



AGVS | UPSA

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

Guida

al regolamento d'esame concernente l'esame professionale

Coordinatrice d'officina nel ramo dell'automobile
Coordinatore d'officina nel ramo dell'automobile

(modulare con esame finale)

del 1 Maggio 2022 (versione 11.5.2023)

Organo responsabile
UPSA, Unione professionale svizzera dell'automobile
Wölflistrasse 5

3006 Berna

Telefono +41 (0)31 307 15 15
Telefax +41 (0)31 307 15 16
www.agvs-upsa.ch / info@agvs-upsa.ch

INDICE

	PAGINA
1. INTRODUZIONE	3
1.1 OBIETTIVO DELLA GUIDA	3
1.2 PROFILO PROFESSIONALE	3
1.3 ORGANIZZAZIONE DEGLI ESAMI	5
2. INFORMAZIONI PER IL CONSEGUIMENTO DELL'ATTESTATO PROFESSIONALE	6
2.1 PROCEDURA AMMINISTRATIVA	6
2.2 TASSE D'ESAME	6
3. CONDIZIONI DI AMMISSIONE	6
3.1 ESAMI / ESPERIENZA PROFESSIONALE	6
4. CAMPI DI COMPETENZA	7
4.1 PANORAMICA DEI CAMPI DI COMPETENZA	7
5. ESAMI DEI CAMPI DI COMPETENZA / ATTESTATO DI COMPETENZA	8
5.1 ACCESSO AGLI ESAMI DEI CAMPI DI COMPETENZA	8
5.2 ORGANIZZAZIONE E SVOLGIMENTO	8
5.3 VALIDITÀ	9
5.4 RIPETIZIONE DELL'ESAME	9
5.5 RECLAMI ALLA COMMISSIONE AQ	9
5.6 DIRITTO DI CONSULTAZIONE DEGLI ATTI ESAMI DEI CAMPI DI COMPETENZA	9
6. ESAME FINALE	10
6.1 ORGANIZZAZIONE E SVOLGIMENTO	10
6.2 CRITERI DI VALUTAZIONE / CRITERI DI EFFICIENZA	10
6.3 PANORAMICA DELLE PARTI D'ESAME	11
6.4 ASSEGNAZIONE DELLE NOTE	11
6.5 SUPERAMENTO DELL'ESAME	12
6.6 RICORSI ALLA SEFRI	12
7. DISPOSIZIONI FINALI	12
8. ALLEGATO 1 COMPETENZE PER CIASCUN CAMPO DI COMPETENZA OPERATIVA	13
8.1 PANORAMICA DELLE COMPETENZE OPERATIVE PROFESSIONALI COORDINATORE/TRICE D'OFFICINA NEL RAMO DELL'AUTOMOBILE CON ATTESTATO FEDERALE PROFESSIONALE	13
8.2 CRITERI DI EFFICIENZA PER CIASCUN CAMPO DI COMPETENZA OPERATIVA	15
CCO A: DIAGNOSTICARE E SPIEGARE GLI IMPIANTI ELETTRICI/ELETTRONICI DEL VEICOLO	15
CCO B: DIAGNOSTICARE E SPIEGARE I SISTEMI ELETTRONICI DI SICUREZZA E COMFORT	17
CCO C: DIAGNOSTICARE E SPIEGARE SISTEMI INFOTAINMENT E DI ASSISTENZA ALLA GUIDA	19
CCO D: DIAGNOSTICARE, ILLUSTRARE E DISCUTERE IN BASE ALLA SPECIFICITÀ DEL CLIENTE I SISTEMI DI PROPULSIONE ALTERNATIVI	21
CCO E: ORGANIZZARE L'OFFICINA	23
CCO F: GESTIRE IL PERSONALE	25
CCO G: CURARE I RAPPORTI CON LA CLIENTELA	27

1. INTRODUZIONE

1.1 OBIETTIVO DELLA GUIDA

In virtù del cpv. 2.2.1 lettera a del regolamento d'esame concernente l'esame professionale di Coordinatrice d'officina nel ramo dell'automobile / Coordinatore d'officina nel ramo dell'automobile del 20 novembre 2014, la commissione di assicurazione qualità (commissione GQ) ha emanato la direttiva relativa al regolamento d'esame.

La guida viene pubblicata dalla Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI).

La direttiva relativa viene periodicamente controllata dalla commissione GQ e adeguata se necessario.

L'obiettivo della direttiva relativa è quello di fornire informazioni dettagliate ai candidati, perché contiene commenti e integrazioni al regolamento d'esame. Essa si rivolge però anche alle istituzioni e alle commissioni che si occupano degli esami.

1.2 PROFILO PROFESSIONALE

Campo d'attività

I coordinatori d'officina nel ramo dell'automobile sono le principali persone di riferimento che dirigono l'officina di un garage per autovetture o veicoli commerciali. Svolgono un'importante funzione di interfaccia tra direzione aziendale, clientela, fornitori, esperti assicurativi, collaboratori e persone in formazione. I loro compiti variano a seconda delle dimensioni dell'azienda.

Nella collaborazione con clienti, società, compagnie di assicurazione e personale interno dimostrano una buona dimestichezza con i processi tecnici. Oltre alle competenze per gestire i rapporti con questi gruppi di persone, dispongono anche di speciali competenze professionali nel campo degli impianti elettrici/elettronici dei veicoli e in ambiti affini.

Principali competenze operative

I coordinatori d'officina nel ramo dell'automobile si distinguono per competenza gestionale, orientamento al cliente, competenza comunicativa, competenza pratica e teorica in materia di tecnica automobilistica, sensibilità rispetto ai costi, comportamento esemplare ed empatia. Dirigono l'officina, operano in modo autonomo con un forte senso di responsabilità e gestiscono i contatti orali e scritti con la clientela.

I coordinatori d'officina nel settore dell'automobile

- dirigono i collaboratori tecnici e le persone in formazione nell'officina
- dirigono i processi dell'officina in modo efficiente
- assistono e consigliano la clientela cercando soluzioni orientate alle risorse disponibili
- sono in grado di assicurare i rapporti con la clientela
- localizzano i guasti nei sistemi infotainment e di assistenza alla guida, spiegano i nessi e sono in grado di ordinare lavori di manutenzione e riparazione
- sono in grado di eseguire la diagnosi dei sistemi di sicurezza e comfort, illustrare i nessi e ordinare lavori di manutenzione e riparazione
- localizzano i guasti e la mancanza d'efficienza nel potenziale energetico nei sistemi elettrici del veicolo, spiegano i nessi e sono in grado di ordinare lavori di manutenzione e riparazione.

Esercizio della professione

I processi dell'officina sono influenzati dai costanti progressi tecnologici e dalle proprietà specifiche del marchio. Per affrontare queste sfide è necessario aggiornare le proprie conoscenze e capacità e gestire al meglio i rapporti con i clienti.

Le competenze professionali dei coordinatori d'officina nel ramo dell'automobile nei settori Impianto elettrico ed elettronico del veicolo, Sistemi elettronici di sicurezza e comfort e Sistemi infotainment e di assistenza alla guida permettono al personale dell'officina di comprendere le esigenze dei clienti.

I coordinatori d'officina nel ramo dell'automobile devono aggiornare e approfondire costantemente il proprio know-how tecnico. La formazione continua assume quindi un'importanza fondamentale. Queste persone non solo si formano autonomamente, ma promuovono e organizzano anche corsi di formazione continua basati sulle esigenze dei collaboratori.

Nella loro veste di impiegati con funzione dirigenziale, svolgono spesso anche un'importante funzione di consulenza ai clienti. In tale contesto, si confronta con i clienti più diversi, e sono in grado di proporre servizi adeguati alle loro esigenze. Tra i compiti di questi specialisti rientrano anche attività amministrative come la compilazione di preventivi, offerte e fatture, così come la presentazione di progetti.

All'interno dell'officina i coordinatori devono garantire una pianificazione e un coordinamento efficienti. Controllano i lavori in corso, svolgono controlli finali e verificano il rispetto di costi e tempi. Inoltre, garantiscono il rispetto delle leggi, dei bollettini tecnici e delle norme sulla sicurezza sul lavoro e la protezione della salute e dell'ambiente. Forniscono un contributo fondamentale alla qualità e al successo economico della loro carrozzeria.

I coordinatori d'officina nel ramo dell'automobile sono inoltre responsabili della formazione delle persone che frequentano una delle formazioni tecniche di base. In particolare, selezionano i lavori e le procedure idonee e garantiscono un'assistenza completa alle persone in formazione. È per questo che i coordinatori d'officina nel ramo dell'automobile devono svolgere un corso per formatori.

Contributo della professione alla società, all'economia, alla cultura e alla natura

I servizi offerti dai coordinatori d'officina nel ramo dell'automobile sono importanti sia per i clienti privati, sia per i vari settori economici che dipendono dal trasporto su strada. Le imprese di trasporti pubbliche e private sono quindi importanti partner commerciali.

Il settore dell'automobile si trova al centro di interessi contrapposti: esigenze di mobilità, norme di legge e crescente sensibilità ambientale della società. Argomenti come efficienza energetica e tecnologie di propulsione alternative diventeranno sempre più importanti. I coordinatori d'officina nel ramo dell'automobile devono tenere conto di questi sviluppi e integrare i nuovi sistemi nel lavoro quotidiano.

I coordinatori d'officina nel ramo dell'automobile rivestono un ruolo di grande responsabilità per quanto riguarda la sicurezza operativa del veicolo, il rispetto delle norme di tutela ambientale e i sistemi finalizzati a soddisfare le esigenze di comfort della cliente-la. Allo stesso tempo, contribuiscono allo sviluppo sostenibile ed economico dell'autofficina.

1.3 ORGANIZZAZIONE DEGLI ESAMI

Tutti i compiti relativi al rilascio degli attestati professionali federali vengono affidati a una Commissione AQ. La Commissione AQ ha da sette a undici membri e viene nominata dall'organo responsabile per un periodo di quattro anni. Un elenco dettagliato dei compiti della Commissione AQ è rilevabile dal punto 2.2 del regolamento d'esame.

Per ciascun luogo d'esame, la Commissione AQ 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 AQ, 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 professionale, le candidate e i candidati ricevono un elenco dei periti degli esami. In caso di un conflitto d'interessi in relazione a uno o più periti (ex collaboratore / superiore o simili), entro 14 giorni prima dell'inizio dell'esame le candidate e i candidati possono presentare alla Commissione AQ una richiesta di ricasazione.

La Commissione AQ 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:

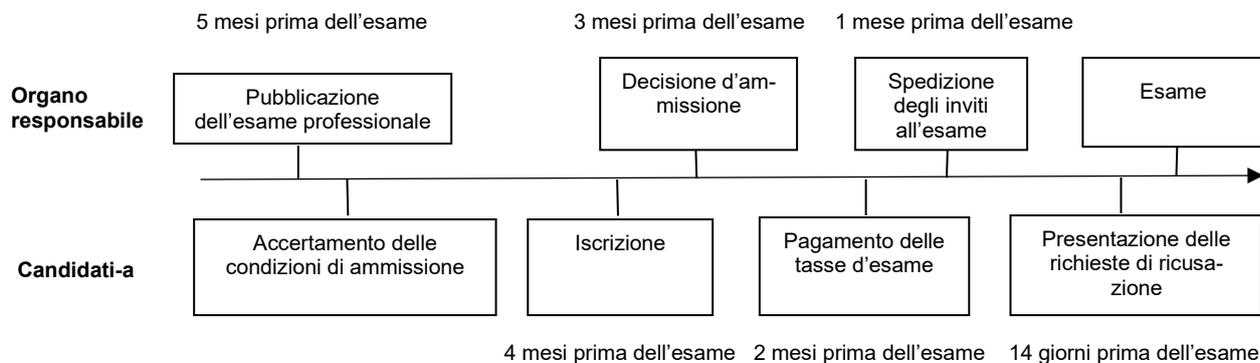
Unione professionale svizzera dell'automobile (UPSA)
Wölflistrasse 5
3006 Berna

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

2. INFORMAZIONI SULL'ISCRIZIONE AGLI ESAMI

2.1 PROCEDURA AMMINISTRATIVA

Panoramica



Bando dell'esame finale

L'esame, il cui bando viene pubblicato almeno 5 mesi prima del suo inizio sul sito web e sugli organi dell'Unione, si svolge a cura dell'UPSA presso la Mobilcity, Wölflistrasse 5, 3006 Berna. I relativi moduli per la candidatura sono reperibili sul sito web.

Al modulo di candidatura occorre allegare la documentazione richiesta.

2.2 TASSE D'ESAME

Le tasse d'esame includono i seguenti servizi:

- Verifica delle condizioni di ammissione e dei documenti presentati, lavori amministrativi e organizzativi
- Esame finale

Il regolamento delle tasse d'esame attualmente in vigore può essere richiesto al segretariato.

3. CONDIZIONI DI AMMISSIONE

3.1 ESAMI / ESPERIENZA PROFESSIONALE

- possiede l'attestato federale di capacità come meccatronico/a d'automobili, meccanico/a d'automobili, elettricista-elettronico/a per autoveicoli, meccanico/a di macchine edili, meccanico/a di macchine agricole, meccanico/a riparatore di motocicli o un attestato equipollente e può comprovare una pratica professionale di almeno 5 anni;
 - possiede l'attestato federale di capacità come meccanico/a di manutenzione per automobili, riparatore di autoveicoli o un attestato equipollente e può comprovare una pratica professionale di almeno 6 anni;
 - possiede l'attestato federale professionale di meccanico/a diagnostico/a d'automobile e può comprovare una pratica professionale di almeno 5 anni;
- e
- ha superato i necessari esami dei relativi campi di competenza o è in possesso degli attestati di equivalenza;
 - possiede il diploma di formatore o formatrice professionale;
 - possiede l'autorizzazione speciale per la manipolazione dei refrigeranti.

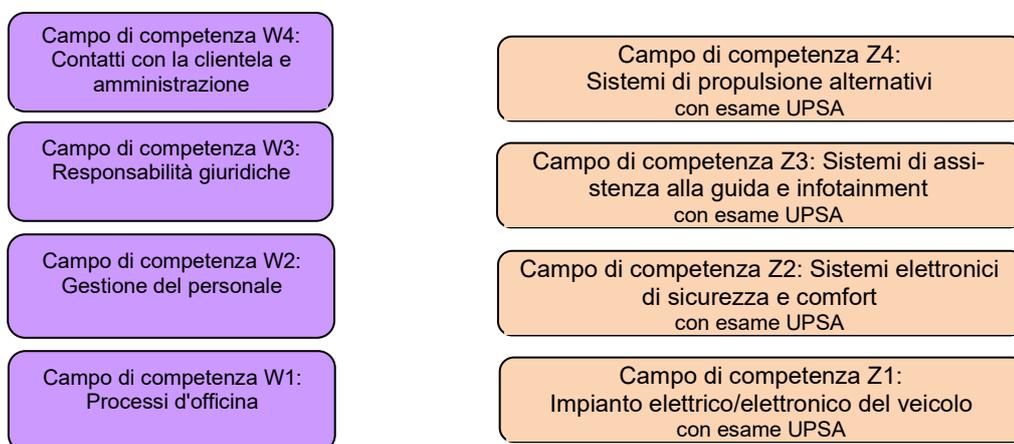
Il/La meccanico/a diagnostico/a d'automobile con attestato federale professionale è esonerato/a dall'obbligo di dimostrare i titoli dei punti d, e, f.

Per l'ammissione all'esame finale devono essere stati superati i seguenti esami dei campi di competenza:

- Impianto elettrico/elettronico del veicolo
- Sistemi elettronici di sicurezza e comfort
- Sistemi di assistenza alla guida e infotainment
- Sistemi di propulsione alternativi
- Processi d'officina
- Gestione del personale
- Responsabilità giuridiche
- Contatti con la clientela e amministrazione

4. CAMPI DI COMPETENZA

4.1 PANORAMICA DEI CAMPI DI COMPETENZA



5. ESAMI DEI CAMPI DI COMPETENZA / ATTESTATO DI COMPETENZA

5.1 ACCESSO AGLI ESAMI DEI CAMPI DI COMPETENZA)

- a) possiede l'attestato federale di capacità come mecatronico/a d'automobili, meccanico/a d'automobili, elettricista-elettronico/a per autoveicoli, meccanico/a di macchine edili, meccanico/a di macchine agricole, meccanico/a riparatore di motocicli o un attestato equipollente;
- b) possiede l'attestato federale di capacità come meccanico/a di manutenzione per automobili, riparatore/riparatrice di autoveicoli o un attestato equipollente;

5.2 ORGANIZZAZIONE E SVOLGIMENTO

Obiettivo dell'esame

L'esame del campo di competenza serve a dimostrare che le candidate e i candidati dispongono delle risorse e delle competenze necessarie per lavorare nel relativo settore. Il contenuto degli esami dei campi di competenza si orienta all'attività lavorativa e ai contenuti della formazione (obiettivi particolari e avvertenze) del programma di studi.

Svolgimento degli esami dei campi di competenza

L'esame ha luogo quando, dopo la pubblicazione del bando, almeno 12 candidate e candidati soddisfano le condizioni di ammissione.

Organo responsabile degli esami

L'organo responsabile degli esami è la commissione GQ dell'UPSA.

Ammissione

È ammesso agli esami dei campi di competenza chi è in possesso di un diploma professionale con AFC riconosciuto ai sensi del regolamento d'esame oppure di un documento equivalente.

Notifica al pubblico e vigilanza

L'esame, che ha luogo sotto la vigilanza della commissione AQ dell'UPSA, non è pubblico. Almeno due esperti valutano i lavori d'esame e stabiliscono la nota di comune accordo.

Bando

Il bando dei vari esami dei campi di competenza viene pubblicato dall'UPSA almeno quattro mesi prima del loro svolgimento. Il bando d'esame deve perlomeno contenere: luogo, date, tassa, recapito per la candidatura, termine d'iscrizione, programma.

Strumenti

Ai candidati verranno comunicati gli strumenti necessari per ciascun campo di competenza.

Costi

I costi, che vengono fissati dall'organo responsabile degli esami, devono essere tempestivamente pagati prima dell'esame.

Equipollenza dei titoli

La commissione AQ delibera in merito al riconoscimento e/o all'attribuzione di altri esami e prestazioni.

Organizzazione e svolgimento

I candidati devono dimostrare la propria identità mediante l'esibizione sul posto di un documento d'identità ufficiale.

Esami dei campi di competenza (Z1 – Z4)	Tipo di esame / Durata		
	scritto	orale	pratico
Z1 Impianto elettrico/elettronico del veicolo (Z1)	45 min	45 min	90 min
Z2 Sistemi elettronici di sicurezza e comfort (Z2)	45 min	30 min	90 min
Z3 Sistemi infotainment e di assistenza alla guida	45 min	30 min	90 min
Z4 Sistemi di propulsione alternativi	45 min	30 min	60 min 60 min
TOTALE	180min	135 min	390 min

Valutazione

Le prestazioni vengono valutate con punti e alla nota finale il punteggio arrotondato a 1/10 di nota.

Condizioni per il superamento dell'esame del campo di competenza (Z1 – Z4)

Z1, Z2, Z3:

L'esame della rispettiva area di competenza è superato se si raggiunge almeno il 60% del numero massimo possibile di punti o la nota 4.0 nelle conoscenze professionali e nel lavoro pratico, così come la nota finale 4.0.

Z4:

L'esame dell'area di competenza è superato se si raggiunge almeno il 60% del numero massimo possibile di punti o la nota 4.0 nelle conoscenze professionali insieme ai giochi di ruolo e nel lavoro pratico e di conseguenza la nota finale 4.0.

Se il candidato non riesce, l'intero esame nell'area di competenza corrispondente deve essere ripetuto.

Attestati di competenza

Per ogni esame del campo di competenza superato positivamente viene rilasciato un **attestato**. Dopo aver superato tutti degli atti esami dei campi di competenza (Z1-Z4), il candidato riceve il **certificato "Diagnostica-automobilistica"**.

5.3 VALIDITÀ

Tutti gli esami dei campi di competenza devono essere superati positivamente entro cinque anni dalla data del primo attestato.

5.4 RIPETIZIONE DELL'ESAME

Ciascun esame del campo di competenza può essere ripetuto dopo 6 mesi. Gli esami possono essere ripetuti al massimo due volte.

5.5 RECLAMI ALLA COMMISSIONE AQ

I ricorsi devono essere motivati per iscritto e trasmessi entro 30 giorni dal ricevimento della delibera alla commissione AQ.

Il ricevimento del ricorso viene confermato. L'anticipo di Fr. 500. - sui costi del procedimento deve essere trasferito entro 14 giorni. Se il ricorso viene approvato, l'anticipo viene rimborsato.

Se il ricorso viene ritirato nella fase procedurale, l'anticipo versato viene rimborsato con una ritenuta di Fr. 100. - per le spese amministrative.

Se il procedimento si conclude con una decisione negativa, l'anticipo viene calcolato con i costi effettivamente maturati.

5.6 DIRITTO DI CONSULTAZIONE DEGLI ATTI ESAMI DEI CAMPI DI COMPETENZA

Se l'esame **non** viene superato, la direzione d'esame concede il diritto di consultazione degli atti **dopo** il pagamento di una tariffa amministrativa di Fr. 100. -.

6. ESAME FINALE

6.1 ORGANIZZAZIONE E SVOLGIMENTO

Organizzazione e svolgimento

I candidati devono dimostrare la propria identità mediante l'esibizione sul posto di un documento d'identità ufficiale.

6.2 CRITERI DI VALUTAZIONE / CRITERI DI EFFICIENZA

Qui di seguito vengono descritte le varie parti d'esame con la relativa valutazione.

Per gli esercizi, gli esperti si basano sostanzialmente sui requisiti posti dalla pratica professionale. Gli esercizi e le domande d'esame si orientano principalmente alle competenze operative e a situazioni pratiche concrete. I criteri di efficienza per ciascuna competenza operativa sono stabiliti nell'appendice 1 della guida.

Lavoro di progetto

Descrizione La candidata o il candidato sono in grado di elaborare un progetto scritto relativo a un campo di competenza e di presentarlo oralmente durante l'esame.

Valutazione Tra le competenze professionali rientra la capacità di saper riconoscere e risolvere in modo interdisciplinare i problemi. Vengono valutati la capacità di motivazione e argomentazione, le conoscenze tecniche e la creatività. Vengono esaminate e valutate le competenze metodologiche, personali e sociali.

Almeno due esperte o due esperti valutano precedentemente il lavoro di progetto e presenziano alle prove orali. Inoltre prendono appunti sul colloquio e lo svolgimento d'esame, valutano le prestazioni e stabiliscono la nota di comune accordo.

Gioco di ruolo (prova orale)

Descrizione Questa parte d'esame comprende giochi di ruolo relativi alle diverse situazioni che ricorrono nella quotidianità di un'officina.

Valutazione Tra le competenze professionali rientra la capacità di saper riconoscere e risolvere in modo interdisciplinare i problemi. Vengono valutati la capacità di motivazione e argomentazione, le conoscenze tecniche e la creatività. Vengono esaminate e valutate le competenze metodologiche, personali e sociali.

Almeno due esperte o due esperti presenziano alle prove orali, prendono appunti sul colloquio e lo svolgimento d'esame, valutano le prestazioni e stabiliscono la nota di comune accordo.

Esami (prove scritte)

Descrizione Questa parte d'esame comprende domande scritte concatenate riguardanti le singole parti d'esame.

Valutazione Tra le competenze professionali rientra anche la risposta a domande scritte riguardanti i singoli campi di competenza.

Almeno due esperte o due esperti presenziano alle prove orali, prendono appunti sul colloquio e lo svolgimento d'esame, valutano le prestazioni e stabiliscono la nota di comune accordo.

6.3 PANORAMICA DELLE PARTI D'ESAME

Indirizzo professionale

Parte d'esame / Posizioni	Tipo d'esame	Durata	Ponderazione
1. Lavoro di progetto		60 Min.	1
1.1 Lavoro di progetto (consegnato in precedenza)	scritto		(1/2)
1.2 Lavoro di progetto (presentazione)	orale	60 Min.	(1/2)
2. Organizzare l'officina		120 Min	1
2.1 Processi d'officina	scritto	60 Min.	(1/2)
2.2 Processi d'officina (esempio pratico)	orale	60 Min.	(1/2)
3. Gestire il personale		120 Min.	1
3.1 Gestione del personale	scritto	60 Min.	(1/2)
3.2 Gestione del personale (2 gioco di ruolo)	orale	60 Min.	(1/2)
4. Curare i rapporti con la clientela		120 Min.	1
4.1 Contatti con la clientela e amministrazione	scritto	60 Min.	(1/2)
4.2 Contatti con la clientela (2 gioco di ruolo)	orale	60 Min.	(1/2)
	TOTALE	420 Min.	

6.4 VALORE DELLE NOTE

L'esame consiste in tre parti d'esame, che possono essere suddivise in elementi d'esame. Le voci dell'esame sono valutate con punti. Il voto della sezione d'esame è calcolato dalla media dei punti delle voci d'esame corrispondenti. Le prestazioni delle candidate e dei candidati vengono valutate con note da 6 a 1. La nota 4.0 e quelle superiori designano una prestazione sufficiente. Non sono ammesse note intermedie diverse dai mezzi punti.

Giusta la direttiva CSFP, le note vengono attribuite nel seguente modo:

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

6.5 SUPERAMENTO DELL'ESAME

L'esame finale è superato se il candidato ha ottenuto almeno il 4.0 in tutte le parti d'esame.

6.6 RICORSI ALLA SEFRI

I fogli informativi sulla " Informazioni sulla procedura di ricorso" e "Diritto di esaminare gli atti" si trovano sul sito web della SEFRI. <https://www.sbf.admin.ch/sbf/it/home.html>

7. DISPOSIZIONI FINALI

Entrata in vigore e validità

La presente guida entra in vigore il 1.5.2022.

La presente guida si riferisce al regolamento d'esame attualmente in vigore.

Werner Bieli



Presidente della commissione GQ

Arnold Schöpfer



Segretario della commissione GQ

8. Allegato 1: Competenze per ciascun campo di competenza operativa

8.1 Panoramica delle competenze operative professionali Coordinatore/trice d'officina nel ramo dell'automobile

↓ Campi di competenza operativa	Competenze operative →							
	1	2	3	4	5	6	7	8
A Diagnosticare e spiegare gli impianti elettrici/elettronici del veicolo	a1: Spiegare i nessi tecnici dei fondamenti di elettrotecnica	a2: Spiegare i nessi tecnici dei componenti elettronici e dei circuiti elementari	a3: Svolgere lavori di diagnosi su componenti elettronici e circuiti elementari in base alle informazioni del costruttore	a4: Spiegare i nessi tecnici della tecnica di regolazione, di comando e digitale	a5: Svolgere lavori di diagnosi su sensori, attuatori e su componenti della tecnica digitale in base alle informazioni del costruttore	a6: Spiegare i nessi tecnici dei sottosistemi elettrici	a7: Svolgere lavori di diagnosi sui sottosistemi elettrici in base alle informazioni del costruttore	a8: Ordinare i lavori di manutenzione e riparazione sui sottosistemi elettrici in base alle istruzioni del costruttore
B Diagnosticare e spiegare i sistemi elettronici di sicurezza e comfort	b1: Spiegare i nessi tecnici dei sistemi comfort	b2: Svolgere lavori di diagnosi sui sistemi comfort in base alle informazioni del costruttore	b3: Ordinare lavori di manutenzione e riparazione sui sistemi comfort in base alle istruzioni del costruttore	b4: Spiegare i nessi tecnici dei sistemi di sicurezza e comfort	b5: Svolgere lavori di diagnosi sui sistemi di sicurezza e comfort in base alle informazioni del costruttore	b6: Ordinare lavori di manutenzione e riparazione sui sistemi di sicurezza e comfort in base alle istruzioni del costruttore		
C Diagnosticare e spiegare sistemi infotainment e di assistenza alla guida	c1: Spiegare i nessi tecnici dei sistemi di assistenza alla guida	c2: Svolgere lavori di diagnosi sui sistemi di assistenza alla guida in base alle informazioni del costruttore	c3: Ordinare lavori di manutenzione e riparazione sui sistemi di assistenza alla guida in base alle istruzioni del costruttore	c4: Spiegare i nessi tecnici dei sistemi infotainment	c5: Svolgere lavori di diagnosi sui sistemi infotainment in base alle informazioni del costruttore	c6: Ordinare lavori di manutenzione e riparazione sui sistemi infotainment in base alle istruzioni del costruttore		
D Diagnosticare, illustrare e discutere in base alla specificità del cliente i sistemi di propulsione alternativi	d1: Discutere i nessi tecnici dei sistemi di propulsione alternativi	d2: Svolgere lavori di diagnosi sui sistemi di propulsione alternativi in base alle informazioni del costruttore	d3: Condurre colloqui con la clientela invitando a fare le dovute considerazioni economiche	d4: Circoscrivere i reclami del cliente in base ai sintomi tecnici	d5: Gestire le richieste e i reclami verbali della clientela			

8.1 Panoramica delle competenze operative professionali Coordinatore/trice con attestato federale professionale

↓ Campi di competenza operativa		Competenze operative →							
		1	2	3	4	5	6		
E	Organizzare l'officina	e1: Direzione dei progetti/processi d'officina	e2: Assicurare la qualità, la sicurezza sul lavoro e la consapevolezza ambientale	e3: Selezionare e trasmettere informazioni	e4: Far rispettare l'organizzazione strutturale dell'azienda	e5: Garantire la vitalità economica dell'azienda			
		F	Gestire il personale	f1: Reclutare il personale d'officina	f2: Condurre e qualificare i colloqui con i collaboratori	f3: Motivare, guidare e incentivare i collaboratori	f4: Guidare il personale d'officina come un team	f5: Applicare le strategie di self-leadership	
				G	Curare i rapporti con la clientela	g1: Fornire consulenza e servizi alla clientela	g2: Assistere i clienti dopo la vendita e farne derivare le necessarie misure	g3: Gestire le questioni assicurative e i ricorsi in garanzia	g4: Spiegare i principi ecologici

8.2 CRITERI DI EFFICIENZA PER CIASCUN CAMPO DI COMPETENZA OPERATIVA

Ambito di competenza operativa A: Diagnosticare e spiegare gli impianti elettrici/elettronici del veicolo

Descrizione del campo di competenza operativa

Tra i compiti principali del/la Coordinatore/Coordinatrice d'officina nel ramo dell'automobile rientrano la diagnosi sistematica dei difetti presenti nei sistemi del veicolo in generale e nell'impianto elettrico/elettronico in particolare.

Nella maggior parte dei casi i lavori di diagnosi si svolgono in officina. Sulla base dei reclami illustrati dal cliente, il/la meccanico/a diagnostico/a d'automobile identifica il sistema difettoso. Se la causa è localizzata nell'impianto elettrico/elettronico, nella maggior parte dei casi riguarda uno dei seguenti sottosistemi: accumulatore, motorino di avviamento, impianto di carica, sistema Start-Stop, motori a corrente continua/alternata, sensori/attuatori oppure trasmissione del segnale digitale.

In uno scenario ideale, la diagnosi avviene nel quadro di un colloquio con il cliente durante il quale è possibile limitare i sintomi, spiegare i nessi tecnici e chiedere maggiori informazioni alla o al cliente.

Nel caso di panne che si sono verificate in viaggio, vengono raccolte informazioni sulla dinamica e svolta una prima diagnosi. Sul posto, il/la Coordinatore/Coordinatrice d'officina nel ramo dell'automobile si impegna – se possibile con una riparazione provvisoria – a fornire un servizio ottimale al cliente in panne.

Le misure ottenute con i più disparati strumenti elettrici ed elettronici forniscono i dati sui quali basare la diagnosi. Le informazioni fornite dai costruttori sotto forma di diagrammi per la ricerca di guasti, liste di controllo, schemi e disegni rendono possibili e facilitano i necessari interventi. La massima attenzione è rivolta alle misure per prevenire gli infortuni causati dalla corrente elettrica.

Oltre alla diagnosi dell'impianto elettrico/elettronico del veicolo, in officina vengono svolti anche interventi di manutenzione e riparazione. Il/la Coordinatore/Coordinatrice d'officina nel ramo dell'automobile delega questi lavori ad altri, ordina gli interventi necessari e verifica il risultato. Per farlo utilizza la sua profonda competenza tecnica e la sua pluriennale esperienza.

Contesto

Per la clientela, il personale interno dell'officina e le persone in formazione, il/la Coordinatore/Coordinatrice d'officina nel ramo dell'automobile è la principale persona di riferimento per tutte le questioni che riguardano la tecnica automobilistica e i lavori di diagnosi, riparazione e manutenzione. Il/la Coordinatore/Coordinatrice d'officina nel ramo dell'automobile è in grado di spiegare i nessi tecnici e di rendere trasparenti operazioni complesse. Solide basi, unite a conoscenze, capacità e attitudini consolidate, forniscono la necessaria sicurezza e garantiscono soluzioni ottimali dal punto di vista economico ed ecologico.

I reclami da parte di clienti esigenti per guasti tecnici e costose riparazioni possono rappresentare una grossa sfida che non richiede solo know-how tecnico, ma anche creatività e capacità d'improvvisazione. Grazie alla sua esperienza, il/la Coordinatore/Coordinatrice d'officina nel ramo dell'automobile è in grado di aiutare il personale dell'officina a risolvere situazioni complesse.

Il costante progresso tecnico dei sistemi presenti nei veicoli, degli strumenti di diagnosi e delle caratteristiche specifiche di ciascun marchio richiedono una continua formazione. In questo contesto giocano quindi un ruolo importante i corsi di formazione offerti dai costruttori o dagli importatori.

In futuro ci si dovrà confrontare sempre più spesso anche con tecnologie di propulsione alternative. La percentuale di veicoli leggeri con motore ibrido è in aumento da alcuni anni. Sempre più importanti diventano anche i motori elettrici e i veicoli con motori alternativi.

Il colloquio con il cliente sul posto, nel garage o al telefono è un elemento importante della diagnosi. Esso fornisce infatti le basi per evadere richieste o reclami e per spiegare il preventivo. A seconda della struttura aziendale, il/la Coordinatore/Coordinatrice d'officina nel ramo dell'automobile svolge i compiti del servizio clienti e/o collabora direttamente con questo reparto.

Di conseguenza, il campo di competenza operativa qui descritto è direttamente correlato al campo D "Rapporti con la clientela". I lavori di diagnosi e riparazione sono spesso in stretta relazione tra di loro. Il/la Coordinatore/Coordinatrice d'officina nel ramo dell'automobile controlla e guida questi processi.

Competenze operative professionali	Definizioni/Contenuti tematici dettagliati	Criteri di efficienza
A1: Spiegare i nessi tecnici dei fondamenti di elettrotecnica	Grandezze elettriche fondamentali, lavoro e potenza, divisori di tensione, resistenze, collegamenti a ponte, magnetismo, induzione, tensione e corrente alternata	Nel settore dell'impianto elettrico/elettronico dei veicoli, il/la Coordinatore/Coordinatrice d'officina nel ramo dell'automobile è in grado...
A2: Spiegare i nessi tecnici dei componenti elettronici e dei circuiti elementari	Resistenze, condensatori, diodi, transistor e loro circuiti elementari, componenti che stabilizzano la tensione, componenti optoelettronici	<ul style="list-style-type: none"> • di individuare, attraverso tecniche strutturate (regola delle 5 W) e domande mirate al cliente, la causa del reclamo e il problema nel veicolo (C6)
A3: Svolgere lavori di diagnosi su componenti elettronici e circuiti elementari in base alle informazioni del costruttore	Diodi, condensatori, circuiti di raddrizzatori, transistor e loro circuiti elementari, componenti che stabilizzano la tensione e componenti optoelettronici	<ul style="list-style-type: none"> • di limitare un problema tecnico (C4)
A4: Spiegare i nessi tecnici della tecnica di regolazione, di comando e digitale	Struttura e funzionamento, sensori e attuatori, fondamenti di tecnica digitale, codifiche, microcomputer presenti nelle centraline, applicazioni di tecnica digitale	<ul style="list-style-type: none"> • di visualizzare, spiegare e trasmettere alle persone in formazione circostanze complesse (C3)
A5: Svolgere lavori di diagnosi su sensori, attuatori e componenti della tecnica digitale in base alle informazioni del costruttore	Sensori resistivi, capacitivi e magnetici, attuatori con comando a modulazione d'impulsi in ampiezza, motori passo-passo, stati e connettivi logici	<ul style="list-style-type: none"> • di improvvisare per risolvere problemi tecnici non convenzionali (C5)
A6: Spiegare i nessi tecnici dei sottosistemi elettrici	Generatori di tensione e accumulatori, motori a corrente alternata, motorino di avviamento, impianto di carica, alternatori, sicurezza sul lavoro, tecniche di misura, strumenti di misura	<ul style="list-style-type: none"> • di utilizzare gli strumenti e gli attrezzi in base alla situazione specifica (C3) • di applicare piccoli trucchi e consigli per risolvere problemi non convenzionali (C3)
A7: Svolgere lavori di diagnosi sui sottosistemi elettrici in base alle informazioni del costruttore	Accumulatori, impianto di avviamento, impianto di carica, sistemi Start-Stop, diagrammi per la ricerca di guasti, liste di controllo, schemi, disegni, rilevamenti con diversi strumenti di misura	<ul style="list-style-type: none"> • di procedere in modo strutturato durante la diagnosi (C6) • di interpretare correttamente i risultati della diagnosi e di localizzare i guasti (C6)
A8: Ordinare i lavori di manutenzione e riparazione sui sottosistemi elettrici in base alle istruzioni del costruttore	Per i sistemi vedere A7	<ul style="list-style-type: none"> • di consultare le istruzioni fornite dal costruttore e altri documenti in base alla situazione specifica (C5) • di applicare le norme di sicurezza (C3) • di documentare le fasi della diagnosi (C3)
Competenze metodiche, personali e sociali Tecniche di lavoro Soluzione di problemi Approccio pluridisciplinare a livello teorico e operativo Approccio orientato alla qualità Strategie di informazione e comunicazione Tecniche creative		Tassonomia dei criteri di efficienza Conoscere = C1 Analizzare = C4 Capire = C2 Produrre / Sintesi = C5 Applicare = C3 Giudicare = C6

Ambito di competenza operativa B: Diagnosticare e spiegare i sistemi elettronici di sicurezza e comfort

Descrizione del campo di competenza operativa

Tra i compiti principali del/la Coordinatore/Coordinatrice d'officina nel ramo dell'automobile rientrano la diagnosi sistematica dei difetti presenti nei sistemi del veicolo in generale e nei sistemi elettronici di sicurezza e comfort in particolare.

Nella maggior parte dei casi i lavori di diagnosi si svolgono in officina. Sulla base dei reclami illustrati dal cliente, il/la Coordinatore/Coordinatrice d'officina nel ramo dell'automobile identifica il sistema difettoso. Se la causa è localizzata nei sistemi elettronici di sicurezza e comfort, nella maggior parte dei casi riguarda uno dei seguenti sottosistemi: riscaldamento e climatizzatore automatico, chiusura centralizzata, sistemi di abilitazione all'accesso e all'avviamento, impianti antifurto, sistemi comfort, impianto tergi-lava cristalli, sistemi di protezione dei passeggeri, sistemi di illuminazione.

In uno scenario ideale, la diagnosi avviene nel quadro di un colloquio con il cliente durante il quale è possibile limitare i sintomi, spiegare i nessi tecnici e chiedere maggiori informazioni alla o al cliente.

Nel caso di panne che si sono verificate in viaggio, vengono raccolte informazioni sulla dinamica e svolta una prima diagnosi. Sul posto, il/la Coordinatore/Coordinatrice d'officina nel ramo dell'automobile si impegna – se possibile con una riparazione provvisoria – a fornire un servizio ottimale al cliente in panne.

Le misure ottenute con i più disparati strumenti elettrici ed elettronici forniscono i dati sui quali basare la diagnosi. Le informazioni fornite dai costruttori sotto forma di diagrammi per la ricerca di guasti, liste di controllo, schemi e disegni rendono possibili e facilitano i necessari interventi.

Oltre alla diagnosi dei sistemi elettronici di sicurezza e comfort, in officina vengono svolti anche interventi di manutenzione e riparazione. Il/la Coordinatore/Coordinatrice d'officina nel ramo dell'automobile delega questi lavori ad altri, ordina gli interventi necessari e verifica il risultato. Per farlo utilizza la sua profonda competenza tecnica e la sua pluriennale esperienza.

Contesto

Per la clientela, il personale interno dell'officina e le persone in formazione, il/la Coordinatore/Coordinatrice d'officina nel ramo dell'automobile è la principale persona di riferimento per tutte le questioni che riguardano la tecnica automobilistica e i lavori di diagnosi, riparazione e manutenzione. Il/la Coordinatore/Coordinatrice d'officina nel ramo dell'automobile è in grado di spiegare i nessi tecnici e di rendere trasparenti operazioni complesse. Solide basi, unite a conoscenze, capacità e attitudini consolidate, forniscono la necessaria sicurezza e garantiscono soluzioni ottimali dal punto di vista economico ed ecologico.

I reclami da parte di clienti esigenti per guasti tecnici e costose riparazioni possono rappresentare una grossa sfida che non richiede solo know-how tecnico, ma anche creatività e capacità d'improvvisazione. Grazie alla sua esperienza, il/la Coordinatore/Coordinatrice d'officina nel ramo dell'automobile è in grado di aiutare il personale dell'officina a risolvere situazioni complesse.

Il costante progresso tecnico dei sistemi elettronici di sicurezza e comfort presenti nei veicoli, degli strumenti di diagnosi e delle caratteristiche specifiche di ciascun marchio richiedono una continua formazione. In questo contesto giocano quindi un ruolo importante i corsi di formazione offerti dai costruttori o dagli importatori.

L'inarrestabile progresso dei sistemi di abilitazione all'accesso e all'avviamento, di protezione dei passeggeri e di illuminazione rappresenta una sfida costante e determina anche il futuro campo di competenza. In questi settori, il livello di complessità sta aumentando da alcuni anni. La percentuale di veicoli leggeri con sistemi di protezione dei passeggeri e di illuminazione altamente complessi aumenta sempre di più.

Il colloquio con il cliente sul posto, nel garage o al telefono è un elemento importante della diagnosi. Esso fornisce infatti le basi per evadere richieste o reclami e per spiegare il preventivo. A seconda della struttura aziendale, il/la Coordinatore/Coordinatrice d'officina nel ramo dell'automobile svolge i compiti del servizio clienti e/o collabora direttamente con questo reparto.

Di conseguenza, il campo di competenza operativa qui descritto è direttamente correlato al campo D "Rapporti con la clientela". I lavori di diagnosi e riparazione sono spesso in stretta relazione tra di loro. Il/la Coordinatore/Coordinatrice d'officina nel ramo dell'automobile controlla e guida questi processi.

Competenze operative professionali	Definizioni/Contenuti tematici dettagliati	Criteri di efficienza
B1: Spiegare i nessi tecnici del riscaldamento e del climatizzatore	Struttura e funzionamento del riscaldamento e climatizzatore automatici	<p>Nel settore dei sistemi elettronici di sicurezza e comfort, il/la Coordinatore/Coordinatrice d'officina nel ramo dell'automobile è in grado...</p> <ul style="list-style-type: none"> • di individuare, attraverso tecniche strutturate (regola delle 5 W) e domande mirate al cliente, la causa del reclamo e il problema nel veicolo (C6) • di limitare un problema tecnico (C4) • di visualizzare, spiegare e trasmettere alle persone in formazione circostanze complesse (C3) • di improvvisare per risolvere problemi tecnici non convenzionali (C5) • di utilizzare gli strumenti e gli attrezzi in base alla situazione specifica (C3) • di applicare piccoli trucchi e consigli per risolvere problemi non convenzionali (C3) • di procedere in modo strutturato durante la diagnosi (C6) • di interpretare correttamente i risultati della diagnosi e di localizzare i guasti (C6) • di consultare le istruzioni fornite dal costruttore gli standard del controllo energetico del veicolo e altri documenti in base alla situazione specifica (C5) • di applicare le norme di sicurezza (C3) • di documentare le fasi della diagnosi (C3) • di applicare e trasmettere ad altri le conoscenze, capacità e attitudini necessarie per i lavori di diagnosi (C5) • di trasmettere all'officina i risultati della diagnosi sotto forma di ordine di manutenzione o riparazione (C5) • di considerare gli effetti dei lavori di riparazione sui sistemi collegati in rete (C6)
B2: Svolgere lavori di diagnosi su riscaldamento e climatizzatore in base alle informazioni del costruttore	Per i sistemi vedere B1	
B3: Ordinare lavori di manutenzione e riparazione su riscaldamento e climatizzatore in base alle istruzioni del costruttore e secondo gli standard del controllo energetico del veicolo	Per i sistemi vedere B1	
B4: Spiegare i nessi tecnici dei sistemi di sicurezza e comfort	Chiusura centralizzata, sistemi di abilitazione all'accesso e all'avviamento, impianti antifurto, sistemi comfort, impianto tergi-lava cristalli, sistemi di protezione dei passeggeri, sistemi di illuminazione	
B5: Svolgere lavori di diagnosi sui sistemi di sicurezza e comfort in base alle informazioni del costruttore	Per i sistemi vedere B5	
B6: Ordinare lavori di manutenzione e riparazione sui sistemi di sicurezza e comfort in base alle istruzioni del costruttore	Per i sistemi vedere B5	
<p>Competenze metodiche, personali e sociali</p> <p>Tecniche di lavoro Soluzione di problemi Approccio pluridisciplinare a livello teorico e operativo Approccio orientato alla qualità Strategie di informazione e comunicazione Tecniche creative</p>	<p>Senso di responsabilità Competenza comunicativa Capacità di gestire i conflitti Competenze comportamentali Capacità di lavorare sotto pressione Comportamento orientato al cliente</p>	<p>Tassonomia dei criteri di efficienza</p> <p>Conoscere = C1 Analizzare = C4</p> <p>Capire = C2 Produrre / Sintesi = C5</p> <p>Applicare = C3 Giudicare = C6</p>

Ambito di competenza operativa C: Diagnosticare e spiegare sistemi infotainment e di assistenza alla guida

Descrizione del campo di competenza operativa

Tra i compiti principali il/la Coordinatore/Coordinatrice d'officina nel ramo dell'automobile rientrano la diagnosi sistematica dei difetti presenti nei sistemi del veicolo in generale e nei sistemi infotainment e di assistenza alla guida in particolare.

Nella maggior parte dei casi i lavori di diagnosi si svolgono in officina. Sulla base dei reclami illustrati dal cliente, il/la Coordinatore/Coordinatrice d'officina nel ramo dell'automobile identifica il sistema difettoso. Se la causa è localizzata in uno dei sistemi qui descritti, nella maggior parte dei casi riguarda uno dei seguenti sottosistemi:

Sistemi di assistenza alla guida: regolazione della velocità, regolazione adattiva della velocità (Adaptive Cruise Control ACC), sensori di parcheggio, assistente di parcheggio, assistente di cambio corsia, assistente di mantenimento corsia, sistemi di informazione al conducente.

Sistemi infotainment: visualizzazione dei dati di esercizio e marcia, sistemi di navigazione, sistemi multimediali.

In uno scenario ideale, la diagnosi avviene nel quadro di un colloquio con il cliente durante il quale è possibile limitare i sintomi, spiegare i nessi tecnici e chiedere maggiori informazioni alla o al cliente.

Nel caso di panne che si sono verificate in viaggio, vengono raccolte informazioni sulla dinamica e svolta una prima diagnosi. Sul posto, il/la Coordinatore/Coordinatrice d'officina nel ramo dell'automobile si impegna – se possibile con una riparazione provvisoria – a fornire un servizio ottimale al cliente in panne.

Le misure ottenute con i più disparati strumenti elettrici ed elettronici forniscono i dati sui quali basare la diagnosi. Le informazioni fornite dai costruttori sotto forma di diagrammi per la ricerca di guasti, liste di controllo, schemi e disegni rendono possibili e facilitano i necessari interventi.

Oltre alla diagnosi dei sistemi infotainment e di assistenza alla guida, in officina vengono svolti anche interventi di manutenzione e riparazione. Il/la Coordinatore/Coordinatrice d'officina nel ramo dell'automobile delega questi lavori ad altri, ordina gli interventi necessari e verifica il risultato. Per farlo utilizza la sua profonda competenza tecnica e la sua pluriennale esperienza.

Contesto

Per la clientela, il personale interno dell'officina e le persone in formazione, il/la Coordinatore/Coordinatrice d'officina nel ramo dell'automobile è la principale persona di riferimento per tutte le questioni che riguardano la tecnica automobilistica e i lavori di diagnosi, riparazione e manutenzione. Il/la Coordinatore/Coordinatrice d'officina nel ramo dell'automobile è in grado di spiegare i nessi tecnici dei sistemi infotainment e di assistenza alla guida e di rendere trasparenti operazioni complesse. Solide basi, unite a conoscenze, capacità e attitudini consolidate, forniscono la necessaria sicurezza e garantiscono soluzioni ottimali dal punto di vista economico ed ecologico.

I reclami da parte di clienti esigenti per guasti tecnici e costose riparazioni possono rappresentare una grossa sfida che non richiede solo know-how tecnico, ma anche creatività e capacità d'improvvisazione. Grazie alla sua esperienza, il/la Coordinatore/Coordinatrice d'officina nel ramo dell'automobile è in grado di aiutare il personale dell'officina a risolvere situazioni complesse.

Il costante progresso tecnico dei sistemi elettronici di sicurezza e comfort presenti nei veicoli, degli strumenti di diagnosi e delle caratteristiche specifiche di ciascun marchio richiedono una continua formazione. In questo contesto giocano quindi un ruolo importante i corsi di formazione offerti dai costruttori o dagli importatori.

L'inarrestabile progresso dei sistemi infotainment e di assistenza alla guida rappresenta una sfida costante e determina anche il futuro campo di competenza. In questi settori, il livello di complessità sta aumentando da alcuni anni. La percentuale di veicoli leggeri dotati di sistemi di regolazione della velocità, di parcheggio, di cambio e di mantenimento della corsia aumenta sempre di più.

Anche l'uso dei più moderni sistemi di navigazione e multimediali diventa sempre più frequente. All'interno del veicolo, i sistemi radio, audio, per telefono cellulare, Bluetooth, WLAN e WIMAX devono funzionare con la stessa affidabilità dei sistemi stazionari privati e commerciali.

Il colloquio con il cliente sul posto, nel garage o al telefono è un elemento importante della diagnosi. Esso fornisce infatti le basi per evadere richieste o reclami e per spiegare il preventivo. A seconda della struttura aziendale, il/la Coordinatore/Coordinatrice d'officina nel ramo dell'automobile svolge i compiti del servizio clienti e/o collabora direttamente con questo reparto.

Di conseguenza, il campo di competenza operativa qui descritto è direttamente correlato al campo D "Rapporti con la clientela". I lavori di diagnosi e riparazione sono spesso in stretta relazione tra di loro. Il/la Coordinatore/Coordinatrice d'officina nel ramo dell'automobile controlla e guida questi processi.

Competenze operative professionali	Definizioni/Contenuti tematici dettagliati	Criteri di efficienza
C1: Spiegare i nessi tecnici dei sistemi di assistenza alla guida	Struttura e funzionamento: regolazione della velocità, regolazione adattiva della velocità (Adaptive Cruise Control ACC), sensori di parcheggio, assistente di parcheggio, assistente di cambio corsia, assistente di mantenimento corsia, sistemi di informazione al conducente	Nel settore dei sistemi infotainment e di assistenza alla guida, il/la Coordinatore/Coordinatrice d'officina nel ramo dell'automobile è in grado...
C2: Svolgere lavori di diagnosi sui sistemi di assistenza alla guida in base alle informazioni del costruttore	Per i sistemi vedere C1	<ul style="list-style-type: none"> • di individuare, attraverso tecniche strutturate (regola delle 5 W) e domande mirate al cliente, la causa del reclamo e il problema nel veicolo (C6) • di limitare un problema tecnico (C4)
C3: Ordinare lavori di manutenzione e riparazione sui sistemi di assistenza alla guida in base alle istruzioni del costruttore	Per i sistemi vedere C1	<ul style="list-style-type: none"> • di visualizzare, spiegare e trasmettere alle persone in formazione circostanze complesse (C3) • di improvvisare per risolvere problemi tecnici non convenzionali (C5)
C4: Spiegare i nessi tecnici dei sistemi infotainment	Visualizzazione dei dati di esercizio e marcia, sistemi di navigazione, sistemi multimediali	<ul style="list-style-type: none"> • di utilizzare gli strumenti e gli attrezzi in base alla situazione specifica (C3) • di applicare piccoli trucchi e consigli per risolvere problemi non convenzionali (C3)
C5: Svolgere lavori di diagnosi sui sistemi infotainment in base alle informazioni del costruttore	Per i sistemi vedere C4	<ul style="list-style-type: none"> • di procedere in modo strutturato durante la diagnosi (C6) • di interpretare correttamente i risultati della diagnosi e di localizzare i guasti (C6)
C6: Ordinare lavori di manutenzione e riparazione sui sistemi infotainment in base alle istruzioni del costruttore	Per i sistemi vedere C4	<ul style="list-style-type: none"> • di consultare le istruzioni fornite dal costruttore e altri documenti in base alla situazione specifica (C5) • di applicare le norme di sicurezza (C3)
		<ul style="list-style-type: none"> • di documentare le fasi della diagnosi (C3) • di applicare e trasmettere ad altri le conoscenze, capacità e attitudini necessarie per i lavori di diagnosi (C5)
<p>Competenze metodiche, personali e sociali</p> <p>Tecniche di lavoro Soluzione di problemi Approccio pluridisciplinare a livello teorico e operativo Approccio orientato alla qualità Strategie di informazione e comunicazione Tecniche creative</p>	<p>Senso di responsabilità Competenza comunicativa Capacità di gestire i conflitti Competenze comportamentali Capacità di lavorare sotto pressione Comportamento orientato al cliente</p>	<p>Tassonomia dei criteri di efficienza</p> <p>Conoscere = C1 Analizzare = C4 Capire = C2 Produrre / Sintesi = C5 Applicare = C3 Giudicare = C6</p>

Ambito di competenza operativa D: Diagnosticare, illustrare e discutere in base alla specificità del cliente i sistemi di propulsione alternativi

Descrizione del campo di competenza operativa

Tra i compiti principali il/la Coordinatore/Coordinatrice d'officina nel ramo dell'automobile rientrano la diagnosi sistematica dei difetti presenti nei sistemi di propulsione in generale e alternativi in particolare del veicolo.

Nella maggior parte dei casi i lavori di diagnosi si svolgono in officina. Sulla base dei reclami illustrati dal cliente, il/la Coordinatore/Coordinatrice d'officina nel ramo dell'automobile identifica il sistema difettoso. Se la causa è localizzata nel campo dei sistemi di propulsione alternativi, nella maggior parte dei casi riguarda uno dei seguenti sottosistemi: motori a gas (GNC, GNL, GPL), motori ibridi/elettrici, motori a pila a combustibile / idrogeno.

In uno scenario ideale, la diagnosi avviene nel quadro di un colloquio con il cliente durante il quale è possibile limitare i sintomi, spiegare i nessi tecnici e chiedere maggiori informazioni alla o al cliente.

Nel caso di panne che si sono verificate in viaggio, vengono raccolte informazioni sulla dinamica e svolta una prima diagnosi. Sul posto, il/la Coordinatore/Coordinatrice d'officina nel ramo dell'automobile si impegna – se possibile con una riparazione provvisoria – a fornire un servizio ottimale al cliente in panne.

Le misure ottenute con i più disparati strumenti elettrici ed elettronici forniscono i dati sui quali basare la diagnosi. Le informazioni fornite dai costruttori sotto forma di diagrammi per la ricerca di guasti, liste di controllo, schemi e disegni rendono possibili e facilitano i necessari interventi.

Oltre alla diagnosi dei sistemi di propulsione alternativi, in officina vengono svolti anche i relativi interventi di manutenzione e riparazione. Il/la Coordinatore/Coordinatrice d'officina nel ramo dell'automobile delega questi lavori ad altri, ordina gli interventi necessari e verifica il risultato. Per farlo utilizza la sua profonda competenza tecnica e la sua pluriennale esperienza.

Ogni giorno il/la Coordinatore/Coordinatrice d'officina nel ramo dell'automobile è in contatto diretto con la clientela. In officina o in ufficio viene incontro alle richieste e alle esigenze della clientela, alla quale fornisce una consulenza professionale sulle possibilità e sui costi della riparazione in relazione ai sistemi di propulsione alternativi. Ciò avviene in modo diretto oppure d'accordo con il personale del servizio clienti.

Il suo lavoro si concentra sulle varie possibilità di riparazione, sul mantenimento del valore e sui costi ad esso collegati. Consulenze tecniche e informazioni possono essere fornite anche telefonicamente.

Al termine dei lavori di diagnosi e riparazione, consegna il veicolo alla o al cliente e si rende disponibile per eventuali spiegazioni.

Contesto

Per la clientela, il personale interno dell'officina e le persone in formazione, il/la Coordinatore/Coordinatrice d'officina nel ramo dell'automobile è la principale persona di riferimento per tutte le questioni che riguardano la tecnica automobilistica e i lavori di diagnosi, riparazione e manutenzione. Il/la Coordinatore/Coordinatrice d'officina nel ramo dell'automobile è in grado di spiegare i nessi tecnici e di rendere trasparenti operazioni complesse. Solide basi, unite a conoscenze, capacità e attitudini consolidate, forniscono la necessaria sicurezza e garantiscono soluzioni ottimali dal punto di vista economico ed ecologico.

Reclami da parte di clienti esigenti che riguardano guasti tecnici e costose riparazioni possono rappresentare una grossa sfida che non richiede solo know-how tecnico, ma anche creatività e capacità d'improvvisazione. Grazie alla sua esperienza, il/la Coordinatore/Coordinatrice d'officina nel ramo dell'automobile è in grado di aiutare il personale d'officina a risolvere situazioni complesse.

Il costante progresso tecnico dei sistemi di propulsione alternativi, degli strumenti di diagnosi e delle caratteristiche specifiche di ciascun marchio richiede una continua formazione. In questo contesto giocano quindi un ruolo importante i corsi di formazione offerti dai costruttori o dagli importatori.

L'inarrestabile progresso dei sistemi di propulsione alternativi rappresenta una sfida costante e determina anche il futuro campo di competenza. In questi settori, il livello di complessità sta aumentando da alcuni anni. La percentuale di veicoli leggeri e utilitari dotati di sistemi di propulsione alternativi altamente complessi è in costante aumento.

Il colloquio con il cliente sul posto, nel garage o al telefono è un elemento importante della diagnosi. Esso fornisce infatti le basi per evadere richieste o reclami e per spiegare il preventivo. A seconda della struttura aziendale, il/la meccanico/a diagnostico/a d'automobile svolge i compiti del servizio clienti e/o collabora direttamente con questo reparto.

I lavori di diagnosi e riparazione sono spesso in stretta relazione tra di loro. Il/la Coordinatore/Coordinatrice d'officina nel ramo dell'automobile controlla e guida questi processi.

Competenze operative professionali	Definizioni/Contenuti tematici dettagliati	Criteri di efficienza
d1: Discutere i nessi tecnici dei sistemi di propulsione alternativi	– Vettori/Accumulatori energetici – Motori a gas – Motori ibridi/elettrici – Motori a pila a combustibile / idrogeno – Carburanti sintetici / biologici	<p>Nel campo dei sistemi di propulsione alternativi, del/la Coordinatore/Coordinatrice d'officina nel ramo dell'automobile di entrambe le specializzazioni è in grado...</p> <ul style="list-style-type: none"> • ... di individuare, attraverso tecniche strutturate (regola delle 5 W) e domande mirate al cliente, la causa del reclamo e il problema nel veicolo (C6) • ... di limitare un problema tecnico (C4) • ... di visualizzare, spiegare e trasmettere alle persone in formazione circostanze complesse (C3) • ... di improvvisare per risolvere problemi tecnici non convenzionali (C5) • ... di utilizzare gli strumenti e gli attrezzi in base alla situazione specifica (C3) • ... di applicare piccoli trucchi e consigli per risolvere problemi non convenzionali (C3) • ... di procedere in modo strutturato durante la diagnosi (C6) • ... di interpretare correttamente i risultati della diagnosi e di localizzare i guasti (C6) • ... di consultare le istruzioni fornite dal costruttore e altri documenti in base alla situazione specifica (C5) • ... di applicare le norme di sicurezza (C3) • ... di documentare le fasi della diagnosi (C3) • ... di applicare e trasmettere ad altri le conoscenze, capacità e attitudini necessarie per i lavori di diagnosi (C5) • ... di trasmettere all'officina i risultati della diagnosi sotto forma di ordine di manutenzione o riparazione (C5) • ... di considerare gli effetti dei lavori di riparazione sui sistemi collegati in rete (C6) • ... di spiegare al cliente aspetti complessi della tecnica automobilistica e della riparazione, in particolare quelli relativi ai sistemi di propulsione alternativi, usando un linguaggio comprensibile (C5) • ... di offrire consulenze e soluzioni – in particolare nel campo dei sistemi di propulsione alternativi – che vengono incontro alle esigenze del cliente e che contribuiscono a creare un rapporto di fiducia (C5) • ... di citare le principali competenze comportamentali durante il contatto con il cliente e motivarne gli effetti (C4) • ... di limitare e localizzare il reclamo del cliente sulla base dei sintomi (C3) • ... di invitare i clienti a fare le dovute considerazioni economiche per la riparazione, di offrire e vendere servizi (C3) • ... di elencare le principali regole e tecniche di comunicazione al telefono (C1) • ... di condurre in modo efficace colloqui telefonici che riflettono situazioni professionali tipiche (C3) • ... di elencare e applicare le regole di comportamento e procedure da adottare nei confronti del cliente durante i colloqui di reclamo (C3) <p>Tassonomia dei criteri di efficienza:</p> <p style="text-align: center;"> Conoscere = C1 Capire = C2 Applicare = C3 Analizzare = C4 Produrre / Sintesi = C5 Giudicare = C6 </p>
d2: Svolgere lavori di diagnosi sui sistemi di propulsione alternativi in base alle informazioni del costruttore	– Motori a gas – Motori ibridi/elettrici – Motori a pila a combustibile / idrogeno	
d3: Condurre colloqui con la clientela invitando a fare le dovute considerazioni economiche	Valore commerciale Vs. costo della riparazione Esigenze dei clienti, varianti	
d4: Circoscrivere i reclami del cliente in base ai sintomi tecnici	Tecniche e metodi di indagine Forme di analisi	
d5: Gestire le richieste e i reclami verbali della clientela	Comunicazione al telefono Colloqui di reclamo Teoria di Harvard	
<p>Competenze metodiche, personali e sociali</p> <p>Tecniche di lavoro Soluzione di problemi Approccio pluridisciplinare a livello teorico e operativo Approccio orientato alla qualità Strategie di informazione e comunicazione Tecniche creative</p>	<p>Senso di responsabilità Competenza comunicativa Capacità di gestire i conflitti Competenze comportamentali Capacità di lavorare sotto pressione Comportamento orientato al cliente</p>	

Ambito di competenza operativa E: Organizzare l'officina

Descrizione del campo di competenza operativa

I/Le coordinatori/coordinatrici d'officina nel ramo dell'automobile sono responsabili per l'efficace coordinamento delle tipiche attività svolte in officina. Queste persone pianificano l'impiego dei vari collaboratori (incl. persone in formazione), coordinano gli ordini, evadono i progetti e dirigono i processi più importanti per garantire un utilizzo ottimale dell'officina.

Esse sono responsabili dei processi di garanzia e della configurazione dei posti di lavoro, supportano la gestione del magazzino o sono loro stesse responsabili per l'ordinazione di ricambi, accessori e beni d'investimento.

Tra i loro compiti principali rientra l'assicurazione della qualità: i lavori in corso devono essere periodicamente controllati e monitorati, con l'obiettivo di garantire sia i requisiti e le prescrizioni tecniche (ad es. del costruttore), sia il rispetto dei costi e delle scadenze.

I/Le coordinatori/coordinatrici d'officina nel ramo dell'automobile sono inoltre responsabili per il rispetto delle misure richieste e adottate nei settori sicurezza sul lavoro, tutela della salute e dell'ambiente.

Contesto

Un efficace coordinamento presuppone una buona pianificazione e collaborazione da parte delle persone coinvolte, tra cui meccatronici d'automobili, dipendenti del servizio ricambi, persone in formazione, costruttori/importatori, ev. anche superiori.

I lavori svolti in officina pongono severi requisiti alle competenze sociali del personale direttivo. Questo campo di competenza operativa è quindi strettamente correlato ai campi F "Gestione del personale" e G "Contatti con la clientela e amministrazione".

Mentre nelle grandi aziende il lavoro si concentra sulla direzione dei processi dell'officina, nelle piccole e medie imprese questa attività è solo una delle tante.

I/Le coordinatori/coordinatrici d'officina nel ramo dell'automobile rispondono della qualità del prodotto finale: essi devono essere in grado di coniugare la competenza tecnica con gli strumenti di gestione dei processi.

I/Le coordinatori/coordinatrici d'officina nel ramo dell'automobile devono conoscere le più svariate norme e prescrizioni.

Il campo di competenza operativa E "Organizzare l'officina" integra le competenze operative dei campi A, B e C.

Competenze operative professionali	Definizioni/Contenuti tematici dettagliati	Criteri di efficienza						
E1: Direzione dei progetti/processi d'officina	Pianificazione di progetti e processi	<p data-bbox="1090 252 1765 276">Il/La coordinatore/coordinatrice d'officina nel ramo dell'automobile è in grado:</p> <ul data-bbox="1090 308 2110 914" style="list-style-type: none"> • di analizzare, pianificare e mettere in pratica i progetti e i processi dell'organizzazione aziendale (C3) • di evadere i ricorsi in garanzia in base alle istruzioni dei costruttori (C3) • di assicurare la qualità, di garantire e mettere in pratica le norme concernenti la sicurezza sul lavoro (C3) • di elaborare misure per la tutela dell'aria, acqua e suolo (C3) • di elaborare misure per la tutela dell'ambiente nel settore delle emissioni, del risparmio energetico, dei rifiuti, dell'acqua di scarico, dei prodotti pericolosi implementando la loro corretta manipolazione (C5) • di selezionare, elaborare e trasmettere informazioni provenienti da diverse fonti sulla formazione professionale (C5) • di creare organigrammi aziendali e descrizioni degli impieghi (C3) • di analizzare e configurare l'area aziendale, i posti di lavoro in officina, le aree riservate ai clienti e il proprio posto di lavoro, nonché di mettere in pratica le misure di miglioramento (C5) • di determinare la necessità di lavori di manutenzione dell'infrastruttura, di controllare determinati processi (C3) • di spiegare gli indicatori, di analizzare la vitalità economica dell'azienda e di mettere in pratica le relative misure (C3) • di creare un semplice budget d'officina, di prendere le necessarie misure in caso di scostamenti (C3) • di calcolare la tariffa oraria con l'aiuto delle informazioni fornite dalla contabilità (C3) • di calcolare gli acquisti, le vendite e le maggiorazioni per le proprie azioni e di valutare i calcoli retrospettivi (C6) • di pianificare gli investimenti e di eseguire calcoli del contributo di copertura e di equilibrio finanziario (C3) • di analizzare i processi della gestione di magazzino, di determinare e mettere in pratica le misure di miglioramento (C4) • di applicare gli aspetti giuridici durante la direzione dei processi d'officina (C3) <p data-bbox="1090 946 1559 970">Tassonomia dei criteri di efficienza (secondo Bloom):</p> <table data-bbox="1090 975 1957 1026"> <tr> <td>C1 = Conoscere</td> <td>C2 = Capire</td> <td>C3 = Applicare</td> </tr> <tr> <td>C4 = Analizzare</td> <td>C5 = Produrre / Sintesi</td> <td>C6 = Giudicare</td> </tr> </table>	C1 = Conoscere	C2 = Capire	C3 = Applicare	C4 = Analizzare	C5 = Produrre / Sintesi	C6 = Giudicare
C1 = Conoscere	C2 = Capire		C3 = Applicare					
C4 = Analizzare	C5 = Produrre / Sintesi		C6 = Giudicare					
E2: Assicurare la qualità, la sicurezza sul lavoro e garantire la tutela dell'ambiente	Processi di garanzia, norme concernenti l'assicurazione della qualità, la sicurezza sul lavoro e la tutela ambientale							
E3: Selezionare e trasmettere informazioni	Fonti di informazione per la salvaguardia del sapere, programma di formazione							
E4: Far rispettare l'organizzazione strutturale dell'azienda	Fondamenti di organizzazione, configurazione dei posti di lavoro, manutenzione dell'infrastruttura							
E5: Garantire la vitalità economica dell'azienda	Calcolo aziendale, indicatori, budget, campagne di vendita, pianificazione degli investimenti, gestione di magazzino							
<p data-bbox="87 632 495 655">Competenze metodiche, personali e sociali</p> <p data-bbox="87 715 560 906"> Tecniche di lavoro Soluzione di problemi Approccio pluridisciplinare a livello teorico e operativo Approccio orientato alla qualità Strategie di informazione e comunicazione Tecniche creative Senso di responsabilità </p>	<p data-bbox="589 743 904 935"> Apprendimento che dura tutta la vita Competenza comunicativa Capacità di gestire i conflitti Capacità di lavorare in gruppo Competenze comportamentali Capacità di lavorare sotto pressione Comportamento orientato al cliente </p>							

Ambito di competenza operativa F: Gestire il personale

Descrizione del campo di competenza operativa

A seconda delle dimensioni e della struttura dell'azienda, il/le coordinatori/coordinatrici d'officina nel ramo dell'automobile rispondono del reclutamento del personale d'officina e della direzione del team.

In questa veste sono responsabili dei colloqui di assunzione, conducono periodicamente diversi colloqui con i collaboratori e le persone in formazione e fissano insieme gli obiettivi e le misure comuni per il successivo periodo di lavoro.

Tra i compiti dei/delle coordinatori/coordinatrici d'officina nel ramo dell'automobile rientra anche l'elaborazione degli ordini di lavoro, nonché l'informazione periodica del team nel quadro di riunioni d'officina. Inoltre sono responsabili della formazione continua delle collaboratrici e dei collaboratori. Queste persone determinano il fabbisogno formativo e organizzano corsi interni ed esterni. In parte svolgono loro stesse i corsi di formazione interni.

Un altro compito importante dei/delle coordinatori/coordinatrici d'officina nel ramo dell'automobile è quello della formazione degli apprendisti. Queste persone gestiscono la procedura di selezione, compilano il piano di formazione aziendale di intesa con le altre persone interessate e sono responsabili per la loro assistenza.

Contesto

Un team d'officina ben funzionante è uno dei principali fattori di qualità e di successo di un garage. La responsabilità manageriale dei/delle coordinatori/coordinatrici d'officina nel ramo dell'automobile richiede che essi/e siano in grado di reagire ai problemi dei collaboratori in modo veloce, flessibile e con empatia. In primo piano non ci sono solo conoscenze tecniche e metodi di lavoro, ma anche un'alta competenza personale, sociale e comunicativa.

Un reclutamento e una formazione di buona qualità degli apprendisti è determinante ai fini della promozione e dell'assicurazione delle nuove leve. Il saper trovare persone in formazione idonee e incentivarle in modo ottimale è importante – anche sotto l'aspetto economico – tanto per l'azienda quanto per il settore.

L'importanza di un apprendimento che dura tutta la vita è generalmente aumentata: anche nel settore dell'automobile, il costante sviluppo delle competenze con la formula "learning on the job" è una delle priorità di un'azienda competitiva. Per il/le coordinatori/coordinatrici d'officina nel ramo dell'automobile è importante una formazione continua soprattutto nel settore tecnico (sviluppo dei veicoli, nuovi prodotti e servizi).

Il campo di competenza operativa F "Gestire il personale" integra le competenze operative dei campi A, B, C e G.

Competenze operative professionali	Definizioni/Contenuti tematici dettagliati	Criteri di efficienza
F1: Reclutare il personale d'officina	Attestati di lavoro, descrizione dell'impiego, annunci di lavoro, colloqui di assunzione, introduzione del personale, certificati	<p>Il/La coordinatore/coordinatrice d'officina nel ramo dell'automobile è in grado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • di interpretare gli attestati di lavoro e di citare le informazioni contenute nei certificati (C1) • di compilare una descrizione dell'impiego e un relativo profilo dei requisiti (C3) • di condurre colloqui di assunzione e di curare l'introduzione del personale (C3) • di descrivere una qualifica del collaboratore (C2) • di distinguere tra colloqui con i collaboratori, colloqui informali e colloqui formali (C2) • di condurre i colloqui con i collaboratori in riferimento ai singoli casi (in particolare il colloquio di critica, di qualifica e di recesso) (C3) • di riconoscere e giudicare le frasi killer (C6) • di descrivere le regole della delega (C3) • di spiegare le differenze tra i vari tipi di rappresentanza (K2) • di spiegare i fondamenti, le tecniche, gli stili, le funzioni e gli strumenti di direzione aziendale (C2) • di descrivere le misure per motivare e incentivare le collaboratrici e i collaboratori (C2) • di applicare i fondamenti e le misure di una direzione di successo del team d'officina (C3) • di svolgere discussioni e di risolvere i conflitti (C3) • di formulare e delegare gli ordini di lavoro (C3) • di usare gli strumenti per lo sviluppo e la formazione continua del personale (C3) • di descrivere le forme delle proposte di miglioramento (C2) • di spiegare le caratteristiche di un'organizzazione pratica del posto di lavoro (C2) • di citare i criteri per la verifica delle strategie di successo (C1) • di applicare gli aspetti giuridici nella gestione del personale (C3) <p>Tassonomia dei criteri di efficienza:</p> <p>C1 = Conoscere C2 = Capire C3 = Applicare C4 = Analizzare C5 = Produrre / Sintesi C6 = Giudicare</p>
F2: Condurre e qualificare i colloqui con i collaboratori	Qualifiche del personale, tipo di colloquio, periodo di prova, fondamenti della conduzione di un colloquio, delega, rappresentanza	
F3: Motivare, guidare e incentivare i collaboratori	Fondamenti, tecniche, stili, funzioni e strumenti di direzione aziendale, motivazione, incentivazione del personale	
F4: Guidare il personale d'officina come un team	Fondamenti, misure, colloqui, mobbing, conflitti, ordini di lavoro, sviluppo del personale, proposte di miglioramento	
F5: Applicare le strategie di self-leadership	Metodi, tecniche e principi di lavoro Obiettivi	
<p>Competenze metodiche, personali e sociali</p> <p>Tecniche di lavoro Soluzione di problemi Approccio pluridisciplinare a livello teorico e operativo Approccio orientato alla qualità Strategie di informazione e comunicazione Capacità di lavorare sotto pressione Comportamento rispettoso dell'ambiente Comportamento orientato al cliente</p> <p>Strategie didattiche Tecniche creative Senso di responsabilità Apprendimento che dura tutta la vita Competenza comunicativa Capacità di gestire i conflitti Capacità di lavorare in gruppo Competenze comportamentali</p>		

Ambito di competenza operativa G: Curare i rapporti con la clientela

Descrizione del campo di competenza operativa

Ogni giorno i/le coordinatori/coordinatrici d'officina nel ramo dell'automobile sono in contatto diretto con la clientela. In officina o in ufficio vengono incontro alle richieste, ai reclami e alle esigenze della clientela, alla quale forniscono una consulenza professionale sulle possibilità e sui costi della riparazione.

L'attività di consulenza riguarda anche l'illustrazione e la discussione sull'efficienza del potenziale energetico per il cliente (controllo energetico del veicolo) e delle sue considerazioni, nonché l'offerta di soluzioni alternative (cross-selling) e di opzioni di risparmio tramite i servizi di garanzia e assicurativi.

Ciò avviene direttamente oppure, a seconda della struttura aziendale, previo accordo con il personale del servizio clienti.

Il loro lavoro si concentra su consulenze tecniche e informazioni, che possono essere fornite anche telefonicamente.

Al termine dei lavori di riparazione, consegnano il veicolo alla o al cliente e si rendono disponibili per eventuali spiegazioni. Anche un'attività strutturata di follow-up è un elemento importante del contatto con la clientela.

L'assistenza clienti riguarda anche aspetti amministrativi e di economia aziendale, come la compilazione di messaggi e-mail e della corrispondenza commerciale, così come il rilevamento per iscritto delle esigenze individuali dei clienti.

In collaborazione con la direzione aziendale e con il personale interno ed esterno, i/le coordinatori/coordinatrici d'officina nel ramo dell'automobile sono in grado di documentare in modo strutturato i progetti, di presentarli con strumenti adeguati e di rappresentare argomenti e opinioni personali.

Contesto

La mobilità è un'importante necessità per la nostra società. L'automobile riveste una grande importanza: un abitante svizzero su due possiede un'auto ed è quindi anche cliente di un garage.

Allo stesso tempo si può notare un incremento dell'importanza che il cliente dà al basso consumo di carburante. Informazioni e consulenza sull'efficienza energetica sono un aspetto importante nella consulenza ai clienti.

La soddisfazione del cliente è uno dei principali fattori di successo di un garage. Tra questi rientrano una buona e veloce reazione alle richieste del cliente così come soluzioni facili e professionali.

Le esigenze poste alla consulenza clienti si inaspriscono sempre di più: i collaboratori del garage devono essere in grado di rispondere alle esigenze specifiche dei diversi segmenti di clienti, coniugando contemporaneamente la competenza tecnica con le abilità comunicative. In fin dei conti, un cliente soddisfatto è il garante di un legame a lungo termine e di una competitività sul mercato.

A seconda delle dimensioni dell'azienda, i/le coordinatori/coordinatrici d'officina nel ramo dell'automobile svolgono diverse funzioni: nelle piccole e medie imprese lavorano più come generalisti attivi in ufficio, in officina e nel settore della consulenza clienti; nelle imprese di grandi dimensioni il contatto diretto con il cliente è solitamente riservato ai servizi di assistenza clienti dedicati.

Il campo di competenza operativa G " Curare i rapporti con la clientela " integra le competenze operative dei campi A, B, C e D.

Competenze operative professionali	Definizioni/Contenuti tematici dettagliati	Criteri di efficienza
G1: Fornire consulenza e servizi alla clientela	Tipologie umane, destinatari, tipici colloqui con la clientela, controllo energetico del veicolo etichetta energetica, cross-selling, veicoli d'occasione, gestione dei reclami, messaggi in prima persona, gestione delle persone che hanno subito un sinistro	<p>Il/La coordinatore/coordinatrice d'officina nel ramo dell'automobile è in grado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • di descrivere un modello per caratterizzare le persone (C2) • di condurre i colloqui con la clientela in modo rispettoso, orientato all'obiettivo e alla soluzione (C3) • di individuare le possibilità di vendite supplementari e di includerle nel colloquio (C3) • di offrire al cliente delle opzioni per ridurre il consumo di energia e di carburante e consigliarlo in tal senso (6) • di reagire in modo appropriato ai reclami del cliente e di continuare il colloquio in modo orientato alla soluzione e alla vendita (C3) • di presentare veicoli d'occasione e di applicare tecniche di colloquio orientate alla vendita e alla consulenza (C4) • di comunicare con messaggi in prima persona e di analizzare l'assenza di tali messaggi (C4) • di condurre e analizzare in modo orientato alla soluzione i colloqui con le persone che hanno subito un sinistro (C4) • di assistere i clienti anche dopo la vendita, di valutare le attività di follow-up e di trarne ulteriori misure (C5) • di trattare e risolvere i ricorsi in garanzia e le questioni assicurative in modo consensuale (C3) • di spiegare alla clientela le principali norme ambientali e la posizione ecologica del datore di lavoro, nonché di rappresentarle (C2) • di creare e applicare una struttura di base per la corrispondenza (C3) • di formattare in modo opportuno i testi (C3) • di elaborare al PC, di giudicare e di salvare in modo strutturato la corrispondenza commerciale in base alle regole di layout universalmente riconosciute (C6) • di compilare messaggi e-mail in base alle regole di corrispondenza universalmente riconosciute e alla netiquette (C3) • di giudicare i messaggi e-mail e di illustrare i loro effetti e le possibilità di miglioramento (C6) • di documentare in modo strutturato i progetti, di presentarli con strumenti adeguati e di rappresentare argomenti e opinioni personali (C4) • di accettare e apprezzare le opinioni altrui (C3) • di applicare gli aspetti giuridici nei contatti con la clientela e nell'amministrazione (C3) <p>Tassonomia dei criteri di efficienza:</p> <p>C1 = Conoscere C2 = Capire C3 = Applicare C4 = Analizzare C5 = Produrre / Sintesi C6 = Giudicare</p>
G2: Assistere i clienti dopo la vendita e adottare conseguentemente le necessarie misure	Colloquio telefonico di follow-up	
G3: Gestire le questioni assicurative e i ricorsi in garanzia	Teoria di Harvard, reparto garanzia degli importatori, esperti di sinistri	
G4: Spiegare i principi ecologici	Linee guida aziendali, obblighi di legge, smaltimento, riciclaggio	
G5: Elaborare la corrispondenza commerciale	Esplora risorse di Windows, Word per Windows, regole di ortografia. Documenti scritti del coordinamento d'officina	
G6: Documentare e presentare progetti	Esempi di argomenti: basi decisionali, nuovi servizi e prodotti, miglioramento dei processi. Modelli, forma, contenuto, linguaggio	
<p>Competenze metodiche, personali e sociali</p> <p>Tecniche di lavoro Soluzione di problemi Approccio pluridisciplinare a livello teorico e operativo Approccio orientato alla qualità Strategie di informazione e comunicazione Strategie didattiche Tecniche creative Comportamento rispettoso dell'ambiente</p> <p>Comportamento orientato al cliente Senso di responsabilità Apprendimento che dura tutta la vita Competenza comunicativa Capacità di gestire i conflitti Capacità di lavorare in gruppo Competenze comportamentali Capacità di lavorare sotto pressione</p>		