

REGOLAMENTO

per

l'esame di professione di Consulente in servizi nel settore automobile con attestato professionale federale

del 11 gennaio 2021

Visto l'articolo 28 capoverso 2 della legge federale del 13 dicembre 2002 sulla formazione professionale, l'organo responsabile di cui al punto 1.3 emana il seguente regolamento d'esame:

1. DISPOSIZIONI GENERALI

1.1 Scopo dell'esame

Obiettivo dell'esame federale di professione è stabilire se i candidati hanno le competenze necessarie per l'esercizio di un'attività professionale complessa e che comporta un elevato grado di responsabilità.

1.2 Profilo professionale

1.21 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.

1.22 Principali competenze operative

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.

1.23 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.

- 1.24 Contributo della professione alla società, all'economia, alla cultura e alla natura
- 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 CO₂, 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 Organo responsabile

- 1.31 L'organo responsabile è costituito dalla seguente organizzazione del mondo del lavoro:

Unione professionale svizzera dell'automobile – UPSA

- 1.32 L'organo responsabile è competente per tutta la Svizzera.

2. ORGANIZZAZIONE

2.1 Composizione della commissione d'esame

- 2.11 Tutti i compiti relativi al rilascio dell'attestato professionale sono affidati a una commissione d'esame composta da cinque a nove membri e nominata dall'organo responsabile per un periodo di quattro anni.
- 2.12 L'organo responsabile nomina il presidente della commissione d'esame. In caso contrario, la commissione d'esame si autocostituisce. Essa è in grado di deliberare se è presente la maggioranza dei membri. Le decisioni richiedono la maggioranza dei membri presenti. A parità di voti, è il presidente a decidere.

2.2 Compiti della commissione d'esame

- 2.21 La commissione d'esame:
- a) emana le direttive inerenti al regolamento d'esame e le aggiorna periodicamente;
 - b) stabilisce le tasse d'esame;
 - c) stabilisce la data e il luogo d'esame;
 - d) definisce il programma d'esame;
 - e) predispone la preparazione dei compiti d'esame e cura lo svolgimento dell'esame;
 - f) nomina i periti, li forma per le loro funzioni e li impiega;
 - g) decide l'ammissione all'esame e l'eventuale esclusione dallo stesso;
 - h) decide il conferimento dell'attestato professionale;
 - i) tratta le domande e i ricorsi;
 - j) si occupa della contabilità e della corrispondenza;
 - k) decide in merito al riconoscimento di altri titoli o prestazioni;
 - l) rende conto della sua attività alle istanze superiori e alla Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI);

m) provvede allo sviluppo e alla garanzia della qualità, in particolare al regolare aggiornamento del profilo di qualificazione in conformità con le esigenze del mercato del lavoro.

2.22 La commissione d'esame può delegare compiti amministrativi a una segreteria.

2.3 Svolgimento non pubblico / Vigilanza

2.31 L'esame si svolge sotto la vigilanza della Confederazione. Non è pubblico. In casi particolari, la commissione d'esame può concedere delle deroghe.

2.32 La SEFRI riceve tempestivamente l'invito all'esame e la relativa documentazione.

3. PUBBLICAZIONE, ISCRIZIONE, AMMISSIONE, SPESE

3.1 Pubblicazione

3.11 L'esame è pubblicato almeno cinque mesi prima del suo inizio nelle tre lingue ufficiali.

3.12 La pubblicazione deve almeno indicare:

- a) la data d'esame;
- b) la tassa d'esame;
- c) l'ufficio d'iscrizione;
- d) il termine d'iscrizione;
- e) le modalità di svolgimento dell'esame.

3.2 Iscrizione

All'iscrizione devono essere allegati:

- a) un riepilogo del percorso professionale assolto e della pratica professionale svolta;
- b) le copie dei titoli e dei certificati di lavoro richiesti ai fini dell'ammissione;
- c) l'indicazione della lingua d'esame;
- d) la copia di un documento d'identità con fotografia;
- e) l'indicazione del numero di assicurazione sociale (numero AVS)¹;
- f) per le persone disabili, se necessario, una domanda motivata per la compensazione degli svantaggi.

3.3 Ammissione

3.31 All'esame è ammesso chi:

- a) è in possesso di un attestato federale di capacità nel settore automobile, di un attestato professionale federale con relativa specializzazione tecnica o di una qualifica equivalente. La lista di questi attestati federali di capacità e dei titoli equivalenti è contenuta nelle direttive inerenti al regolamento d'esame.

e

¹ La base legale è contenuta nell'ordinanza sulle rilevazioni statistiche (RS 431.012.1; n. 70 dell'Allegato). La commissione d'esame o la SEFRI rileva il numero AVS per conto dell'Ufficio federale di statistica e lo utilizza a fini puramente statistici.

- b) può attestare almeno tre anni di pratica professionale competente nel settore automobile successiva a una formazione di base, di cui almeno dodici mesi con attività principale nel servizio clienti presso un'azienda che opera nel settore automobile.

È fatta riserva del pagamento entro i termini della tassa d'esame di cui al punto 3.41.

- 3.32 La decisione in merito all'ammissione all'esame è comunicata al candidato per iscritto almeno tre mesi prima dell'inizio dell'esame. La decisione negativa deve indicare la motivazione e i rimedi giuridici.

3.4 Spese

- 3.41 Il candidato versa la tassa d'esame previa conferma dell'ammissione. Le tasse di stampa dell'attestato professionale e di iscrizione nel registro dei titolari di attestato professionale nonché l'eventuale contributo alle spese per il materiale sono a carico dei candidati e vengono riscossi separatamente.
- 3.42 Ai candidati che, conformemente al punto 4.2, si ritirano entro i termini prescritti o devono ritirarsi dall'esame per motivi validi viene rimborsato l'importo pagato, dedotte le spese sostenute.
- 3.43 Chi non supera gli esami non ha diritto ad alcun rimborso.
- 3.44 La tassa d'esame per e i candidati ripetenti è fissata dalla commissione d'esame caso per caso, tenendo conto delle parti d'esame da ripetere.
- 3.45 Le spese di viaggio, vitto, alloggio e assicurazione durante l'esame sono a carico dei candidati.

4. SVOLGIMENTO DELL'ESAME

4.1 Convocazione

- 4.11 L'esame in una regione linguistica ha luogo se, dopo la pubblicazione, almeno dodici candidati adempiono alle condizioni d'ammissione o almeno ogni due anni.
- 4.12 I candidati possono essere esaminati in una delle tre lingue ufficiali: italiano, francese o tedesco.
- 4.13 I candidati sono convocati almeno quattro settimane prima dell'inizio dell'esame. La convocazione contiene:
 - a) il programma d'esame con l'indicazione precisa del luogo, della data e dell'ora dell'esame e degli ausili che il candidato è autorizzato ad usare e a portare con sé;
 - b) l'elenco dei periti.
- 4.14 Le richieste di ricusazione dei periti opportunamente motivate devono essere presentate alla commissione d'esame al massimo 14 giorni prima dell'inizio dell'esame. La commissione d'esame adotta le disposizioni necessarie.

4.2 Ritiro

- 4.21 I candidati possono ritirare la propria iscrizione fino a otto settimane prima dell'inizio dell'esame.
- 4.22 Trascorso questo termine, il ritiro deve essere giustificato da motivi validi. Sono considerati motivi validi:
- a) maternità;
 - b) malattia e infortunio;
 - c) lutto nella cerchia ristretta;
 - d) servizio militare, civile o di protezione civile imprevisto.
- 4.23 Il candidato deve immediatamente notificare per iscritto alla commissione d'esame il suo ritiro allegando i documenti giustificativi.

4.3 Mancata ammissione ed esclusione

- 4.31 I candidati che, in relazione alle condizioni di ammissione, forniscono deliberatamente indicazioni false o cercano in altri modi di ingannare la commissione d'esame non sono ammessi all'esame.
- 4.32 È escluso dall'esame chi:
- a) utilizza ausili non autorizzati;
 - b) infrange in modo grave la disciplina d'esame;
 - c) tenta di ingannare i periti.
- 4.33 L'esclusione dall'esame deve essere decisa dalla commissione d'esame. Il candidato ha il diritto di sostenere l'esame con riserva fino al momento in cui la commissione d'esame non ha deliberato al riguardo.

4.4 Sorveglianza degli esami, periti

- 4.41 L'esecuzione dei lavori d'esame scritti e pratici è sorvegliata da almeno una persona competente nella materia d'esame la quale annota le proprie osservazioni.
- 4.42 La valutazione dei lavori d'esame scritti e pratici è effettuata da almeno due periti che determinano la nota congiuntamente.
- 4.43 Almeno due periti presenziano agli esami orali, prendono nota del colloquio d'esame e dello svolgimento generale, valutano le prestazioni e determinano la nota congiuntamente.
- 4.44 I periti recedono dall'incarico se sono parenti, superiori o ex superiori, collaboratori o colleghi del candidato, oppure suoi docenti nei corsi di preparazione. In casi eccezionali e motivati, al massimo un perito d'esame può aver svolto il ruolo di docente nei corsi di preparazione frequentati dal candidato.

4.5 Riunione conclusiva per l'attribuzione delle note

- 4.51 La commissione d'esame delibera il superamento dell'esame in una riunione indetta al termine dello stesso. La persona che rappresenta la SEFRI è invitata per tempo alla riunione.

4.52 I parenti e i superiori o ex superiori, collaboratori o colleghi del candidato nonché i docenti dei corsi di preparazione da lui frequentati recedono dall'incarico per la delibera sul conferimento dell'attestato professionale.

5. ESAME

5.1 Parti d'esame

5.11 L'esame è costituito dalle seguenti parti e dura:

Parte d'esame / Voce	Tipo d'esame	Durata	Ponderazione
1. Rapporti con i clienti e collaborazione in team		60 min	1
1.1 «Consigliare i clienti»	pratico/ orale	15 min	
1.2 «Acquisire clienti»	pratico/ orale	15 min	
1.3 «Gestire colloqui impegnativi»	pratico/ orale	15 min	
1.4 «Padroneggiare situazioni complesse»	pratico/ orale	15 min	
2. Elaborare situazioni pratiche nel campo della consulenza dei servizi		180 min	1
2.1 «Elaborare situazioni pratiche»	scritto	60 min	
2.2 «Riflettere sull'operato professionale»	scritto	60 min	
2.3 «Classificare in ordine di priorità le attività e coordinarle»	scritto	60 min	
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)	
Totale		305 min	

Parte d'esame 1 «Rapporti con i clienti e collaborazione in team» (pratico/orale)

- 1.1 Simulazione «Consigliare i clienti»
- 1.2 Simulazione «Acquisire clienti»
- 1.3 Gioco di ruolo «Gestire colloqui impegnativi»
- 1.4 Critical incidents «Padroneggiare situazioni complesse»

I candidati svolgono le attività in gruppi di quattro persone. Ciascuna delle quattro persone porta a termine una dopo l'altra le quattro voci della parte d'esame, fino a quando tutti i candidati non hanno terminato tutte le voci. Dal punto di vista tematico, la parte d'esame 1 copre soprattutto le competenze operative A e B.

Parte d'esame 2 «Elaborare situazioni pratiche nel campo della consulenza dei servizi» (scritto)

- 2.1 Simulazione «Elaborare situazioni pratiche»

- 2.2 Mini-casi di studio «Riflettere sull'operato professionale»»
- 2.3 Prova in-basket «Classificare in ordine di priorità le attività e coordinarle»

I candidati elaborano separatamente le tre voci (metodicamente diverse) di questa parte d'esame. Dal punto di vista tematico, i contenuti della parte d'esame 2 derivano principalmente dai campi di competenza operativa C e D.

Parte d'esame 3 «Colloquio tecnico sulla competenza personale e sugli sviluppi attuali» (orale)

Sulla base delle domande prestabilite, i candidati si preparano al colloquio tecnico con i periti. Dal punto di vista tematico, la parte d'esame 3 focalizza l'attenzione sul campo di competenza operativa E.

5.12 Ogni parte d'esame può essere suddivisa in voci. La commissione d'esame definisce questa suddivisione e la ponderazione delle voci nelle direttive inerenti al presente regolamento d'esame.

5.2 Requisiti per l'esame

5.21 La commissione d'esame emana le disposizioni dettagliate in merito all'esame nelle direttive inerenti al presente regolamento d'esame (di cui al punto 2.21 lett. a).

5.22 La commissione d'esame decide l'equivalenza di parti d'esame o moduli di altri esami di livello terziario già conclusi e l'eventuale esonero dall'esame nelle corrispondenti parti previste dal presente regolamento. Non è consentito l'esonero dalle parti d'esame che, secondo il profilo professionale, rappresentano le competenze principali dell'esame.

6. VALUTAZIONE E ATTRIBUZIONE DELLE NOTE

6.1 Disposizioni generali

La valutazione delle singole parti d'esame e dell'esame viene espressa in note. Si applicano le disposizioni di cui ai punti 6.2 e 6.3.

6.2 Valutazione

6.21 Le voci di ciascuna parte d'esame sono espresse con punti. I punti delle voci di ciascuna parte d'esame vengono sommati e convertiti in una nota in conformità con il punto 6.3.

6.22 Se il metodo di valutazione non contempla note di voci, la nota della parte d'esame viene calcolata direttamente in conformità con il punto 6.3.

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

6.3 Valore delle note

Le prestazioni sono valutate con note da 6 a 1. Il 4.0 e le note superiori designano prestazioni sufficienti. Non sono ammesse note intermedie diverse dai mezzi punti.

6.4 Condizioni per il superamento dell'esame e per il rilascio dell'attestato professionale

6.41 L'esame è superato se:

a) viene raggiunta almeno la nota 4,0 in ciascuna parte d'esame.

6.42 L'esame non è superato se il candidato:

- a) non si ritira entro il termine previsto;
- b) si ritira dall'esame o da una parte d'esame pur non avendo motivi validi;
- c) si ritira dopo l'inizio dell'esame pur non avendo motivi validi;
- d) deve essere escluso dall'esame.

6.43 La commissione d'esame si basa esclusivamente sulle prestazioni fornite durante l'esame per decidere in merito al superamento di quest'ultimo. Chi supera l'esame ottiene l'attestato professionale federale.

6.44 La commissione d'esame rilascia a ogni candidato un certificato d'esame, dal quale risultano almeno:

- a) le note delle singole parti d'esame e la nota complessiva dell'esame;
- b) il superamento o il mancato superamento dell'esame;
- c) l'indicazione dei rimedi giuridici in caso di mancato rilascio dell'attestato professionale.

6.5 Ripetizione

6.51 Chi non ha superato l'esame può ripeterlo due volte.

6.52 La ripetizione si limita alle parti d'esame nelle quali è stata fornita una prestazione insufficiente.

6.53 Per la ripetizione si applicano le stesse condizioni d'iscrizione e d'ammissione valide per il primo esame.

7. ATTESTATO PROFESSIONALE, TITOLO E PROCEDURA

7.1 Titolo e pubblicazione

7.11 L'attestato professionale federale è rilasciato dalla SEFRI su richiesta della commissione d'esame e porta le firme della direzione della SEFRI e del presidente della commissione d'esame.

7.12 I titolari dell'attestato professionale sono autorizzati a portare il seguente titolo protetto:

- **Consulente in servizi nel settore automobile con attestato professionale federale**
- **Automobil-Serviceberater/in mit eidgenössischem Fachausweis**
- **Conseiller/ère de service automobile avec brevet fédéral**

Per la versione inglese si usa la dicitura:

- **Automotive service advisor, Federal Diploma of Higher Education**

7.13 I nominativi dei titolari dell'attestato professionale sono iscritti in un registro tenuto dalla SEFRI.

7.2 Revoca dell'attestato professionale

7.21 La SEFRI può revocare un attestato professionale conseguito illegalmente con riserva di avviare una procedura penale.

7.22 Contro la decisione della SEFRI può essere interposto ricorso dinanzi al Tribunale amministrativo federale entro 30 giorni dalla notifica.

7.3 Rimedi giuridici

7.31 Contro le decisioni della commissione d'esame relative all'esclusione dall'esame o al rifiuto di rilasciare l'attestato professionale può essere inoltrato ricorso presso la SEFRI entro 30 giorni dalla notifica. Il ricorso deve contenere le richieste del ricorrente e le relative motivazioni.

7.32 In prima istanza, la decisione sui ricorsi spetta alla SEFRI. Contro la sua decisione può essere interposto ricorso dinanzi al Tribunale amministrativo federale entro 30 giorni dalla notifica.

8. COPERTURA DELLE SPESE D'ESAME

8.1 L'organo responsabile fissa su richiesta della commissione d'esame le tariffe secondo le quali vengono remunerati i membri della commissione d'esame e i periti.

8.2 L'organo responsabile si fa carico delle spese d'esame, nella misura in cui non sono coperte dalle tasse d'esame, dal contributo federale o da altre fonti.

8.3 Al termine dell'esame la commissione d'esame invia alla SEFRI, conformemente alle sue direttive², un rendiconto dettagliato. Su questa base la SEFRI stabilisce il contributo federale per lo svolgimento dell'esame.

9. DISPOSIZIONI FINALI

9.1 Abrogazione del diritto previgente

Il regolamento concernente il rilascio dell'attestato professionale federale come consulente del servizio clientela nel ramo dell'automobile del 1° febbraio 2002 è abrogato.

9.2 Disposizioni transitorie

9.2.1 Chi possiede l'attestato professionale federale di consulente del servizio clientela nel ramo dell'automobile è autorizzato a portare il titolo di cui al punto 7.12. Non vengono rilasciati nuovi diplomi.

² «Directives du SEFRI concernant l'octroi de subventions fédérales pour l'organisation d'examens professionnels fédéraux et d'examens professionnels fédéraux supérieurs selon les art. 56 LFPr et 65 OFPr» (in francese e tedesco)

9.2.2 I ripetenti in base al regolamento previgente del 1° febbraio 2002 possono ripetere l'esame una prima e/o una seconda volta entro il 2023.

9.3 **Entrata in vigore**

Il presente regolamento d'esame entra in vigore il 1° gennaio 2023.

10. **EMANAZIONE**

Berna, 22 dicembre 2020

Unione professionale svizzera dell'automobile UPSA

sig. Urs Wernli
Presidente centrale

sig. Peter Linder
Presidente della commissione d'esame

Il presente regolamento d'esame è approvato.

Berna, 22 gennaio 2021

Segreteria di Stato per la formazione,
la ricerca e l'innovazione SEFRI

sig. Rémy Hübschi
Vice-direttore
Capodivisione Formazione professionale e continua