

Descrizione

Campo di competenza Z4

Rapporti con la clientela

Esame professionale coordinatore d'officina nel ramo dell'automobile
Meccanico diagnostico d'automobile indirizzo professionale Veicoli
leggeri
Meccanico diagnostico d'automobile indirizzo professionale Veicoli
utilitari

Decreto della Commissione per la garanzia della qualità
Esami professionali tecnici dell'UPSA

Edizione 1 luglio 2014

Proprietà

Appendice

Proprietà

Campo di competenza	Rapporti con la clientela
Descrizione in breve	Compilazione di preventivi, modi di comportamento, gestione dei colloqui, comunicazione al telefono, colloqui di reclamo
Contesto	Il seguente campo di competenza è strettamente legato ai campi "XXX" e "YYY" ???
Competenze operative professionali	Compilare preventivi trasparenti, offrire una consulenza competente ai clienti e assisterli con successo adottando un'adeguata tecnica di comunicazione
Competenze personali e sociali	Essere caparbio, essere un esperto/a appassionato/a, mostrare un'alta consapevolezza dei costi, suddividere in modo efficiente il proprio lavoro, riflettere in modo pluridisciplinare
Profilo di qualificazione	La descrizione dettagliata e i criteri di valutazione per l'applicazione delle competenze e delle conoscenze sono definiti nella guida al regolamento d'esame (vedere le tabelle nel profilo di qualificazione).
Ore di insegnamento	Totale 30 ore (convertire in lezioni) Per le raccomandazioni di suddivisione, vedere le avvertenze nell'appendice
Esame per il rilascio dell'attestato	Questo campo di competenza si conclude con un esame per il rilascio dell'attestato. Il risultato dell'esame viene valutato con la nota "superato" o "non superato". I dettagli su accesso, organizzazione, svolgimento, validità, ripetizione e reclami sono regolati nella "Guida al regolamento d'esame concernente l'esame professionale di meccanico diagnostico d'automobile e coordinatore d'officina nel ramo dell'automobile" (viene descritto nella guida).
Attestato di competenza	Chi supera gli esami ottiene un attestato (viene descritto nella guida).
Esame finale	Il superamento dell'esame per il rilascio dell'attestato è una condizione per l'ammissione all'esame finale
Siti di formazione	Istituzioni consigliate dall'UPSA, vedere sul sito: www.agvs.ch
Condizioni/ Nozioni di base	L'insegnamento e l'esame per il rilascio dell'attestato si basano sulle competenze degli AFC per le professioni dell'auto o su condizioni equivalenti. Il lavoro sicuro viene quindi considerato un prerequisito e non viene più insegnato. Le istituzioni offrono corsi introduttivi.
Organo responsabile	Unione professionale svizzera dell'automobile UPSA, Mittelstrasse 32, 3001 Berna

Appendice

per la descrizione del campo di competenza

Z4

Rapporti con la clientela

**(meccanico diagnostico d'automobile,
coordinatore d'officina nel ramo
dell'automobile)**

Raccomandazioni della Commissione per la garanzia della qualità,
esami professionali tecnici dell'UPSA

Competenze pratiche e avvertenze

Condizioni metodico-didattiche generali

APPENDICE

RAPPORTI CON LA CLIENTELA

La colonna a sinistra definisce la competenza pratica. La colonna a destra fornisce avvertenze vincolanti.

1 Calcolo dei danni (circa 15 h)

1.1 Compilazione di preventivi

Compilare preventivi trasparenti per i lavori meccanici di assistenza e riparazione, con l'aiuto dei più comuni strumenti elettronici	<ul style="list-style-type: none">• Identificare correttamente il veicolo• Scegliere i lavori e i componenti• Considerare interventi accessori• Considerare IVA, sconti e riduzioni
---	--

2 Contatti (circa 15 h)

2.1 Modi di comportamento

Citare i principali modi di comportamento durante il contatto con il cliente e motivarne gli effetti	<ul style="list-style-type: none">• Cura del corpo• Abbigliamento• Presenza vincente• Linguaggio del corpo, gestualità e mimica• Cose da fare e da evitare
--	--

2.2 Gestione dei colloqui

Svolgere colloqui di analisi tecnica Accertare i sintomi: Reclamo tecnico del cliente	<ul style="list-style-type: none">• Tecniche di formulazione delle domande• Ascoltare in modo attivo• Utilizzare in modo mirato le tecniche di formulazione delle domande (domande aperte, chiuse, alternative, informative)• Giochi di ruolo
Consulenza / Vendita / Considerazioni economiche (valore attuale vs. costo della riparazione)	<ul style="list-style-type: none">• Effettuare una delimitazione, la riparazione conviene se rapportata al valore attuale• Individuare le esigenze momentanee del cliente e argomentarle di conseguenza
Spiegare al cliente il preventivo e se necessario commentare le necessarie delimitazioni come parte a carico del cliente, parte coperta dalla garanzia, parte del trattamento di favore, parte a carico dell'assicurazione esterna, parte per coprire i costi interni	<ul style="list-style-type: none">• Cos'è la garanzia• Opportunità di un trattamento di favore• Illustrare i vantaggi della riparazione• Giochi di ruolo

2.3 Comunicazione al telefono

Elencare le principali regole e tecniche di comunicazione al telefono	<ul style="list-style-type: none">• Salutare al telefono• Entrare nel colloquio• Sorridere al telefono• Punti da ricordare durante il colloquio• Concludere il colloquio telefonico• Gestione del tempo al telefono• Giochi di ruolo con trainer telefonico
Condurre un breve colloquio telefonico che riflette una tipica situazione professionale	<ul style="list-style-type: none">• Reclamo di un cliente• Richiesta di un cliente• Appuntamenti• Giochi di ruolo con trainer telefonico

2.4 Colloqui di reclamo

Elencare le principali regole di comportamento e procedure da adottare nei confronti del cliente durante i colloqui relativi a un reclamo e applicarle nel corso di un piccolo gioco di ruolo	<ul style="list-style-type: none">• Atteggiamento win-win• La teoria di Harvard• Accettare i reclami• Chiarire• Confermare• Chiarire le competenze• Eliminare• Giochi di ruolo
---	---