzialmente suddivise in varie voci, che seguono i seguenti indirizzi generali dei contenuti:

1. Percorso: Rapporti con i clienti e collaborazione in squadra (focus principale CCO A e B)	**2. Prova scritta: Situazioni pratiche nel campo della consulenza dei servizi (focus principale CCO C e D)**	**3. Colloquio tecnico: Competenza personale e sviluppi attuali (focus principale CCO E)**
1.1 Stazione 1: Situazioni simulate (15 min) Ricevere i clienti presenti (incl. veicolo), accertare i fabbisogni e condurre un colloquio di consulenza **1.2 Stazione 2: Situazioni simulate (15 min)** Ricevere (nuovi) clienti (incl. veicolo) e convincerli a usufruire dei servizi di post-vendita **1.3 Stazione 3: Gioco di ruolo (15 min)** Condurre un colloquio difficile con i clienti **1.4 Stazione 4: Critical incidents (15 min)** Sviluppare soluzioni complesse, gestire cambiamenti a breve termine nello svolgimento dei contratti d'officina, padroneggiare difficili situazioni in squadra	**2.1 Situazioni simulate (60 min)** Gestire i contatti con la clientela attraverso diversi canali, collaborare all'organizzazione di iniziative dedicate ai clienti e di campagne promozionali, organizzare l'accettazione e la consegna dei veicoli, elaborare soluzioni di mobilità, coordinare i servizi con le aziende partner, interagire con le compagnie d'assicurazione e le autorità in caso di sinistro **2.2 Mini-casi (60 min)** Analizzare il fabbisogno e pianificare lo svolgimento dei contratti d'officina sui veicoli dei clienti, coordinare le interfacce, analizzare compiti complessi e pianificarne l'attuazione, organizzare la collaborazione in squadra, gestire i cambiamenti **2.3 In-basket (60 min)** Dare la priorità e coordinare i compiti/le attività	**Preparazione (20 min)** • Cosa contraddistingue il comportamento professionale di un o una consulente del servizio clienti + esempi pratici provenienti dall'esperienza personale • Riflettere sulle proprie risorse e potenzialità • Riflettere sulle proprie competenze **Colloquio tecnico (45 min)** • Saluto • Parte 1: Presentazione dei risultati della preparazione + controdomande (domande di concretizzazione e motivazione) • Parte 2: Domande sulle misure necessarie • Parte 3: Domande sulle tendenze e sugli sviluppi attuali e sulle loro conseguenze sul lavoro quotidiano

Qui di seguito parti e voci d'esame vengono descritte nel dettaglio.

3.2.1 Parte d'esame 1 – Percorso: «Rapporti con i clienti e collaborazione in squadra»

La parte d'esame 1 è formata da quattro voci d'esame (esame pratico, orale).

Voce d'esame 1.1 «Consigliare i clienti»	
Compito	Le candidate e i candidati simulano una situazione professionale di routine prestabilita, all'interno della quale dimostrano che sono in grado di riconoscere i fabbisogni di una o di un cliente e di fornire una consulenza completa. In questo contesto vengono esaminate soprattutto le competenze operative del campo di competenza operativa A.
Focus	L'attenzione è focalizzata sull'analisi dei fabbisogni del cliente, sulla comunicazione e sulla presentazione di soluzioni e prodotti.
Metodo	Situazione simulata Sulla scorta di alcune frasi viene descritta alla candidata o al candidato la situazione di partenza. Successivamente, nel quadro di un gioco di ruolo, le candidate e i candidati devono fornire alla o al cliente una consulenza completa.
Durata	15 minuti
Tipo d'esame	pratico/orale
Ausili	Gli ausili consentiti vengono resi noti insieme alla convocazione all'esame.
Valutazione	La valutazione della prestazione avviene sulla base di criteri e viene definita con i punti raggiunti. Secondo il punto 5.11 RE e il punto 6.21 RE, il punteggio ottenuto confluisce nella nota della parte d'esame 1.

Voce d'esame 1.2: «Conquistare clienti»	
Compito	Le candidate e i candidati simulano una situazione professionale di routine prestabilita, durante la quale raccolgono le richieste e gli interessi di una o di un cliente e presentano soluzioni idonee. In questo contesto, i contenuti si riferiscono alle competenze dei campi di competenza operativa A e B.
Focus	L'attenzione è focalizzata sulla comunicazione e sulla presentazione conformi alla situazione di soluzioni e prodotti.
Metodo	Situazione simulata Sulla scorta di alcune frasi viene descritta alla candidata o al candidato la situazione di partenza. Successivamente, le candidate e i candidati devono assumere la posizione del professionista e affrontare un difficile colloquio.
Durata	15 minuti
Tipo d'esame	pratico/orale
Ausili	Gli ausili consentiti vengono resi noti insieme alla convocazione all'esame.
Valutazione	La valutazione della prestazione avviene sulla base di criteri e viene definita con i punti raggiunti. Secondo il punto 5.11 RE e il punto 6.21 RE, il punteggio ottenuto confluisce nella nota della parte d'esame 1.

Voce d’esame 1.3: «Condurre colloqui difficili»	
Compito	Nel quadro di un gioco di ruolo, le candidate e i candidati simulano un difficile colloquio su un tema prestabilito relativo al contesto professionale. In questo caso, i contenuti si riferiscono al campo di competenza operativa A e alla competenza operativa d3.
Focus	Qui l’attenzione è focalizzata sulle tecniche di comunicazione impiegate in una situazione complicata, così come sull’empatia nel rapporto con i clienti difficili.
Metodo	Gioco di ruolo Sulla scorta di alcune frasi viene descritta alla candidata o al candidato la situazione di partenza. Successivamente, nel quadro di un gioco di ruolo, le candidate e i candidati devono fornire alla o al cliente una consulenza completa.
Durata	15 minuti
Tipo d’esame	pratico/orale
Ausili	Gli ausili consentiti vengono resi noti insieme alla convocazione all’esame.
Valutazione	La valutazione della prestazione avviene sulla base di criteri e viene definita con i punti raggiunti. Secondo il punto 5.11 RE e il punto 6.21 RE, il punteggio ottenuto confluisce nella nota della parte d’esame 1.

Voce d’esame 1.4: «Padroneggiare situazioni complesse»	
Compito	Le candidate e i candidati elaborano oralmente tre complesse situazioni comunicative su temi derivanti dai campi di competenza operativa A e D.
Focus	Qui l’attenzione è focalizzata sull’analisi e sul superamento di situazioni difficili e problematiche.
Metodo	Critical Incidents (situazioni critiche dal punto di vista del successo) Sulla scorta di alcune frasi viene descritta alla candidata o al candidato la situazione di partenza. Successivamente, le candidate e i candidati devono descrivere le misure che adotterebbero nella situazione descritta.
Durata	15 minuti
Tipo d’esame	pratico/orale
Ausili	Gli ausili consentiti vengono resi noti insieme alla convocazione all’esame.
Valutazione	La valutazione della prestazione avviene sulla base di criteri e viene definita con i punti raggiunti. Secondo il punto 5.11 RE e il punto 6.21 RE, il punteggio ottenuto confluisce nella nota della parte d’esame 1.

3.2.2 Parte d’esame 2 – Prova scritta: «Elaborare situazioni pratiche nel campo della consulenza dei servizi»

La parte d’esame 2 è formata da tre voci d’esame (prove scritte).

Voce d’esame 2.1: «Elaborare situazioni pratiche»	
Compito	Le candidate e i candidati elaborano cinque situazioni simulate e descrivono come si comporterebbero. Dal punto di vista tematico, i contenuti derivano dalle competenze operative a6, b3 e da c1 a c5
Focus	Qui l’attenzione è focalizzata sull’illustrazione dello svolgimento completo e corretto dell’operato.
Metodo	Situazione simulata Sulla scorta di alcune frasi viene descritta alla candidata o al candidato la situazione di partenza. Successivamente, le candidate e i candidati devono descrivere passo-passo per iscritto come reagirebbero nelle relative situazioni.
Durata	60 minuti (12 minuti per ciascuna situazione simulata)
Tipo d’esame	scritto
Ausili	Gli ausili consentiti vengono resi noti insieme alla convocazione all’esame.
Valutazione	La valutazione della prestazione avviene sulla base di criteri e viene definita con i punti raggiunti. Secondo il punto 5.11 RE e il punto 6.21 RE, il punteggio ottenuto confluisce nella nota della parte d’esame 2.

Voce d’esame 2.2: «Riflettere sull’operato professionale»	
Compito	Le candidate e i candidati elaborano per iscritto cinque brevi descrizioni di casi di studio, quattro derivanti dal campo di competenza operativa D e uno dal campo di competenza operativa E.
Focus	Qui l’attenzione è focalizzata sull’analisi e sull’illustrazione delle conseguenze e delle successive misure da prendere.
Metodo	Mini-casi di studio (brevi descrizioni di casi di studio) Sulla scorta di alcune frasi viene descritta alla candidata o al candidato la situazione di partenza. Successivamente, le candidate e i candidati devono descrivere passo-passo per iscritto come reagirebbero nelle relative situazioni.
Durata	60 minuti (12 minuti per mini-caso)
Tipo d’esame	scritto
Ausili	Gli ausili consentiti vengono resi noti insieme alla convocazione all’esame.
Valutazione	La valutazione della prestazione avviene sulla base di criteri e viene definita con i punti raggiunti. Secondo il punto 5.11 RE e il punto 6.21 RE, il punteggio ottenuto confluisce nella nota della parte d’esame 2.

Voce d’esame 2.3: «Classificare in ordine di priorità le attività e coordinarle»	
Compito	Le candidate e i candidati classificano in ordine di priorità diverse attività del lavoro quotidiano. Le attività da classificare vengono loro messe a disposizione sotto forma di diverse informazioni, scritti e documenti. Dal punto di vista dei contenuti, le attività si riferiscono ai campi di competenza operativa C e D, mentre dal punto di vista tematico sono in relazione al campo di competenza operativa E.
Focus	Qui l’attenzione è focalizzata sull’abilità di analizzare, strutturare e classificare in ordine di priorità una grande quantità di informazioni sotto pressione. Al centro ci sono anche gli strumenti di comunicazione scelti.
Metodo	In-basket Sulla scorta di alcune frasi viene descritta alla candidata o al candidato la situazione di partenza. La candidata o il candidato deve strutturare e classificare in ordine di priorità sotto pressione gli scritti, le informazioni e i documenti ricevuti. La priorità e le misure scelte devono essere motivate.
Durata	60 minuti
Tipo d’esame	scritto
Ausili	Gli ausili consentiti vengono resi noti insieme alla convocazione all’esame.
Valutazione	La valutazione della prestazione avviene sulla base di criteri e viene definita con i punti raggiunti. Secondo il punto 5.11 RE e il punto 6.21 RE, il punteggio ottenuto confluisce nella nota della parte d’esame 2.

3.2.3 Parte d’esame 3 – Colloquio tecnico: «Competenza personale e sviluppi attuali»

La parte d’esame 3 è formata da un colloquio tecnico (prova orale).

Parte d’esame 3: «Competenza personale e sviluppi attuali»	
Compito	Sulla base delle domande prestabilite, le candidate e i candidati si preparano a un colloquio tecnico interdisciplinare. Dal punto di vista dei contenuti, i principali elementi del colloquio sono il proprio ruolo e l’identità professionale, il proprio rendimento, lo sviluppo delle proprie competenze e gli sviluppi attuali nel ramo e quindi il campo di competenza operativa E.
Focus	Qui l’attenzione è focalizzata sull’abilità di riflettere sullo sviluppo delle proprie competenze e di trarne opportune misure.
Metodo	Dopo la preparazione al colloquio tecnico sulla base di domande prestabilite, si svolge un colloquio tecnico della durata di 45 minuti strutturato nel seguente modo: • Saluto e introduzione da parte dei periti d’esame, preparazione della candidata e del candidato per la presentazione (5 minuti) • Parte 1: Presentazione dei risultati della preparazione + controdomande dei periti (domande di concretizzazione e motivazione) (20 minuti: 10 minuti di presentazione, 10 minuti di controdomande) • Parte 2: Domande sulle misure necessarie (10 minuti) • Parte 3: Domande sulle tendenze e sugli sviluppi attuali e sulle loro conseguenze sul lavoro quotidiano (10 minuti) Sulla base delle domande prestabilite, i periti discutono le considerazioni delle candidate e dei candidati.
Durata	65 minuti (incl. 20 minuti di preparazione)
Tipo d’esame	orale
Ausili	Gli ausili consentiti vengono resi noti insieme alla convocazione all’esame.
Valutazione	La valutazione della prestazione avviene sulla base di criteri e viene definita con i punti raggiunti. Secondo il punto 6.22, i punti ottenuti vengono convertiti nella nota della parte d’esame 3.

3.3 Panoramica delle parti d'esame e delle note

La seguente tabella fornisce una panoramica sintetica su parti d'esame, durate e ponderazione.

Parti d'esame / Voci		Tipo d'esame	Durata	Ponderazione
1. Rapporti con i clienti e collaborazione in squadra			60 min	1
1.1	«Consigliare i clienti»	pratico/orale	15 min	(1/4)
1.2	«Conquistare clienti»	pratico/orale	15 min	(1/4)
1.3	«Condurre colloqui difficili»	pratico/orale	15 min	(1/4)
1.4	«Padroneggiare situazioni complesse»	pratico/orale	15 min	(1/4)
2. Elaborare situazioni pratiche nel campo della consulenza dei servizi			180 min	1
2.1	«Elaborare situazioni pratiche»	scritto	60 min	(1/3)
2.2	«Riflettere sull'operato professionale»	scritto	60 min	(1/3)
2.3	«Classificare in ordine di priorità le attività e coordinarle»	scritto	60 min	(1/3)
3. Competenza personale e sviluppi attuali			65 min	1
3.1	«Colloquio tecnico sulla competenza personale e sugli sviluppi attuali»	orale	65 min (incl. 20 min di preparazione)	(3/3)
		Totale	305 min	3

3.4 Attribuzione delle note

L'esame è formato da tre parti che possono essere suddivise in diverse voci. Le voci d'esame vengono valutate con punti. La nota della parte d'esame viene calcolata dalla media dei punti ottenuti nelle relative voci d'esame. Le prestazioni delle candidate e dei candidati vengono valutate con note da 6 a 1. Il 4.0 e le note superiori definiscono prestazioni sufficienti. Per le parti d'esame non sono ammesse note diverse dalle mezze note.

La nota complessiva dell'esame è data dalla media delle note delle parti d'esame, arrotondata a un decimale.

Secondo la direttiva CCFP, le note vengono attribuite nel seguente modo:

$$\frac{\text{Punteggio ottenuto x 5}}{\text{Punteggio massimo}} + 1 = \text{nota}$$

3.5 Condizioni per il superamento dell'esame

L'esame è superato se è stata raggiunta almeno la nota 4.0 in tutte le parti d'esame.

3.6 Procedura in caso di mancato superamento dell'esame

La commissione d'esame informa le candidate e i candidati sul superamento o il mancato superamento dell'esame. Le notifiche di mancato superamento dell'esame vengono recapitate per mezzo di lettera raccomandata. Contro le decisioni della commissione d'esame relative al rifiuto di rilasciare l'attestato professionale può essere inoltrato ricorso presso la SEFRI entro 30 giorni dalla notifica. Il ricorso deve essere debitamente motivato e contenere le conclusioni della o del ricorrente.
Sul suo sito web, la SEFRI mette a disposizione un memorandum sulla procedura di ricorso, così come un memorandum concernente il diritto di esaminare gli atti: https://www.sbfi.admin.ch/sbfi/it/home/formazione/fps/esami-federali/candidati-e-titolari-degli-attestati.html (sito consultato il 22.01.2020).

4 Autorizzazione

Le direttive inerenti al regolamento d'esame «Consulente in servizi nel settore automobile con attestato professionale federale» vengono emanate dalla commissione d'esame.

Berna, 11 gennaio 2021

AGVS I UPSA Unione professionale svizzera dell'automobile
Commissione d'esame

Peter Linder
Presidente della commissione d'esame

5 Allegato 1: Competenze per ciascun campo di competenza operativa

5.1 Panoramica delle competenze operative professionali del consulente in servizi nel settore automobile con attestato professionale federale

↓Campi di competenza operativa		Competenze operative →						
A	Organizzazione dei rapporti con la clientela	a1: Organizzare il contatto con la clientela e ricevere i clienti	a2: Analizzare le esigenze del cliente nel settore dei servizi post-vendita	a3: Sviluppare soluzioni nel settore dei servizi post-vendita	a4: Condurre e concludere colloqui di consulenza e di vendita	a5: Condurre e concludere complessi colloqui con il cliente e colloqui conflittuali	a6: Evadere le richieste dei clienti su diversi canali	a7: Sviluppare e curare il rapporto di fidelizzazione del cliente attraverso diversi canali
B	Fornitura di servizi di acquisizione e vendita	b1: Acquisire clienti per i servizi di post-vendita	b2: Conquistare clienti per servizi e prodotti relativi al veicolo	b3: Collaborare all'organizzazione di iniziative dedicate ai clienti e di campagne promozionali				
C	Svolgimento dei servizi di post-vendita	c1: Garantire l'accettazione e la consegna dei veicoli	c2: Coordinare le soluzioni di mobilità	c3: Coordinare i servizi alla clientela aziendali con le aziende partner	c4: Curare e sviluppare i rapporti con le aziende partner	c5: Interagire con le compagnie d'assicurazione e le autorità		
D	Coordinamento dei lavori e delle interfacce	d1: Pianificare e seguire i contratti e i processi d'officina	d2: Coordinare le interfacce interne ed esterne	d3: Risolvere compiti e situazioni complesse in campo organizzativo e comunicativo	d4: Organizzare la collaborazione in squadra			
E	Organizzazione del proprio campo d'impiego	e1: Organizzare il proprio ruolo e presentarsi in modo professionale	e2: Classificare in ordine di priorità i campi d'attività e coordinare i processi di lavoro	e3: Organizzare le efficienze personali e le proprie risorse	e4: Ampliare costantemente le proprie competenze professionali e farle confluire nell'azienda	e5: Gestire i cambiamenti aziendali	e6: Saper individuare gli attuali sviluppi nel proprio settore e integrarli nel lavoro quotidiano	

5.2 Criteri di efficienza per ciascun campo di competenza operativa

Ambito di competenza operativa A: Organizzazione dei rapporti con la clientela

Situazione lavorativa	Criteri di efficienza
a.1 Organizzare il contatto con la clientela e ricevere i clienti I e le consulenti in servizi nel settore automobile organizzano il contatto con la clientela online e offline individualmente in base alle esigenze del relativo cliente. Ricevono le domande o le richieste attraverso tutti i canali di comunicazione o personalmente e analizzano i fabbisogni della o del cliente. Richiedono i principali dati del veicolo, li controllano nel sistema e creano un ordine (o un ordine preliminare). Se necessario accertano la solvibilità della o del cliente / dell'azienda. Dopo il primo chiarimento del fabbisogno, fissano un appuntamento con la o il cliente. Programmano un tempo sufficiente da dedicare alla o al cliente e valutano tutte le misure e possibilità per garantire che il colloquio si svolga in un'atmosfera gradevole. Queste persone accolgono personalmente le o i clienti. In caso di domande dirette impreviste da parte della o del cliente sul posto, chiariscono se possono evadere subito la richiesta (ad es. domande sull'uso del veicolo) o se è necessario fissare un appuntamento con l'officina.	I e le consulenti in servizi nel settore automobile… **Potenziale di attuazione** • organizzano il contatto con la clientela e ricevono la clientela a tutti i livelli (online e offline) in modo professionale. **Conoscenze, comprensione** • dispongono di conoscenze fondate nel campo delle direttive specifiche della marca e dei servizi alla clientela. • dispongono di conoscenze applicative sulle tecniche di comunicazione orali e scritte. **Atteggiamento, valori, motivazione** • si comportano in modo leale nei confronti delle e dei clienti e dell'azienda. • sono pronti a registrare e a controllare tutti i principali dati del veicolo e della o del cliente per creare un ordine. • se necessario conferiscono con la o il cliente e con i gruppi di interessati per chiarire immediatamente eventuali domande e dubbi. **Metacognizione** • analizzano il fabbisogno del cliente e adottano le relative misure. • sono in grado di riflettere sul contatto con la clientela e se necessario di adottare misure di cambiamento.
a.2 Analizzare le esigenze del cliente nel settore dei servizi post-vendita All'atto dell'accettazione del veicolo, i e le consulenti in servizi nel settore automobile analizzano e valutano con la o il cliente il relativo fabbisogno di assistenza e manutenzione (servizi di post-vendita). Spiegano alla o al cliente la necessità di svolgere prima una ispezione comune del veicolo. Si informano presso la o il cliente sull'attuale stato del veicolo e su particolari anomalie. Insieme alla o al cliente si fanno un'idea generale	I e le consulenti in servizi nel settore automobile… **Potenziale di attuazione** • nel campo dei servizi di post-vendita, analizzano in modo approfondito e completo i fabbisogni del cliente. **Conoscenze, comprensione** • dispongono di conoscenze applicative sui fondamenti giuridici e tecnico-assicurativi del settore dell'automobile. • dispongono di conoscenze fondate nel campo del know-how specialistico tecnico e specifico della marca.

dello stato del veicolo, eventualmente tenendo conto del sistema informativo del veicolo e/o delle informazioni presenti nella scheda del cliente. Durante questa operazione analizzano sistematicamente in azienda, eventualmente con la partecipazione degli uffici competenti, i vari interventi di assistenza e manutenzione che devono essere svolti sul veicolo e annotano tutti i principali interventi sulla scheda dell'ordine o nei sistemi informativi (ad es. tablet). Inoltre, annotano in modo idoneo (descrizione, fotografie, ecc.) sotto forma di informazione supplementare eventuali danni del veicolo che non devono essere riparati. Utilizzano le tecniche della discussione in modo conforme alla situazione, per analizzare i fabbisogni del cliente. I e le consulenti in servizi nel settore automobile annotano tutte le informazioni, eventualmente con l'aiuto di fotografie e video, in forma scritta. Spiegano in modo comprensibile alla o al cliente le circostanze tecniche relative al problema in questione e al tempo necessario per concludere i lavori. Se necessario, compilano insieme alla o al cliente la scheda di analisi.	• dispongono di conoscenze applicative nel campo del coordinamento dell'accettazione dell'ordine e della pianificazione d'officina. • dispongono di conoscenze applicative nel campo delle abilità comunicative e argomentative. • dispongono di conoscenze fondate nel campo delle tecnologie di propulsione. **Atteggiamento, valori, motivazione** • nelle questioni tecniche, prestano attenzione a una comunicazione con la o il cliente adeguata ai gruppi di destinatari e conforme al fabbisogno. • sono pronti a interessarsi dei fabbisogni della clientela in modo competente e puntuale. • prestano attenzione a garantire un'analisi accurata e una documentazione priva di lacune delle informazioni contenute nei relativi sistemi. **Metacognizione** • analizzano autonomamente o insieme alla o al cliente il veicolo e avviano i necessari interventi di assistenza e riparazione. • in caso di dubbi o errori, riflettono sulla loro analisi e se necessario fanno derivare da questa riflessione eventuali misure di miglioramento.
a.3 Sviluppare soluzioni nel settore dei servizi post-vendita I e le consulenti in servizi nel settore automobile sviluppano autonomamente o in collaborazione con altri collaboratori e uffici soluzioni per le o i clienti nel campo dei servizi post-vendita (assistenza e manutenzione, ecc.). Queste persone raccolgono informazioni conformi alla situazione sui lavori di manutenzione e assistenza da sbrigare (incl. prestazioni in garanzia e di assistenza). Fanno il punto su eventuali prestazioni in garanzia e/o trattamenti di favore così come eventuali contratti di manutenzione e contratti speciali. Sulla base dell'analisi dei fabbisogni, sviluppano proposte (eventualmente opzioni) nel campo dell'assistenza e della manutenzione del veicolo, eventualmente in collaborazione con il capo-officina o con altri uffici competenti. Quando necessario, organizzano una soluzione di	I e le consulenti in servizi nel settore automobile… **Potenziale di attuazione** • sviluppano autonomamente o in squadra soluzioni destinate alla clientela nel campo dei servizi post-vendita. **Conoscenze, comprensione** • dispongono di conoscenze fondate nel campo specialistico e tecnico, incluse specialità specifiche della marca. • dispongono di conoscenze fondate nel campo delle prestazioni in garanzia, dei trattamenti di favore e dei servizi assicurativi. • dispongono di conoscenze applicative nel campo economico-aziendale (specialmente calcolo dei costi, indicatori, calcolo dei prezzi, imposta sul valore aggiunto, ecc.). • dispongono di conoscenze applicative nel campo dell'organizzazione.

mobilità alternativa o un servizio di ritiro e consegna. In caso di possibili ritardi di consegna o intoppi in officina, verificano scadenze alternative per la o il cliente. In situazioni complesse, le analizzano e creano eventuali possibilità di soluzione idonee e orientate al cliente.	**Atteggiamento, valori, motivazione** • si impegnano a trovare soluzioni individuali ad hoc ed economicamente adeguate per i clienti. • sono pronti a mantenere il controllo sui lavori di manutenzione e assistenza da sbrigare. • durante lo sviluppo di una soluzione prestano sempre attenzione alle prestazioni in garanzia e ai trattamenti di favore, così come all'esistenza di eventuali contratti di manutenzione e contratti speciali. • si tengono sempre aggiornati in modo autonomo su possibili offerte e soluzioni. **Metacognizione** • analizzano insieme alla squadra il proprio comportamento e se necessario fanno derivare da questa analisi eventuali misure di cambiamento.
a.4 Condurre e concludere colloqui di consulenza e di vendita I e le consulenti in servizi nel settore automobile conducono con la o il cliente colloqui di consulenza finalizzati alla conclusione di una vendita. Sulla base dell'analisi dei fabbisogni e delle possibili soluzioni, fanno il punto sule condizioni aziendali e sui relativi spazi di manovra. Sono in grado di preparare un preventivo adeguato. Eventualmente consultano gli uffici competenti all'interno dell'azienda (capo officina, superiore, ecc.) e presso l'importatore (servizio tecnico, garanzia, trattamento di favore, ecc.). A seconda della situazione, durante il colloquio di consulenza sottopongono alla clientela le possibili soluzioni e la informano sui lavori da sbrigare e su altri lavori necessari (cambio dell'olio, sostituzione degli pneumatici, riparazione dei danni causati dal pietrisco, …) così come sulle relative condizioni. Propongono alla o al cliente opportuni servizi supplementari e accessori. Consigliano la o il cliente nella messa in pratica dei potenziali di efficienza energetica e forniscono suggerimenti per uno stile di guida ecologico. Impiegano le tecniche di discussione e di negoziazione in modo conforme alla situazione, al fine di concludere per la loro azienda una vendita orientata ai vantaggi.	I e le consulenti in servizi nel settore automobile… **Potenziale di attuazione** • conducono colloqui di consulenza e di vendita e li concludono in modo ricostruibile. **Conoscenze, comprensione** • dispongono di conoscenze applicative nel campo delle offerte. • dispongono di conoscenze applicative nel campo della conduzione dei colloqui, delle tecniche di comunicazione e di negoziazione. • dispongono di conoscenze applicative nel campo dei programmi IT. • dispongono di conoscenze fondate nel campo dei potenziali di efficienza energetica. **Atteggiamento, valori, motivazione** • si impegnano a trovare le migliori soluzioni possibili per i clienti in sintonia con le condizioni aziendali. • sono pronti a spiegare in modo comprensibile alla o al cliente la necessità di svolgere le opportune prestazioni supplementari e accessorie. • sono motivati ad aggiornare i sistemi di informazione, di documentazione e di pianificazione dell'azienda. • sono pronti a informare correttamente la o il cliente sulle varie forme di pagamento.

Creano l'ordine per lo svolgimento dei lavori di assistenza e manutenzione (contratto d'officina) e lo sottopongono alla o al cliente per la sua firma. Una volta sottoscritto il contratto, fissano un appuntamento per lo svolgimento dei lavori in officina. Aggiornano i relativi sistemi di informazione, di documentazione e di pianificazione dell'azienda.	**Metacognizione** • durante il colloquio con la o il cliente analizzano i propri spazi di manovra in riferimento alle possibilità di vendita e su questa base creano un'offerta orientata alla clientela e all'azienda.
a.5 Condurre e concludere complessi colloqui con il cliente e colloqui conflittuali I e le consulenti in servizi nel settore automobile sono in grado di valutare se un colloquio con la o il cliente sarà complesso (ad es. reclami, notevoli ritardi e costi aggiuntivi, ecc.). Raccolgono anticipatamente, in modo diretto o tramite i sistemi digitali di informazione, tutti i dati necessari. Se possibile, si preparano sistematicamente al colloquio e ne pianificano uno svolgimento strutturato. I e le consulenti in servizi nel settore automobile sanno condurre colloqui conflittuali e complessi, durante i quali ascoltano la o il cliente e accolgono le sue richieste e i suoi desideri (incl. reclami) con obiettività. Durante il colloquio sottopongono alla o al cliente una soluzione orientata al cliente stesso, che si basa sia sulle direttive aziendali e specifiche della marca, sia su eventuali lavori di ricerca. Puntano alla soddisfazione della o del cliente e dell'azienda. Quando necessario si consultano, prima o durante il colloquio, con gli uffici competenti all'interno dell'azienda o li coinvolgono nel colloquio. Concludono i colloqui di consulenza con la o il cliente redigendo e facendo firmare un contratto per i lavori di assistenza e manutenzione. In alternativa, informano gli uffici competenti in base alle direttive aziendali. Aggiornano i relativi sistemi di informazione, di documentazione e di pianificazione dell'azienda. Riflettono periodicamente sul rapporto con la o il cliente e sul proprio comportamento nei colloqui complessi e adottano eventuali misure idonee, eventualmente d'accordo con il superiore.	I e le consulenti in servizi nel settore automobile … **Potenziale di attuazione** • conducono in modo orientato all'obiettivo complessi colloqui con il cliente e colloqui conflittuali. **Conoscenze, comprensione** • dispongono di conoscenze applicative sulle diverse tecniche di comunicazione e di discussione. • dispongono di conoscenze applicative sulle tecniche di negoziazione. • dispongono di conoscenze fondate sui propri spazi di manovra e sulle relative direttive aziendali. **Atteggiamento, valori, motivazione** • prestano costantemente attenzione a dedicare la massima attenzione alla o al cliente e a mostrare comprensione per la situazione. • sono motivati a preservare e ripristinare la soddisfazione della o del cliente e dell'azienda. • sanno quando devono consultare gli uffici competenti all'interno dell'azienda. **Metacognizione** • analizzano anticipatamente i colloqui con i clienti e si preparano sistematicamente a condurli. • dal colloquio con la o il cliente deducono possibili soluzioni orientate al cliente e le spiegano in modo comprensibile. • riflettono sul loro colloquio con la o il cliente e se necessario fanno derivare da questa riflessione eventuali possibilità di miglioramento.

a.6 Evadere le richieste dei clienti su diversi canali I e le consulenti in servizi nel settore automobile raccolgono le richieste della clientela online e offline e le evadono in modo autonomo. Applicano i requisiti formali e aziendali per le varie forme e i vari canali di comunicazione. Comunicano in modo conforme alla situazione nella lingua nazionale regionale e, a seconda dell'azienda, anche in una lingua straniera. Richiamano alla memoria la necessità d'intervento ed effettuano i necessari chiarimenti coinvolgendo gli uffici competenti e i sistemi aziendali di informazione. Rispondono sui vari canali (online, telefono, ecc.) alle richieste di appuntamento, alle questioni relative all'assistenza e alla manutenzione, ecc. e fissano appuntamenti con le o i clienti d'accordo con l'officina o di altri uffici competenti (magazzino dei materiali e dei ricambi, ecc.). Nel quadro della loro attività prestano attenzione a un basso consumo di energia e a un uso rispettoso delle risorse naturali. Se possibile chiariscono in modo autonomo eventuali richieste telefoniche.	I e le consulenti in servizi nel settore automobile … **Potenziale di attuazione** • evadono a regola d'arte le richieste dei clienti su diversi canali. **Conoscenze, comprensione** • dispongono di conoscenze applicative nel campo dell'organizzazione della pianificazione. • dispongono di conoscenze applicative nel campo dei programmi IT. • dispongono di conoscenze applicative nel campo dell'espressione scritta. • dispongono di conoscenze fondate sulle tecniche di comunicazione nel settore del servizio alla clientela. **Atteggiamento, valori, motivazione** • sino motivati a fare networking con altre aziende. • si impegnano per creare processi, modelli e metodi di comunicazione orientati al cliente. • sono pronti a usare a regola d'arte i sistemi di informazione aziendali e a coinvolgere gli uffici competenti. **Metacognizione** • analizzano le richieste dei clienti e le evadono sui relativi canali in modo tempestivo e orientato alle risorse.
a.7 Sviluppare e curare il rapporto di fidelizzazione del cliente attraverso diversi canali In occasione del primo contatto con la o il cliente, i e le consulenti in servizi nel settore automobile rilevano tutti i principali dati in base alle direttive e ai sistemi aziendali. Creano una base di informazioni relativa alla o al cliente (profilo cliente, file nel sistema di informazioni dei clienti, ecc.) e annotano sistematicamente i lavori svolti e i desideri o gli interessi specifici della o del cliente. Raccolgono i desideri e le richieste della o del cliente e se possibile offrono subito misure e soluzioni e provvedono tempestivamente a richiedere tutti gli eventuali chiarimenti necessari. Sulla base delle direttive aziendali e d'accordo con gli uffici competenti all'interno dell'azienda, contattano la o il cliente attraverso i vari canali.	I e le consulenti in servizi nel settore automobile … **Potenziale di attuazione** • sono in grado di creare un rapporto di fidelizzazione con il cliente attraverso i vari canali e di coltivarlo in modo conforme alla situazione. **Conoscenze, comprensione** • dispongono di conoscenze fondate sulle direttive aziendali. • dispongono di conoscenze fondate nel settore del marketing. • dispongono di conoscenze applicative sull'uso dei media digitali. **Atteggiamento, valori, motivazione** • si impegnano in modo propositivo per ottenere la massima soddisfazione del cliente. • prestano attenzione a strutturare il sistema di informazioni della clientela, a controllarlo e ad aggiornarlo periodicamente.

Informano le o i clienti sulla disponibilità di nuovi prodotti, offerte, promozioni, servizi specifici (come check invernale, check primaverile, presentazione di nuovi modelli, promozioni per la sostituzione degli pneumatici, scadenza degli intervalli di manutenzione, potenziali di efficienza energetica, ecc.) o eventuali altri eventi. Propongono alla o al cliente, eventualmente d'accordo con il reparto vendite o il superiore, servizi supplementari (come ad es. assistenza gratuita, gestione dei prodotti, gestione degli pneumatici, estensioni della garanzia). Evadono lavori amministrativi per conto della clientela e la agevolano nell'uso delle varie interfacce, consolidando così il rapporto di fidelizzazione. Dopo il contatto con la o il cliente, si informano sul suo livello di soddisfazione e se necessario adottano le necessarie misure in base alle direttive aziendali.	• sono pronti a informare in modo tempestivo e comprensibile i clienti in merito alla disponibilità di nuovi prodotti, offerte, promozioni, servizi specifici o eventi. • si impegnano in modo propositivo per tutelare gli interessi della loro azienda. **Metacognizione** • sono in grado di ricevere in modo leale le esigenze e i desideri della o del cliente e di offrire offerte o servizi supplementari ad hoc. • analizzano con spirito critico il loro contatto con il cliente e se necessario fanno derivare da questa analisi eventuali misure di miglioramento per garantire la soddisfazione del cliente.

Ambito di competenza operativa B: Fornitura di servizi di acquisizione e vendita

Situazione lavorativa	Criteri di efficienza
b.1 Acquisire clienti per i servizi di post-vendita I e le consulenti in servizi nel settore automobile acquisiscono le o i clienti per i lavori di assistenza e manutenzione. Queste persone svolgono autonomamente lavori di ricerca online e offline sugli attuali rapporti prezzo/prestazioni offerti nel settore dell'assistenza e della manutenzione e si scambiano costantemente informazioni con il o la responsabile delle vendite in merito a offerte e nuovi clienti. Durante il colloquio con la clientela vecchia o nuova accertano le sue richieste e i suoi interessi specifici. Si informano sull'attuale stato delle informazioni in possesso della o del cliente su servizi concreti di assistenza, marche e modelli. Presentano la propria azienda e, in base alle necessità, illustrano alla o al cliente le opportunità e le offerte che la loro azienda fornisce nel campo dell'assistenza e della manutenzione. Attraverso domande di controllo mirate, valutano il possibile successo dell'acquisizione e, a seconda della situazione, adottano le necessarie misure (presentare offerte speciali per nuove o nuovi clienti, ecc.). Concludono il colloquio concordando l'iter successivo. Creano – se necessario – un profilo della o del cliente nel sistema di informazioni sulla clientela e annotano le sue richieste e i suoi interessi specifici. Riflettono regolarmente sull'interazione con la o il cliente e sviluppano nuove tecniche di approccio. Richiedono un feedback alla o al cliente in modo diretto o con l'aiuto di strumenti idonei.	I e le consulenti in servizi nel settore automobile … **Potenziale di attuazione** • acquisiscono in modo promettente clienti per i servizi di post-vendita. **Conoscenze, comprensione** • dispongono di conoscenze fondate nel settore delle strategie di marketing e di vendita. • dispongono di conoscenze fondate sulle offerte e i servizi nel settore dell'assistenza e della manutenzione. **Atteggiamento, valori, motivazione** • sono pronti a tenersi aggiornati online e offline sugli attuali rapporti prezzo/prestazioni offerti. • conferiscono quando necessario con diversi gruppi di interessati. • sono pronti a interessarsi rapidamente e in modo orientato alla o al cliente delle richieste e degli interessi del cliente. • prestano attenzione sin dall'inizio a una corretta gestione del profilo del cliente nel sistema di informazioni dei clienti. • sono pronti a richiedere un feedback al cliente attraverso i vari canali. **Metacognizione** • sono in grado di valutare il successo dell'acquisizione nel corso di un colloquio con il cliente e di agire di conseguenza. • analizzano il feedback fornito dal cliente e se necessario fanno derivare da questa analisi eventuali misure di miglioramento.
b.2 Conquistare clienti per servizi e prodotti relativi al veicolo I e le consulenti in servizi nel settore automobile sottopongono in modo propositivo alla o al cliente servizi (servizi di assistenza, contratti di manutenzione, ecc.) e prodotti (componenti e accessori) ad hoc per la sua auto.	I e le consulenti in servizi nel settore automobile … **Potenziale di attuazione** • forniscono in modo redditizio servizi (servizi di assistenza, contratti di manutenzione, ecc.) e prodotti (componenti e accessori) alla o al cliente. **Conoscenze, comprensione** • dispongono di conoscenze fondate nel campo specialistico e tecnico.

Nel corso dei colloqui di consulenza illustrano, in base alla situazione, i possibili servizi e prodotti nonché la loro utilità e i loro vantaggi per la o il cliente. Dopo aver stipulato un contratto, contattano l'officina e si occupano di creare un preventivo adeguato e di fissare un appuntamento. Se necessario per il periodo in cui verranno svolti i lavori, coordinano e mettono a disposizione della o del cliente una soluzione di mobilità, oppure organizzano un servizio di ritiro e consegna. Successivamente richiedono un feedback alla o al cliente sui servizi o sul nuovo prodotto. Fissano per iscritto il feedback e se necessario adottano le necessarie misure.	• dispongono di buone conoscenze applicative sulle diverse tecniche di comunicazione. **Atteggiamento, valori, motivazione** • prestano attenzione a guidare in modo propositivo i colloqui con i clienti verso la conclusione e la vendita. • si impegnano a garantire la migliore assistenza possibile alle e ai clienti durante l'evasione dell'ordine. • sono motivati a collaborare con l'officina e la o il cliente in modo soddisfacente e orientato alla soluzione. • prestano attenzione a garantire una comunicazione convincente e comprensibile. **Metacognizione** • durante il colloquio con la o il cliente analizzano il successo dell'acquisizione e sottopongono offerte in grado di soddisfare sia la clientela che l'azienda. • riflettono sulla vendita dopo la conclusione di un contratto e se necessario fanno derivare da questa riflessione eventuali misure di miglioramento.
b.3 Collaborare all'organizzazione di iniziative dedicate ai clienti e di campagne promozionali I e le consulenti in servizi nel settore automobile organizzano insieme al direttore aziendale o in collaborazione con gli uffici competenti eventuali iniziative dedicate alle o ai clienti e campagne promozionali. Per conto o d'accordo con gli uffici competenti (reparto vendite, superiori, ecc.) studiano un idoneo e allettante programma di contorno per l'evento. D'intesa con gli uffici competenti, fanno il punto sul segmento di clienti così come sulle e sui clienti che devono essere invitati. Durante l'evento discutono in modo propositivo con le e i clienti. Conducono colloqui con le e i clienti e, a seconda della situazione, fanno riferimento all'azienda e ai suoi prodotti e servizi. Ponendo apposite domande, si accertano che la o il cliente li abbia compresi bene.	I e le consulenti in servizi nel settore automobile … **Potenziale di attuazione** • collaborano in modo propositivo a organizzare iniziative dedicate ai clienti e campagne promozionali. **Conoscenze, comprensione** • dispongono di conoscenze applicative nel campo dell'organizzazione. • dispongono di conoscenze fondate sull'attuale situazione della o del cliente. • dispongono di conoscenze applicative sulle varie tecniche di presentazione. **Atteggiamento, valori, motivazione** • sono motivati a far conoscere in modo propositivo alla o al cliente i prodotti e i servizi. • sono pronti a sviluppare, d'intesa con gli uffici competenti, un adeguato programma di contorno per la o il cliente. • prestano attenzione a garantire una comunicazione convincente e comprensibile. **Metacognizione** • riflettono sugli eventi organizzati e se necessario fanno derivare da questa riflessione eventuali misure di miglioramento per gli eventi futuri.

Ambito di competenza operativa C: Svolgimento di servizi di post-vendita

Situazione lavorativa	Criteri di efficienza
c.1 Garantire l'accettazione e la consegna dei veicoli I e le consulenti in servizi nel settore automobile garantiscono l'accettazione e la consegna dei veicoli alle o ai clienti. I e le consulenti in servizi nel settore automobile ricevono personalmente il veicolo e i relativi documenti alla data concordata o ad hoc. Se necessario, informano la o il cliente sulla consegna della chiave nell'apposito box delle chiavi e sul relativo posto del parcheggio in cui si trova il veicolo. Per il periodo in cui il veicolo si trova in azienda, garantiscono che la o il cliente possa essere contattato in caso di domande o altri chiarimenti necessari. Informano l'officina e inoltrano il contratto d'officina e la chiave. Conferiscono con l'officina e informano la o il cliente in caso di possibili difficoltà a rispettare un appuntamento o ritardi di consegna del veicolo. Informano tempestivamente la o il cliente su lavori e costi supplementari necessari e richiedono la sua approvazione attraverso i canali idonei. Non appena vengono informati dall'officina sull'orario in cui il veicolo sarà pronto, informano la o il cliente e fissano un appuntamento per la consegna del mezzo. I e le consulenti in servizi nel settore automobile garantiscono la qualità dei lavori svolti. Quando possibile, consegnano il veicolo personalmente alla o al cliente (se necessario, anche la fattura). Qualora impossibilitati, garantiscono la presenza di un delegato per una consegna personale. In caso di ritiro dopo l'orario di lavoro, lasciano la chiave in un'apposita cassetta di sicurezza e comunicano alla o al cliente il codice attraverso i canali di comunicazione idonei.	I e le consulenti in servizi nel settore automobile … **Potenziale di attuazione** • garantiscono alla o al cliente un'accettazione sicura e una consegna pulita del veicolo. **Conoscenze, comprensione** • dispongono di conoscenze applicative nel campo della gestione del tempo. • dispongono di conoscenze fondate nel campo dei fondamenti giuridici e tecnico-assicurativi del settore dell'automobile. • dispongono di conoscenze fondate nel campo della tecnica automobilistica. • dispongono di conoscenze applicative nella contabilità aziendale (ad es. compilazione di una fattura, indicatori di efficienza, registrazione su un conto, calcolo dei costi, ecc.) **Atteggiamento, valori, motivazione** • si impegnano a trovare una soluzione adeguata alla situazione per la o il cliente così come per l'azienda. • in situazioni critiche e imprevedibili, prestano attenzione a reagire in modo flessibile, orientato alla soluzione e conforme alla situazione. • sono consapevoli che il loro comportamento deve sempre essere affidabile e scrupoloso. **Metacognizione** • sono in grado di coordinare a regola d'arte lo svolgimento della procedura di accettazione e di consegna del veicolo con tutte le interfacce coinvolte. • riflettono sullo svolgimento di una procedura di accettazione del veicolo e se necessario fanno derivare da questa riflessione eventuali misure di cambiamento.
c.2 Coordinare le soluzioni di mobilità Prima dell'accettazione del veicolo, i e le consulenti in servizi nel settore automobile si informano presso la o il cliente se ha bisogno o desidera una soluzione di mobilità (ad es. auto sostitutiva, ecc.) per	I e le consulenti in servizi nel settore automobile … **Potenziale di attuazione** • offrono alla o al cliente soluzioni di mobilità e le coordinano.

il periodo in cui verranno svolti i lavori di assistenza e manutenzione sul veicolo. Coordinano con gli uffici interni competenti o nei sistemi aziendali la messa a disposizione della soluzione di mobilità (veicolo sostitutivo, veicolo leggero per veicoli utilitari, ecc.). A seconda del desiderio della o del cliente e della disponibilità, permettono alla o al cliente l'utilizzo di un veicolo di presentazione e ne illustrano le innovazioni. In uno scenario ideale, in questa occasione e in base alle possibilità dovrebbero presentare alla o al cliente le tecnologie di propulsione ecologiche. Garantiscono la disponibilità di tutti i documenti necessari, così come la loro correttezza e integrità. Quando non è disponibile o non può essere messo a disposizione nessun veicolo sostitutivo, offrono alla o al cliente una valida alternativa (ad es. trasporti pubblici, taxi, servizio di ritiro e consegna). Non appena la o il cliente consegna nuovamente il veicolo sostitutivo, aggiornano tutti i documenti e preparano il veicolo per la o il cliente successiva/o.	**Conoscenze, comprensione** • dispongono di conoscenze applicative nel campo del coordinamento. • dispongono di conoscenze fondate nel campo dei fondamenti giuridici e tecnico-assicurativi del settore dell'automobile. • dispongono di conoscenze fondate nel campo dei veicoli sostitutivi. **Atteggiamento, valori, motivazione** • si impegnano a trovare soluzioni di mobilità orientate al cliente. • mantengono sempre il controllo sulla disponibilità dei veicoli sostitutivi. • prestano attenzione a presentare in modo comprensibile alla o al cliente le tecnologie innovative (propulsore, sicurezza, ecc.). **Metacognizione** • dopo la consegna di un veicolo sostitutivo, analizzano l'andamento della soluzione di mobilità e se necessario fanno derivare da questa analisi eventuali misure di cambiamento.
c.3 Coordinare i servizi alla clientela aziendali con le aziende partner I e le consulenti in servizi nel settore automobile si informano sulle aziende partner esistenti e sulle relative condizioni quadro. Quando necessario contattano le aziende partner per evadere tempestivamente e a regola d'arte i servizi alla clientela aziendali. Coordinano gli appuntamenti e i lavori tra gli uffici competenti all'interno della loro azienda e delle aziende partner. Quando necessario organizzano i lavori dell'azienda partner che devono essere svolti nella loro azienda (ad es. lavori di integrazione successiva con oscuramento dei cristalli, lavori di allestimento nel settore dei veicoli utilitari, ecc.). I e le consulenti in servizi nel settore automobile garantiscono la qualità dei lavori svolti.	I e le consulenti in servizi nel settore automobile … **Potenziale di attuazione** • coordinano in modo orientato all'obiettivo e all'azienda i servizi alla clientela aziendali con le aziende partner (altri garage, officine e carrozzerie, importatori, ecc.). **Conoscenze, comprensione** • dispongono di conoscenze fondate nel campo della collaborazione con le aziende partner. • dispongono di conoscenze applicative nel campo delle trattative. **Atteggiamento, valori, motivazione** • prestano attenzione a garantire una gestione responsabile della comunicazione e della collaborazione con le aziende partner. • si impegnano in modo propositivo per tutelare gli interessi della loro azienda. **Metacognizione** • sono in grado di conferire e coordinare alle aziende partner ordini mirati per i servizi alla clientela.

c.4 Curare e sviluppare i rapporti con le aziende partner Quando necessario e in conformità alle direttive aziendali, i e le consulenti in servizi nel settore automobile rimangono regolarmente in contatto con le aziende partner. Si informano su eventuali direttive specifiche della marca e altre istruzioni delle aziende partner relativamente alla consulenza nel servizio clienti. Si informano in modo diretto o indiretto sulle innovazioni, sulle modifiche tecniche o sulle oscillazioni dei prezzi che riguardano i prodotti e i servizi delle aziende partner. Inoltrano le richiese delle o dei clienti e del loro reparto vendite direttamente alle aziende partner o agli uffici interni competenti (ad es. superiore, direzione aziendale, ecc.). Curano i rapporti con le aziende partner, invitando gli interlocutori delle aziende partner ad es. agli eventi aziendali o nella propria azienda per uno scambio professionale di informazioni. A seconda della situazione aziendale e in accordo con il superiore, cercano nuove aziende partner o cambiano quelle esistenti e sottopongono all'ufficio competente le relative proposte. Eventualmente collaborano alla relativa procedura di selezione.	I e le consulenti in servizi nel settore automobile … **Potenziale di attuazione** • curano i rapporti con le aziende partner (altri garage, officine e carrozzerie, importatori, ecc.) e li consolidano. **Conoscenze, comprensione** • dispongono di conoscenze fondate sul mercato e sul settore. • dispongono di conoscenze fondate sui fondamenti giuridici e aziendali vigenti nella collaborazione con le aziende partner. **Atteggiamento, valori, motivazione** • prestano attenzione a garantire uno scambio di informazioni regolare con le aziende partner, in modo da mantenersi aggiornati sulle ultime novità e sulle innovazioni del futuro. • prestano attenzione a inoltrare sistematicamente e tempestivamente le richieste alle aziende partner. **Metacognizione** • riflettono sulla collaborazione con gli interlocutori delle aziende partner e se necessario fanno derivare da queste riflessioni eventuali misure di cambiamento o un cambio.
c.5 Interagire con le compagnie d'assicurazione e le autorità I e le consulenti in servizi nel settore automobile sono responsabili, autonomamente o d'accordo con gli uffici competenti all'interno della loro azienda, del contatto e del coordinamento con le compagnie d'assicurazione e le autorità (ad es. ufficio della circolazione) per tutte le questioni che riguardano i veicoli in azienda. In caso di danni al veicolo che si sono verificati nell'ambito dell'evasione di un ordine, contattano le autorità e le compagnie d'assicurazione. Fotografano il danno, compilano il preventivo così come altri documenti rilevanti per l'assicurazione, forniscono informazioni e documentano il sinistro in base a quanto richiesto dalla compagnia d'assicurazione. A seconda del danno, fissano un appuntamento con le esperte o gli esperti d'assicurazione esterni. Si occupano di sbrigare la documentazione e garantiscono uno svolgimento della pratica senza problemi per la o il cliente.	I e le consulenti in servizi nel settore automobile … **Potenziale di attuazione** • interagiscono con le compagnie d'assicurazione e le autorità in conformità con la situazione. **Conoscenze, comprensione** • dispongono di conoscenze fondate nel campo dei fondamenti giuridici e tecnico-assicurativi del settore dell'automobile. **Atteggiamento, valori, motivazione** • si impegnano a trovare soluzioni adeguate e costruttive durante il contatto con le compagnie d'assicurazione e le autorità. • prestano attenzione a garantire una documentazione priva di lacune e uno svolgimento senza intoppi delle interazioni con le autorità e le compagnie d'assicurazione.

Quando necessario interagiscono, d'accordo con gli uffici coinvolti, con l'ufficio della circolazione.	**Metacognizione** • sono in grado di evadere un sinistro con le autorità competenti, le compagnie d'assicurazione e l'officina in base alle direttive aziendali. • analizzano il sinistro e contattano le istituzioni competenti (autorità, compagnie d'assicurazione).

Ambito di competenza operativa D: Coordinamento dei lavori e delle interfacce

Situazione lavorativa	Criteri di efficienza
d.1 Pianificare e seguire i contratti e i processi d'officina I e le consulenti in servizi nel settore automobile pianificano e seguono l'evasione degli ordini d'officina sui veicoli delle o dei clienti. Richiamano alla memoria l'ordine e, dopo aver consultato gli uffici competenti o i sistemi aziendali, pianificano a breve o a lungo termine i contratti e i processi d'officina. Durante lo svolgimento dei lavori sul veicolo, si informano sistematicamente (ad es. una o due volte al giorno) presso gli uffici interni ed esterni competenti (capo officina, responsabile del magazzino ricambi, ecc.) sullo stato di avanzamento dell'ordine e aggiornano gli strumenti di pianificazione e d'informazione (calendario degli appuntamenti, ecc.). Si informano su eventuali cambiamenti imprevisti relativi all'impiego del personale, ritardi di consegna e altri ordini imprevisti (ad es. autosoccorso stradale). Ricevono online o offline i nuovi ordini e li pianificano costantemente. Classificano sistematicamente in ordine di priorità gli ordini e la loro evasione da parte dell'officina, concordano i cambiamenti con l'officina e informano tempestivamente le o i clienti interessati sui possibili cambiamenti (ad es. anche in seguito a tempi di attesa dovuti a ritardi di consegna di un prodotto, a temporanee difficoltà nella disponibilità del personale, ecc.). A seconda della situazione predispongono, in conformità alle direttive aziendali, uno scambio diretto di informazioni tra il capo officina e la o il cliente. Per ridurre i tempi di attesa per la o il cliente e garantire un'utilizzazione ottimale dell'officina, informano tempestivamente online oppure offline la o il cliente sull'imminente scadenza dell'intervallo di manutenzione. In caso di sovrapposizione degli appuntamenti, mantengono la calma e adottano le necessarie misure.	I e le consulenti in servizi nel settore automobile … **Potenziale di attuazione** • coordinano i contratti e i processi d'officina in modo chiaro e sistematico. **Conoscenze, comprensione** • dispongono di conoscenze fondate sugli attuali indicatori d'officina, come ad es. utilizzazione, calcolo dei costi, ecc. • dispongono di conoscenze fondate nel campo specialistico e tecnico. • dispongono di conoscenze fondate nell'uso dei sistemi di informazione e pianificazione aziendali. • dispongono di conoscenze fondate nel campo delle competenze gestionali. • dispongono di conoscenze fondate nel campo della sicurezza sul lavoro e protezione dell'ambiente. **Atteggiamento, valori, motivazione** • si impegnano nella pianificazione ed esecuzione di contratti e processi d'officina puntuali e orientati ai costi. • prestano attenzione a un modo di fare sicuro. • sono pronti a mantenere il controllo sui tutti i processi. • sono pronti a garantire la trasparenza delle informazioni. **Metacognizione** • analizzano i contratti d'officina in base all'urgenza e alla disponibilità e coordinano un'evasione senza intoppi per la o il cliente e l'officina. • in caso di difficoltà valutano la situazione e fanno derivare da questa valutazione, d'intesa con l'officina, eventuali soluzioni orientate al cliente.
d.2 Coordinare le interfacce interne ed esterne	I e le consulenti in servizi nel settore automobile … **Potenziale di attuazione**

I e le consulenti in servizi nel settore automobile agiscono in qualità di manager d'interfaccia tra tutti i gruppi di interessati nel campo del servizio clienti (clienti, uffici interni, costruttori, compagnie d'assicurazione, autorità, ecc.). Ricevono apertamente le richieste o le informazioni dei gruppi di interessati e le inoltrano all'ufficio competente, se non riescono a evaderle autonomamente. Scambiano regolarmente informazioni con il reparto vendite in merito a speciali richieste del cliente, così come con le autorità e le compagnie d'assicurazione in merito a novità e modifiche (ad es. novità nel settore doganale, novità nei controlli dei veicoli a motore, ecc.). Lavorano con gli strumenti d'informazione e di comunicazione impiegati in azienda. Elaborano documenti, lettere, e-mail, messaggi SMS, ecc. in modo corretto e conforme alla situazione.	• coordinano i vari gruppi di interessati nel settore del servizio clienti sui vari canali. **Conoscenze, comprensione** • dispongono di conoscenze applicative nel campo IT. • dispongono di conoscenze applicative nel campo del coordinamento di ordini e interfacce. • dispongono di conoscenze fondate nel campo della gestione dei ricambi. **Atteggiamento, valori, motivazione** • comunicano sui diversi canali con i relativi gruppi di interessati in modo orientato all'obiettivo. • prestano attenzione a garantire uno scambio di informazioni trasparente con i gruppi di interessati interni ed esterni. • sono consapevoli del fatto che sono responsabili nei confronti della loro concessionaria. • sono pronti ad agire in modo flessibile in caso di difficoltà. **Metacognizione** • analizzano le richieste e le informazioni e contattano i relativi gruppi di interessati. • sono in grado di inoltrare le nuove informazioni ai relativi gruppi di interessati attraverso i canali idonei.
d.3 Risolvere compiti e situazioni complesse in campo organizzativo e comunicativo I e le consulenti in servizi nel settore automobile evadono compiti e sfide complesse nel settore dell'organizzazione e della comunicazione (difficoltà a lungo termine nella disponibilità delle risorse necessarie, sfide comunicative complesse e persistenti, impossibilità di rispettare priorità e appuntamenti importanti, ecc.) in modo sistematico e orientato alla soluzione. Eventualmente si procurano le necessarie informazioni presso gli uffici competenti. Analizzano la situazione corrente in modo accurato e completo. Traggono conclusioni e riflettono sulle varie possibilità di soluzione disponibili. Quando necessario consultano i collaboratori, i superiori o i loro interlocutori presso le aziende partner.	I e le consulenti in servizi nel settore automobile … **Potenziale di attuazione** • elaborano in modo sistematico e orientato all'obiettivo le proposte di soluzione per compiti e situazioni complesse. **Conoscenze, comprensione** • dispongono di conoscenze fondate nel campo dei problemi di tecnica automobilistica. • dispongono di conoscenze fondate in materia di sicurezza sul lavoro, salute, protezione del clima e dell'ambiente. **Atteggiamento, valori, motivazione** • prestano attenzione a garantire una comunicazione convincente e aperta.

Sottopongono le loro proposte di soluzione al superiore così come alla o al cliente. Adottano le misure necessarie per attuare la soluzione, eventualmente d'intesa con gli uffici competenti.	• prestano attenzione a gestire in modo flessibile e adeguato le situazioni difficili. • sono pronti a spiegare le proposte di soluzione in modo argomentativo e comprensibile. • sono pronti a mantenere il controllo e a classificare gli ordini nel giusto ordine di priorità. **Metacognizione** • analizzano le situazioni difficili e i compiti complessi tenendo conto delle persone coinvolte e delle sfide tecniche e fanno derivare da questa analisi eventuali misure orientate alla soluzione. • riflettono sul loro comportamento durante le situazioni e i compiti complessi e fanno derivare da questa riflessione eventuali misure di miglioramento.
d.4 Organizzare la collaborazione in squadra I e le consulenti in servizi nel settore automobile agiscono in squadra con la loro personalità e il loro modo di fare. Si attengono alle regole e ai modi di comportamento specifici e aziendali e li applicano durante i loro lavori. Nei confronti degli altri collaboratori si comportano in modo servizievole e rispettano i patti e gli accordi. In situazioni difficili si comportano in modo leale, obiettivo e cooperativo. Esprimono critiche nei confronti dei collaboratori sempre in un colloquio a quattr'occhi, durante il quale agiscono in modo obiettivo e orientato all'obiettivo e comunicano in modo trasparente la loro opinione sulla situazione. Nel loro lavoro quotidiano agiscono tenendo conto delle regole di competenza e di governance dell'azienda. Promuovono in modo propositivo la cultura di squadra e scambiano attivamente le informazioni con gli altri collaboratori. Affrontano contrasti e divergenze tentando di superarli. Riflettono regolarmente sulla loro interazione sociale all'interno della squadra. Qualora venga loro fatto un appunto, nelle situazioni future si ripromettono di adeguare di conseguenza il loro comportamento all'interno della squadra.	I e le consulenti in servizi nel settore automobile … **Potenziale di attuazione** • interagiscono in squadra con la loro personalità e il loro modo di fare. **Conoscenze, comprensione** • dispongono di conoscenze applicative sulla gestione dei conflitti (fondamenti di gestione dei conflitti). **Atteggiamento, valori, motivazione** • sono aperti nella gestione della comunicazione all'interno di squadre caratterizzate da una composizione interculturale. • sono pronti a trovare un'intesa con gli altri membri della squadra in modo propositivo e disponibile alla collaborazione. • sono consapevoli del ruolo che assumono all'interno della squadra. • prestano sempre attenzione a fornire un feedback costruttivo. • si impegnano a garantire in azienda una coltura che favorisca un feedback positivo. **Metacognizione** • riflettono sul loro ruolo all'interno della squadra e adeguano il loro comportamento alla situazione.

Ambito di competenza operativa E: Organizzazione del proprio campo d'impiego

Situazione lavorativa	Criteri di efficienza
e.1 Organizzare il proprio ruolo e presentarsi in modo professionale I e le consulenti in servizi nel settore automobile sono consapevoli dell'importanza del loro ruolo di manager d'interfaccia e del loro modo di fare professionale all'interno dell'azienda. Svolgono i loro compiti con impegno e professionalità e rispettano chiaramente i confini del proprio ruolo. Prestano attenzione al loro aspetto esteriore e a un modo di fare adeguato. Nei confronti delle e dei clienti, dei collaboratori e dei superiori si comportano in modo corretto e rispettando gli usi aziendali. I e le consulenti in servizi nel settore automobile comunicano con diversi gruppi di interessati (ad es. altri clienti, altre fasce d'età o altri gruppi religiosi) in modo aperto e rispettoso. Si comportano sempre in modo professionale e impiegano le comuni regole comportamentali. I e le consulenti in servizi nel settore automobile strutturano la loro presenza nei social network in modo consapevole e secondo le direttive aziendali. Queste persone riflettono sul feedback fornito dalle o dai clienti, dai superiori e da altri interlocutori e fanno derivare da queste riflessioni, eventualmente d'intesa con i superiori, le necessarie misure relative al loro modo di fare e al loro comportamento.	I e le consulenti in servizi nel settore automobile … **Potenziale di attuazione** • configurano il loro ruolo di manager d'interfaccia in modo professionale. **Conoscenze, comprensione** • dispongono di conoscenze applicative sulle tecniche di comunicazione convincenti e sul loro impiego nello scambio di informazioni scritto e orale. • dispongono di conoscenze fondate sullo sviluppo di una mentalità imprenditoriale ed economica. • dispongono di conoscenze fondate nel loro campo specialistico. **Atteggiamento, valori, motivazione** • nel quadro delle loro comunicazioni personali, prestano attenzione agli usi aziendali. • prestano attenzione a un modo di fare sicuro. **Metacognizione** • sono in grado di trovare in modo propositivo un'intesa con la persona che sta loro di fronte e di rappresentare la loro funzione e la loro azienda in modo professionale. • analizzano il loro comportamento e il loro modo di fare, richiedendo se necessario un feedback nel loro ambiente, e fanno derivare da questa analisi i necessari cambiamenti comportamentali.
e.2 Classificare in ordine di priorità i campi d'attività e coordinare i processi di lavoro I e le consulenti in servizi nel settore automobile lavorano in modo sistematico ed efficace. Fanno sistematicamente il punto sui lavori e sugli ordini in corso e da sbrigare. Classificano sistematicamente in ordine di priorità gli ordini in base all'importanza e all'urgenza e pianificano lo svolgimento dei lavori e degli ordini in modo realistico. Nell'ambito delle loro possibilità, delegano i lavori meno importanti ad altri specialisti o collaboratori.	I e le consulenti in servizi nel settore automobile … **Potenziale di attuazione** • coordinano i processi di lavoro in modo sistematico. **Conoscenze, comprensione** • dispongono di conoscenze applicative nel campo della gestione dell'organizzazione. • dispongono di conoscenze fondate nel campo del management gestionale. • dispongono di conoscenze applicative nel campo della gestione del coordinamento. **Atteggiamento, valori, motivazione**

Svolgono una funzione d'interfaccia tra le o i clienti e i gruppi di interessati interni / esterni e coordinano i processi di lavoro. Durante il lavoro quotidiano prevedono sistematicamente finestre temporali che garantiscano lo svolgimento indisturbato dei lavori. Svolgono i loro compiti in modo accurato, preciso e corretto, evitando uno stile di lavoro eccessivamente improntato alla ricerca di una irraggiungibile perfezione. Individuano tempestivamente le possibili difficoltà, come ad es. ritardi di consegna, carenza di personale, modifiche dei piani, ecc. e adottano subito le necessarie misure (ad es. ottimizzazione dei processi, ecc.). Quando necessario consultano il superiore.	• prestano sempre attenzione a mantenere il controllo sui campi d'attività e sui compiti a loro assegnati. • sono motivati ad agire in modo propositivo e autonomo. • sono pronti a classificare in ordine di priorità e a coordinare i campi d'attività e i compiti in modo orientato alla soluzione. • sono motivati a reagire tempestivamente e flessibilmente a possibili difficoltà. **Metacognizione** • analizzano il loro comportamento di coordinatrice o coordinatore delle interfacce e se necessario fanno derivare da questa analisi le necessarie misure di miglioramento e cambiamento.
e.3 Organizzare le efficienze personali e le proprie risorse I e le consulenti in servizi nel settore automobile strutturano il loro lavoro in modo propositivo e gestiscono consapevolmente i carichi fisici. Mostrano presenza sul posto di lavoro e affrontano il loro lavoro quotidiano con gioia e passione. Quando svolgono i loro compiti sono disponibili a dare il massimo. Fanno regolarmente il punto sulla loro gestione del tempo e sui loro compiti nel quadro di una realistica previsione delle tempistiche. Durante la pianificazione dei lavori considerano consapevolmente anche le pause distensive, per rilassarsi e mantenere un sano bilancio tra lavoro e vita privata. Riflettono sul proprio bilancio energetico e nella pianificazione del lavoro fissano consapevolmente dei limiti per non alterare il proprio bilancio. In caso di sovraffaticamento, sovraccarico o mancanza di tempo, adottano tempestivamente le necessarie misure (colloquio con il superiore, ecc.).	I e le consulenti in servizi nel settore automobile … **Potenziale di attuazione** • strutturano la loro efficienza personale e le loro risorse in modo consapevole. **Conoscenze, comprensione** • dispongono di conoscenze applicative nel campo della pianificazione e della gestione del tempo. • dispongono di conoscenze fondate sulla gestione dello stress. **Atteggiamento, valori, motivazione** • prestano attenzione a individuale i segnali di sovraffaticamento e di sovraccarico su di loro e nel loro ambiente. • prestano attenzione a richiedere tempestivamente un sostegno quando necessario. • in caso di sovraffaticamento, sovraccarico o mancanza di tempo, sono pronti a rivolgersi tempestivamente agli uffici predisposti. • sono pronti a valutare in modo realistico la loro disponibilità personale a dare il massimo. **Metacognizione** • analizzano regolarmente la loro disponibilità a dare il massimo così come le loro risorse e, quando necessario, si contengono in modo propositivo e salutare.
e.4 Ampliare costantemente le proprie competenze professionali e farle confluire nell'azienda	I e le consulenti in servizi nel settore automobile … **Potenziale di attuazione** • convertono le fasi di evoluzione professionale in modo coerente.

I e le consulenti in servizi nel settore automobile perfezionano costantemente le loro competenze personali, sociali e professionali, in modo da rimanere sempre aggiornati. Fanno il punto sulle loro personali necessità di perfezionamento. Si informano sulle offerte di formazione continua nel campo personale, sociale, gestionale e professionale e accettano apertamente le proposte del loro superiore. Pianificano le loro misure di formazione continua e perfezionamento d'intesa con il loro superiore e gli uffici competenti all'interno dell'azienda. Partecipano alle misure di formazione continua e perfezionamento e mettono in pratica le conoscenze acquisite nella loro funzione. Istruiscono anche i collaboratori così come le e i colleghi quando necessario, in modo che possano beneficiare di queste conoscenze. Verificano l'utilità di una misura di perfezionamento per loro stessi e per la loro attività e comunicano le loro conclusioni al loro superiore.	**Conoscenze, comprensione** • dispongono di conoscenze applicative nel campo del bilancio della situazione personale. • dispongono di conoscenze fondate nel campo della formazione continua. • dispongono di conoscenze fondate nel campo della ricerca di informazioni offline e online. **Atteggiamento, valori, motivazione** • mostrano interesse verso i processi di miglioramento continuo. • sono motivati a fare progressi all'interno dell'azienda. • sono pronti a utilizzare in modo propositivo le conoscenze acquisite nella pratica. • sono pronti a trasmettere agli altri collaboratori le loro conoscenze e il loro impegno nella formazione continua. **Metacognizione** • valutano in modo realistico i loro punti di forza e punti deboli e fanno derivare da questa valutazione le necessarie misure. • verificano l'utilità aziendale e personale delle misure di perfezionamento e fanno derivare da questa verifica le necessarie conseguenze, eventualmente coinvolgendo il loro superiore.
e.5 Gestire i cambiamenti aziendali I e le consulenti in servizi nel settore automobile gestiscono apertamente i cambiamenti aziendali e li accolgono in modo flessibile e propositivo. In caso di previsti cambiamenti, si orientano alle motivazioni e agli obiettivi del progetto. Mantengono sempre il controllo e comprendono i nessi dei cambiamenti, in modo da poter pianificare le relative conseguenze e i relativi percorsi risolutivi. Adottano le necessarie misure per mettere in pratica le misure di cambiamento predefinite nel loro campo di attività. Nell'ambito della loro sfera di competenza si impegnano a garantire la riuscita del progetto di cambiamento, illustrando – nel quadro delle loro possibilità – le visioni, le idee e le possibilità di ottimizzazione. In caso di cambiamenti imprevisti agiscono in modo orientato alla clientela e adattano i loro lavori di coordinamento in modo flessibile e orientato alla soluzione.	I e le consulenti in servizi nel settore automobile … **Potenziale di attuazione** • gestiscono i cambiamenti e le novità aziendali in modo propositivo e flessibile. • introducono i cambiamenti e le novità nel loro campo di attività in modo consapevole e orientato agli obiettivi. **Conoscenze, comprensione** • dispongono di conoscenze applicative sull'approccio orientato alla soluzione a livello teorico e operativo. • dispongono di conoscenze applicative nel campo della gestione delle informazioni. • dispongono di conoscenze fondate sullo sviluppo di una mentalità imprenditoriale e orientata ai processi. **Atteggiamento, valori, motivazione** • sono aperti alle novità e ai cambiamenti.

	• sono pronti ad analizzare i cambiamenti in modo costruttivo e con spirito critico. **Metacognizione** • analizzano con spirito critico i processi di cambiamento e adeguano in modo orientato al cliente il loro lavoro alle situazioni. • sono in grado di illustrare in modo efficace le proprie visioni e idee sui progetti di cambiamento.
e.6 Saper individuare gli attuali sviluppi nel proprio settore e integrarli nel lavoro quotidiano I e le consulenti in servizi nel settore automobile si aggiornano sulle innovazioni e le evoluzioni che riguardano i prodotti e i servizi della loro azienda. Con l'aiuto dei media, degli eventi specialisti, ecc. si orientano sui cambiamenti e sulle novità professionali, digitali e aziendali. Concentrano la loro attenzione soprattutto sugli sviluppi tecnici che possono avere un possibile impatto sull'azienda e sui processi di lavoro. Verificano la possibilità di utilizzo delle nuove evoluzioni (ad es. tablet, app) nella loro azienda e spiegano al loro superiore l'implementazione e i vantaggi per l'azienda. D'intesa con il loro superiore, introducono le novità nel loro lavoro quotidiano e informano le persone coinvolte in modo conforme alla situazione. Controllano l'attuazione dei cambiamenti e delle novità e richiedono un feedback alle o ai clienti, alle colleghe o ai colleghi e ai superiori. Quando necessario adottano le necessarie misure correttive.	I e le consulenti in servizi nel settore automobile … **Potenziale di attuazione** • integrano in modo promettente le innovazioni e le evoluzioni nella loro azienda. **Conoscenze, comprensione** • dispongono di conoscenze applicative nel campo tecnico e professionale. • dispongono di conoscenze fondate nel campo delle fonti d'informazione del settore. **Atteggiamento, valori, motivazione** • sono disposti a mantenersi aggiornati sulle tematiche professionali attuali e future. • sono motivati a desumersi autonomamente le informazioni. • sono pronti a trasmettere le novità nel loro lavoro quotidiano in modo comprensibile e conforme alla situazione. **Metacognizione** • analizzano le nuove evoluzioni tecniche e il loro possibile impatto sull'azienda e sui processi di lavoro. • presentano al superiore possibili novità efficaci, le attuano e se necessario adottano le necessarie misure correttive.

6 Allegato 2: Glossario[1]

Attestato federale di capacità AFC	Titolo conseguito al termine di una formazione professionale di base triennale o quadriennale.
Attestato professionale federale APF	Titolo conseguito al superamento di un esame professionale con attestato federale professionale su livello terziario B.
Brevi descrizioni di casi di studio (mini-casi)	Le brevi descrizioni di casi di studio sono un tipo di esame. Esse descrivono eventi o situazioni complesse che possono verificarsi durante il lavoro quotidiano di uno specialista. Alle candidate o ai candidati vengono presentati questi mini-casi, in riferimento ai quali devono descrivere e motivare una possibile reazione.
Campo d'azione	I campi d'azione comprendono diverse competenze del profilo di qualificazione che vengono riunite in un unico modulo tematico. Idealmente, i moduli si orientano alla logica della pratica e non a una logica delle materie.
Certificato federale di formazione pratica CFP	Titolo conseguito al termine di una formazione professionale di base biennale.
Colloquio tecnico	Il colloquio tecnico è un tipo di esame durante il quale le candidate e i candidati si intrattengono con un perito su un argomento tecnico. Nel corso di questo colloquio dimostrano di avere la totale padronanza sull'argomento trattato e di essere in grado di argomentare, riflettere e pensare con alternative.
Compensazione degli svantaggi legati all'handicap	Le persone disabili hanno il diritto di richiedere misure volte ad eliminare gli svantaggi durante gli esami di formazione di base e formazione continua. Link (pagina consultata il 07.04.2020): https://www.sbfi.admin.ch/sbfi/it/home/formazione/fps/esami-federali/candidati-e-titolari-degli-attestati.html
Competenza operativa professionale	La competenza è la capacità dell'individuo di risolvere efficacemente determinati problemi e di far fronte a situazioni concrete. La competenza operativa è la capacità di un individuo di esercitare con successo un'attività professionale facendo ricorso alle proprie competenze personali, metodologiche, professionali e sociali.
Criterio di valutazione	Un criterio di valutazione indica il parametro secondo il quale viene esaminata una competenza. Nel parametro rientrano le conoscenze specialistiche e le capacità richieste. I criteri vengono formulati prima di un esame e indicano cosa ci si aspetta e cosa viene osservato, quali prestazioni devono essere soddisfatte e quali capacità devono essere presenti per fornire una buona prestazione. Essi fungono da base per la correzione o la valutazione di un esame.
Dimensione della competenza «Atteggiamento, motivazione»	Competenza (operativa) riferita agli aspetti motivazionali indispensabili per la necessaria volontà di agire.
Dimensione della competenza «Conoscenze, comprensione»	Competenza (operativa) riferita alle conoscenze tecniche di cui è in possesso una persona. Essa comprende ad es. le conoscenze tecniche, le basi teoriche, le conoscenze dei metodi e dei processi.

[1] Alcuni termini sono stati rilevati dal glossario SBFI

Dimensione della competenza «Metacognizione»	Competenza (operativa) riferita alla capacità di riflettere e di analizzare necessaria per una configurazione professionale del comportamento descritto.
Dimensione della competenza «Potenziale di attuazione»	Competenza (operativa) riferita alla capacità di attuazione. Essa descrive un'attività /azione concreta in una situazione lavorativa.
Direttive	Le direttive contengono informazioni più approfondite sul regolamento d'esame. Vengono emanate dalla commissione d'esame, dalla commissione per la garanzia della qualità o dall'organo responsabile e hanno la funzione di spiegare meglio ai candidati il contenuto del regolamento. A differenza di quest'ultimo, le direttive non contengono disposizioni normative. Le direttive devono essere redatte in modo da permettere il superamento dell'esame anche a chi non ha frequentato il corso; ciò significa che i criteri di valutazione (i criteri legati alle prestazioni) devono essere definiti per ogni parte d'esame.
Domande di conoscenza e comprensione	Il metodo d'esame «domande di conoscenza e comprensione» è parte di una prova scritta che comprende domande chiuse (domande sì/no, scelta singola, scelta multipla, esercizi di associazione e di ripristino della sequenza corretta) nonché domande aperte (problemi in forma testuale, compiti situazionali).
Esame professionale federale superiore EPS	Titolo conseguito al superamento di un esame professionale federale superiore con diploma su livello terziario B.
Finanziamento federale orientato alla persona	Coloro che partecipano ai corsi di preparazione agli esami federali ricevono dalla Confederazione un sostegno finanziario (finanziamento orientato alla persona). Qui le persone candidate scoprono quali condizioni devono soddisfare e come richiedere il sostegno. Link (pagina consultata il 07.04.2020): https://www.sbfi.admin.ch/sbfi/it/home/formazione/fps/contributi.html
Gioco di ruolo	Il gioco di ruolo è un metodo d'esame durante il quale viene simulato un colloquio tipico del contesto professionale delle candidate e dei candidati. Il colloquio può essere sia di tipo oppositivo che di tipo cooperativo. Durante questo esame, la candidata e il candidato assumono il ruolo del professionista.
In-basket	La prova in-basket è un tipo di esame durante il quale le candidate e i candidati devono classificare in ordine di priorità diverse attività del lavoro quotidiano. Le attività che devono essere classificate vengono loro messe a disposizione sotto forma di diversi documenti.
Modello «sistema classico»	Il modello «sistema classico» è costituito da un esame che, sulla base di un campione rappresentativo, verifica nel modo più completo possibile le principali competenze operative in base al profilo di qualificazione.
Organizzazioni del mondo del lavoro (oml)	Per organizzazioni del mondo del lavoro si intendono parti sociali, associazioni professionali, altre organizzazioni competenti e altri operatori della formazione professionale. Le organizzazioni a carattere puramente scolastico non sono considerate oml. Le oml rappresentano da sole o insieme ad altre oml l'organo responsabile degli esami federali.
Organo responsabile	L'organo responsabile è responsabile dello sviluppo, della diffusione e dell'aggiornamento periodico del regolamento d'esame e delle direttive. Si occupa inoltre della convocazione e dello svolgimento degli esami federali.

	L'organo responsabile è composto da una o più organizzazioni del mondo del lavoro (oml) e in genere opera a livello nazionale.
Orientamento alle competenze	Per «orientamento alle competenze» si intende l'impostazione dei titoli federali e delle offerte di formazione sulla base delle competenze operative. I futuri professionisti non devono solo conoscere fatti, ma essere in grado di applicare le loro conoscenze in situazioni specifiche nelle quali devono svolgere compiti inusuali o affrontare problemi che non sono correttamente definiti o che richiedono la collaborazione con altre persone e implicano un elevato grado di responsabilità.
Periti d'esame	I periti d'esame sono esperti qualificati che hanno l'incarico di preparare e svolgere esami o parti d'esame a nome dell'organo responsabile. Si tratta di specialisti qualificati.
Presentazione	Durante il metodo d'esame «presentazione», l'attenzione è focalizzata sulla competenza di presentare delle candidate e dei candidati, che devono elaborare un compito tipico della loro professione ed esporre il risultato ai periti. Al centro della valutazione c'è la qualità della presentazione.
Profilo professionale	Il profilo professionale è una descrizione sintetica della professione (1–1,5 pagine A4), ossia del campo d'attività (gruppi target, interlocutori, clienti), delle principali competenze operative o dei criteri legati alle prestazioni nonché dei requisiti per l'esercizio della professione (autonomia, creatività/innovazione, ambiente di lavoro, condizioni di lavoro). Illustra inoltre il contributo della professione alla sostenibilità economica, sociale ed ecologica. Il profilo professionale è parte integrante del regolamento d'esame (obbligatorio) e delle direttive (facoltative).
Regolamento d'esame	Il regolamento d'esame è il documento di riferimento normativo per un esame professionale federale o un esame professionale superiore. Viene redatto sulla base di un modello. Il regolamento d'esame deve essere approvato dalla SEFRI.
Richiesta di ricusazione	Una richiesta di ricusazione è una domanda che chiede di cambiare un perito nominato per l'esame.
Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione SEFRI	La Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione è l'autorità federale che approva i regolamenti d'esame ed esercita la sorveglianza sugli esami federali di professione e sugli esami professionali federali superiori. Per ulteriori informazioni: www.sbfi.admin.ch.
Situazioni critiche dal punto di vista del successo (critical incidents)	I critical incidents sono un tipo di esame. Un critical incident descrive una situazione lavorativa che può essere risolta con l'aiuto di competenze selezionate. Alle candidate o ai candidati viene presentata una situazione pratica sulla base della quale devono descrivere la loro corretta procedura.
Situazioni simulate	La situazione simulata è un tipo di esame durante il quale le candidate e i candidati devono spiegare in modo concreto la procedura da seguire nel corso di situazioni professionali di routine, oppure descrivere come si comporterebbero in queste situazioni.