EDIZIONE 5 - Settembre 2021

AUTO INSIDE

La rivista specializzata dei garagisti ticinesi

www.upsa-ti.ch

UPSA | AGVS
Unione Professionale Svizzera dell'Automobile

pag. 1 Editoriale del Presidente Urs Wernli
pag. 2 All'altezza della misurazione
pag. 3 L'aderenza sul palmo di una mano
pag. 6 Primo test di misurazione
pag. 8 Non esiste uno pneu specifico per veicoli elettrici
pag. 9 Lo smartphone apre la vettura
pag. 10 Il materiale didattico è in fase di preparazione
pag. 11 Le PQ pratiche si sono svolte normalmente
pag. 12 Premiati in migliori apprendisti
pag. 13 Elenco di tutti i neodiplomati
pag. 14 I consulenti della mobilità di domani
pag. 15 Valore WLTP: da 169 a 149 g/km
pag. 16 È possibile cambiare la mentalità dei clienti?
pag. 18 Ricevere gli ordini di riparazione sul cellulare
pag. 20 L'automobile in piena evoluzione
pag. 22 L'auto diventerà ancora più attraente
pag. 24 Seminario di base per consulenti di vendita
pag. 25 Statistiche immatricolazioni Ticino

EDITORIALE

Gioia, gratitudine, fiducia e bei ricordi

Cara lettrice, caro lettore,

I garagisti e il loro personale sono sempre stati in grado di far fronte alle crescenti richieste nel loro quotidiano professionale. Questo non è un fatto scontato. Gli sviluppi tecnologici e commerciali nel campo della mobilità individuale, e quindi delle automobili e dei camion, stanno avvenendo ad un ritmo molto elevato. I nuovi motori, la meccanica avanzata e l'efficiente costruzione dei veicoli, combinati con una sofisticata tecnologia digitale, hanno trasformato in brevissimo tempo la classica auto a benzina o diesel in un "computer su quattro ruote" a propulsione elettrica. Allo stesso tempo, il comfort e l'efficienza ambientale dei veicoli non sono mai stati così elevati come oggi. Inoltre, la popolarità delle automobili ha continuato a crescere anche durante la pandemia visto che infondono un senso di maggiore sicurezza. Per le officine, che sono i fornitori di mobilità più vicini agli automobilisti, le prospettive future rimangono buone, anche grazie alle loro prestazioni che sono indispensabili e alle richieste in materia di servizio e sicurezza dei clienti.

L'UPSA è molto ben posizionata per affrontare le sfide future grazie al suo eccellente sistema di formazione professionale, ai suoi servizi completi, alla sua rete di contatti nel mondo della politica e nell'amministrazione e alle sue organizzazioni partner. Tutti i membri e il loro personale possono quindi essere fiduciosi per il loro futuro professionale. Con le sue competenze chiave nella formazione professionale, nella rappresentanza del settore e nella comunicazione efficace sulle moderne piattaforme, l'UPSA e le sue sezioni continueranno ad essere un partner affidabile. I miei compiti in occasione del passaggio dello scettro sono terminati. Provo gioia, gratitudine e fiducia, conservando tanti bei ricordi. Tante le amicizie che si sono create grazie a un'intensa cooperazione con i membri e i colleghi dei comitati, delle commissioni e delle organizzazioni partner. L'appoggio competente dei membri del comitato centrale, del personale del segretariato, dei comitati di sezione, delle commissioni specializzate e dei segretariati mi ha dato la forza per svolgere molti compiti. Non dimenticherò mai anche i numerosi incontri con gli amici dell'UPSA e i rappresentanti della politica, delle autorità e dell'amministrazione.

Sono molto grato che durante il mio mandato di 18 anni, i servizi dell'Unione Professionale Svizzera dell'Automobile siano stati continuamente sviluppati a beneficio dei membri e del settore automobilistico e che io possa ora cedere le redini di una fiorente associazione commerciale e settoriale. Auguro a UPSA, ai suoi membri e a tutti coloro che la sostengono in diversi modi, un futuro prospero e ricco di successi.

Cordiali saluti.

Urs Wernli
Presidente centrale

BancaStato

la mia ESA+
Più forti, insieme

QUALITY 1

I dati rilevati direttamente dai sensori TPMS possono essere sempre più spesso elaborati da applicazioni messe a disposizione da un numero crescente di fabbricanti
Foto: Mercedes

Sistema di monitoraggio della pressione degli pneumatici (TPMS)

All'altezza della misurazione

I TPMS a misurazione diretta non indicano solo la pressione, ciò li rende sempre più popolari. I garage dovrebbero seguire gli sviluppi tecnici in questo settore. **Mike Gadient**

Da novembre 2014, i nuovi veicoli devono essere dotati di un sistema di monitoraggio della pressione degli pneumatici (TPMS) allo scopo di tenerne sotto controllo lo stato. Ci sono due metodi per misurare la pressione degli pneumatici e prevenire problemi causati dalle forature. I sistemi indiretti utilizzano i sensori dell'ABS e del controllo di trazione già installati nel veicolo. La pressione dello pneumatico è calcolata in base alla velocità di rotazione rilevata della ruota.

Nei sistemi di misurazione diretta, sempre più diffusi, un sensore di pressione registra attivamente la pressione dell'aria e la temperatura negli pneumatici. "Questo metodo è particolarmente interessante per la sua precisione e la rapidità con cui un sistema diretto avverte il conducente di qualsiasi calo di pressione degli pneumatici", spiega Rolf Kummer di Räder Technik Schweiz AG. I sensori di misurazione diretta determinano la pressione dell'aria in tempo reale, mentre i sistemi di misurazione indiretta la deducono semplicemente dalla velocità di rotazione misurata dai sensori della ruota. Con i sistemi indiretti, più bassa è l'altezza della spalla laterale dello pneumatico, più impreciso è il calcolo della pressione dell'aria. "Un altro vantaggio dei sistemi di misurazione diretta è che la pressione attuale di ogni pneumatico viene visualizzata sul display dell'auto", dice ancora Kummer. Per contro risulta più complesso sostituire gli pneumatici dotati di un sistema di misurazione diretta. In particolare, bisogna fare attenzione a non danneggiare i sensori. L'operatore deve prestare la massima attenzione durante lo stallonamento e lo smontaggio degli pneumatici. Il posizionamento delle ruote sulla macchina di montaggio è altrettanto importante quanto la sostituzione delle guarnizioni per le valvole metalliche o la sostituzione delle valvole di gomma e dei loro tappi di chiusura.

Quali possono essere i problemi quando si sostituiscono i sensori TPMS? Per i sensori programmabili aftermarket, la cosa più importante è selezionare il corretto anno di costruzione dell'auto. Questo è il problema più comune. "Il nostro sensore universale CUB permette di correggerlo con pochi interventi. Tuttavia, questo non è possibile con un sensore preprogrammato, in questo caso deve essere montato un nuovo sensore", afferma Kummer. Eventuali errori di funzionamento possono verificarsi anche durante il processo di apprendimento, quando cioè, il sensore TPMS si collega all'unità di controllo del veicolo (ECU) fornita dal produttore.

Le officine dovrebbero seguire il progresso tecnico dei sistemi di controllo della pressione degli pneumatici. Räder Technik Schweiz AG, per esempio, ha lanciato l'anno scorso "UniSensor2". Questo è dotato della più recente tecnologia dei semiconduttori e può essere combinato con una valvola in alluminio avvitata o una valvola in gomma "Abbiamo anche lanciato la quarta generazione del nostro apparecchio di programmazione e diagnostica, che apre la strada a ulteriori passi verso la digitalizzazione", aggiunge Kummer. Questo approccio è indispensabile in quanto sempre più veicoli con sistemi di misurazione diretta e i relativi sensori TPMS vengono omologati. <

Maggiori informazioni su:
raedertechnik.ch

Tecnologia degli pneumatici: potenziale e tendenze

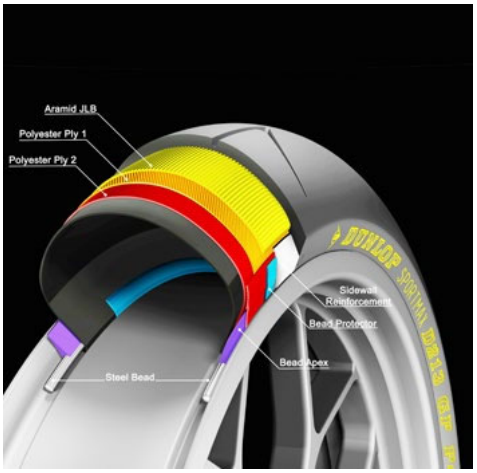
L'aderenza sul palmo di una mano

Le officine sono sovraccariche di lavoro almeno due volte all'anno in occasione della sostituzione stagionale degli pneumatici. Gli pneumatici invernali dovranno a breve essere montati sui veicoli dei clienti. I produttori di pneumatici lavorano costantemente alla ricerca e allo sviluppo per ottimizzare i loro prodotti. Quattro superfici, ciascuna delle dimensioni di un palmo della mano, forniscono l'interazione meccanica bidirezionale tra il veicolo e la strada. Questo necessita di requisiti particolari e nuove sfide tecniche. **Andreas Senger**

Uno pneumatico è già composto in parte da materiali naturali come la gomma. In futuro, i produttori di pneumatici, vogliono aumentare la proporzione di materiali naturali per ridurre l'impronta di carbonio della produzione. Poiché è impensabile compromettere la sicurezza per raggiungere questo obiettivo, si tratta di una sfida in termini di ricerca e sviluppo. Foto: Michelin

Se la propulsione è decisiva per le emissioni di CO_2, gli pneumatici non devono essere sottovalutati. Hanno un ruolo centrale nel trasferire la coppia motrice convertendola in forza longitudinale (accelerazione, frenata) e trasversale (in curva). La principale sfida nella progettazione di uno pneumatico è il giusto compromesso tra durata e aderenza. Se uno pneumatico deve raggiungere un alto chilometraggio di vita, la mescola del battistrada deve essere dura, ciò che riduce la sua usura. La rigidità della struttura dello pneumatico (carcassa, cintura) può ridurre l'energia assorbita dalla sua deformazione. Questo si traduce in una minore resistenza al rotolamento (minore consumo di carburante e quindi minori emissioni di CO_2).

Tuttavia, a causa di questi motivi tecnici l'aderenza è ridotta. Più la mescola del battistrada è morbida, meglio la gomma può adattarsi alla superficie della strada.



La maggior parte degli pneumatici da moto sono molto performanti, ma la coppia di trazione li mette a dura prova. Devono garantire generose riserve di usura. La miscela di gomma è quindi morbida e il chilometraggio percorribile piuttosto basso. Foto: Dunlop

Gli pneumatici slick (non profilati) sono i migliori in questo senso. Quando raggiungono la loro temperatura d'esercizio, si incollano alla superficie stradale. Gli pneumatici stradali, per contro, sono sempre frutto di un compromesso di progettazione. Gli pneumatici estivi devono avere prestazioni eccellenti sia sull'asciutto che sul bagnato. Gli pneumatici invernali devono essere in grado di affrontare neve, fanghiglia, strade bagnate e asciutte. Gli pneumatici non profilati sono quindi inutili (e proibiti), poiché lo pneumatico galleggerebbe (aquaplaning) su strade bagnate,

Gli pneumatici dei veicoli commerciali devono essere robusti e durevoli. Le loro strutture (carcassa, cintura) sono più sofisticate e la miscela di gomma è più dura.
Foto: Michelin

Entro il 2023, ogni pneumatico Michelin avrà un sensore RFID incorporato nel battistrada che permetterà di ottimizzare vari parametri. Foto: Michelin

Il banco di prova per pneumatici permette di confrontare diverse strutture della carcassa e mescole del battistrada per trovare un compromesso tra durata, consumo energetico (resistenza al rotolamento) e coefficiente di attrito. Vengono utilizzate diverse superfici di rulli per simulare diverse proprietà della strada. Foto: Nokian

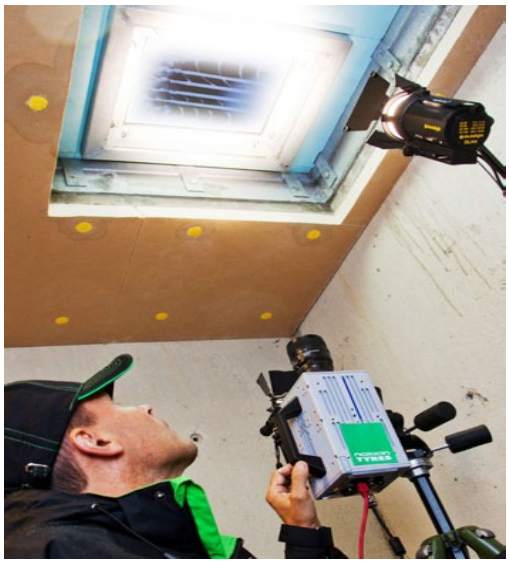
Anche se la produzione di pneumatici è in gran parte automatizzata e quindi poco costosa, richiede molta energia per amalgamare i vari materiali e strati tramite la vulcanizzazione, per non parlare poi delle molte materie prime necessarie. Foto: Continental

così da rendere impossibile il trasferimento delle forze tra lo pneumatico e la strada. Il rilievo negativo del battistrada (scanalatura) permette all'acqua di defluire come in un tubo di drenaggio, in modo da garantire, fino ad una certa velocità, il contatto con la superficie stradale.

La profondità del battistrada è anche importante per ridurre al minimo le distanze di frenata o garantire la precisione direzionale. Su uno pneumatico nuovo è di circa 9 mm. Lo pneumatico deve essere sostituito al più tardi quando viene raggiunto il limite legale di 1,6 mm. Si consiglia di sostituire uno pneumatico estivo quando la profondità residua raggiunge i 3 mm così da minimizzare il rischio di aquaplaning. Per garantire l'aderenza su strade innevate, uno pneumatico invernale dovrebbe essere sostituito quando la profondità residua è di 4 mm.

Michelin ha calcolato che sono necessarie notevoli risorse supplementari per rispettare questa raccomandazione di sostituire lo pneumatico prima che abbia raggiunto il minimo legale d'usura. Il risultato è una produzione annuale supplementare e di vendite per quasi 128 milioni di pneumatici, al costo di 21.800 GWh di energia (circa due centrali nucleari) e 6,6 milioni di tonnellate di emissioni di CO2 (l'equivalente di 3.400 voli tra Europa e New York). Tuttavia, la profondità minima del battistrada raccomandata da UPSA è corretta ed indispensabile per garantire la sicurezza. Su strade asciutte, la maggior parte degli pneumatici con una profondità residua del battistrada superiore al minimo legale si comporta ancora in modo accettabile. "Le prestazioni per noi non dipendono dalla profondità del battistrada", dice Theres Gosztonyi, responsabile per gli pneumatici per auto di Michelin Europe North. "I pneumatici premium Michelin garantiscono ancora una frenata affidabile anche con una profondità del battistrada di 1,6 mm grazie a una tecnica innovativa di stampa 3D utilizzata per fabbricarli". Questa affermazione può rivelarsi corretta se si viaggia su strade asciutte. In caso però di strada bagnata, le prestazioni si riducono drasticamente quando l'acqua non può defluire attraverso i canali di drenaggio tra il battistrada e la strada. L'aquaplaning è una delle situazioni più pericolose sulla strada. Nessun controllo elettronico del telaio o sistema di assistenza alla guida può evitare in questo caso un incidente.

Per questo motivo, le attività di ricerca e sviluppo dei produttori di pneumatici per migliorare continuamente le mescole del battistrada sono concentrate unicamente all'ottimizzazione. C'è anche un potenziale di miglioramento nel design del battistrada. In questo caso però il carico di lavoro è notevole. Per testare un profilo, lo pneumatico viene posto su un banco di prova di rotolamento per studiarne la resistenza al rotolamento e le forze trasmissibili. Diverse superfici di rulli simulano i diversi coefficienti di attrito, il che permette di determinarne anche l'usura. Per esaminare il comportamento dell'aquaplaning, devono essere eseguiti sofisticati test di guida su strade coperte da pozze d'acqua di diverse profondità. Il comportamento di guida può anche essere valutato a diverse velocità, carichi sulle ruote e pressione degli pneumatici quando il veicolo procede su una speciale lastra di vetro (foto in alto a sinistra). Il collaudatore passa sopra la piastra e una telecamera ad alta velocità filma la deformazione, lo spostamento dell'acqua



Il comportamento dell'aquaplaning è studiato ad alte velocità con l'aiuto di misure rilevate durante il passaggio su una lastra di vetro. Foto: Nokian

I pneumatici invernali sono i più esigenti quando si tratta di mescole di gomma. L'aderenza cambia a seconda del tipo di neve. In presenza di neve fresca, lo pneumatico deve mantenere il contatto con la strada nonostante la neve. Foto: Goodyear

o il comportamento degli pneumatici su una strada coperta di neve. Queste prove sono costose e per garantire la riproducibilità le piste devono essere coperte per annullare gli effetti della meteo. I test sulla neve sono i più difficili da eseguire, poiché le proprietà della neve variano significativamente a seconda del tipo di fiocco di neve. Per confrontare diverse mescole di pneumatici e/o modelli di battistrada, i produttori usano nei test la neve artificiale. Spesso usano anche simulazioni al computer per studiare e confrontare i diversi tipi di cintura.

Michelin ha proposto un'altra innovazione impiantando un chip RFID (Radio Frequency Identification) nel fianco degli pneumatici. "Gli pneumatici connessi stanno abilitando molti nuovi modelli di business e hanno il potenziale per migliorare ulteriormente la sicurezza in autostrada", afferma Michael Ewert, Vicepresidente Global Sales Original Equipment di Michelin, aggiungendo: "Attualmente stiamo sviluppando algoritmi con le case automobilistiche. Poiché la tecnologia RFID assicura l'identificazione precisa dello pneumatico, è pensabile che in futuro il conducente del veicolo vedrà un indicatore della condizione dei suoi pneumatici accanto all'indicatore del livello del carburante". I sensori incorporati nella gomma registrano, tra le altre cose, la dimensione e il tipo di pneumatico (estivo/invernale).

In futuro, questo approccio renderà possibile aggiornare le impostazioni del sistema ABS/ESP/ASR direttamente quando si sostituiscono gli pneumatici tramite apposite interfacce. Utilizzando le informazioni memorizzate nel chip, i sistemi di regolazione del telaio conosceranno quindi i valori di aderenza longitudinale e trasversale direttamente in relazione all'usura del profilo, in modo che, durante le manovre, la regolazione sia più precisa. In futuro, il veicolo sarà anche in grado di calcolare la profondità del battistrada e di informarne il conducente attraverso i modelli di rotolamento integrati nel nuovo pneumatico e quando lo pneumatico è usurato. Questo approccio evita anche errori di montaggio dovuti a dimensioni errate. Il chip dovrebbe anche contenere informazioni sui materiali utilizzati per ottimizzare il riciclaggio. La digitalizzazione e i processi di produzione innovativi offrono enormi opportunità di sviluppo per gli pneumatici.

Nonostante tutti gli assistenti elettronici nell'auto, è importante rendere attento il cliente che i quattro punti di contatto, della dimensione di un palmo della mano, tra il veicolo e la strada rappresentano una parte fondamentale della sicurezza. Il costo extra degli pneumatici premium è sicuramente giustificato. <

Rivestimento di prova: nell'ottobre 2020 l'asfalto gommato è stato posato in via sperimentale in un incrocio molto trafficato di Zurigo. Foto: Gian Vaitl

Riciclaggio nell'asfalto degli pneumatici usati

Primo test di resistenza

L'Empa ha analizzato l'impatto ambientale dell'integrazione degli pneumatici usati nelle superfici stradali. Invece di bruciare la gomma, questa può essere usata per fabbricare l'asfalto. Ma questo processo è all'altezza della situazione? **Mike Gadient**

In Svizzera gli pneumatici usati sono circa 70.000 tonnellate all'anno. Mentre una piccola parte viene riciclata, la maggior parte viene bruciata nei siti di smaltimento dei rifiuti o nei cementifici, dove vengono usati come combustibile al posto del carbone, migliorando così il bilancio delle emissioni di CO2. Invece di bruciarla, la gomma potrebbe anche essere usata per produrre asfalto. A causa del processo di produzione, delle lunghe distanze di trasporto e del processo con cui viene posato, l'asfalto causa notevoli emissioni di CO2. Formata da una miscela di macerie calde e di un legante, il bitume, quando viene riscaldata a una temperatura di circa 160°C, lascia un'impronta ambientale pesante. Gli pneumatici d'auto usati potrebbero offrire una soluzione grazie ad una seconda vita come componente dell'asfalto. Ciò richiede che l'aggregato gommoso degli pneumatici sia aggiunto in fase di produzione alla miscela di bitume. In Baviera, l'asfalto contenente gomma fa già parte delle norme edilizie. I vantaggi, soprattutto nel caso degli strati superiori porosi, sono: maggiore resistenza all'attrito, ossidazione più lenta del bitume nelle porosità e quindi usura dello stesso ritardata. In breve, una vita di servizio più lunga.

L'Empa ha analizzato più in dettaglio il processo utilizzato in Baviera e negli Stati Uniti giungendo alla conclusione che potrebbe essere interessante anche per la Svizzera. Il cosiddetto "processo a secco", nel quale le particelle di gomma vengono inizialmente combinate con la miscela di ghiaia riscaldata, per poi essere miscelate con il bitume. Secondo Lily Poulikakos, ricercatore dell'Empa, "In ogni caso vale la pena considerare questa tecnologia di asfalto gommoso".

Nei cantoni di Jura e Vaud, il produttore di asfalto Weibel SA ha posato due tratti di prova di asfalto con granulato di gomma sulle strade cantonali. "Un asfalto grezzo su un tratto moderatamente trafficato e un asfalto superficiale su una strada molto trafficata", spiega Samuel Probst, responsabile dei materiali e dei rivestimenti in asfalto. "I test devono essere eseguiti sul campo. L'asfalto è stato posato senza problemi, e gli operai non hanno sofferto a causa dell'odore di gomma riscaldata. La consistenza e la manipolazione del nuovo asfalto erano paragonabili a quelle dell'asfalto modificato con polimeri. Ci vorran-

Lily Poulikakos dirige la serie di test all'Empa. Foto : Gian Vaitl

no ora alcuni anni per dimostrare la sua efficacia nel tempo.
La nuova pavimentazione ha avuto luogo la scorsa estate, quindi è troppo presto per trarre conclusioni. Un altro test è stato effettuato a Zurigo in un incrocio molto trafficato con la posa di un asfalto di superficie. I valori rilevati in laboratorio lasciavano a desiderare: nel test di resistenza alla perforazione, i risultati variavano molto e a volte erano abbondantemente oltre i valori accettabili. "Questo significa che l'asfalto potrebbe essere troppo morbido", dice Martin Horat, uno specialista di pavimentazione presso l'ufficio di ingegneria civile della città di Zurigo.

L'utilizzo di gomma nell'asfalto per la pavimentazione di strada è almeno vantaggioso per quanto concerne la protezione ambientale? Anche questo è ancora da dimostrare. Nella sua presentazione, il ricercatore dell'Empa Zhengyin Piao arriva alla seguente conclusione: i cementifici in Svizzera risparmiano così tanto CO2 bruciando pneumatici usati che l'asfalto di gomma potrebbe essere meno vantaggioso dell'asfalto polimerico. Ma se i cementifici riescono a ridurre ulteriormente le loro emissioni di CO2 nei prossimi anni, la bilancia climatica potrebbe pendere a favore della gomma. L'idea prenderà piede anche in Svizzera? Questo dipenderà anche dal mercato. Per Samuel Probst, che lavora per il produttore Weibel AG, il vantaggio dell'asfalto contenente gomma è soprattutto il suo prezzo, ma resta comunque prudente: "Posso immaginare che un giorno ci sarà un mercato per l'asfalto contenente gomma se i due tratti di strada cantonale asfaltati con questo tipo di asfalto confermeranno di reggere a lungo termine. <

Maggiori informazioni su:
empa.ch

Bellinzona
26 agosto 2021

Auditorium Banca Stato - Bellinzona

Roberto Bonfanti - Presidente UPSA TI

Pierluigi Vizzardi - Presidente CF UPSA TI

S. Bini - O. Lamberti - P. Vizzardi

Mauro Bazzotti - Condirettore BSCT

Premiazione
migliori apprendisti

Mattia Soldati - M. Vicedomini ESA

Redon Durmishi - M. Vicedomini ESA

Zeus Petraglio - M. Vicedomini ESA

Continental è il fornitore di primo equipaggiamento per le auto elettriche di Polestar. Nella foto lo pneumatico Eco Contact 6. Foto: Continental

Continental ha ottenuto la certificazione per equipaggiare anche Tesla, VW e Mercedes

Non esiste uno pneumatico specifico per veicoli elettrici

Il produttore di pneumatici Continental continua ad espandere la sua quota di mercato nel segmento degli pneumatici per veicoli completamente elettrici. Ecco i punti forti dei nuovi prodotti: minore resistenza al rotolamento, consumo energetico ridotto, elevata precisione di guida. **Mike Gadient**

Andreas Schlenke, progettista di pneumatici alla Continental, si trova di fronte a un conflitto di obiettivi quando si tratta di produrre pneumatici per veicoli elettrici. Spiega: "Un'alta resistenza al rotolamento può, per esempio, garantire più sicurezza, ma per contro significa anche un maggior consumo di energia. Gli ingegneri di Continental stanno affrontando con successo questa sfida, come dimostrano le cifre: nel 2020, sei dei dieci maggiori produttori di veicoli elettrici del mondo hanno scelto il fornitore tedesco come produttore di primo equipaggiamento grazie alla sua competenza tecnologica. Questi includono Polestar, Tesla con il suo Model 3 e Model S, e Volkswagen con la sua ID.3. Anche i produttori asiatici come BYD, uno dei più grandi in Cina, si affidano agli pneumatici Continental.

Non esiste uno pneumatico standard adatto a tutti i veicoli 100% elettrici. "Abbiamo quindi lavorato per più di un decennio per ampliare il nostro portafoglio attuale in modo che gli pneumatici soddisfino i requisiti di tutti i veicoli elettrici e allo stesso tempo siano in grado di ridurre in modo sostenibile le emissioni dei modelli a con motore a combustione", dice Andreas Schlenke. Il produttore offre pure pneumatici estivi, invernali e quattro stagioni per quasi tutti i modelli di veicoli elettrici che non sono dotati di pneumatici Continental come primo equipaggiamento.

Per le auto elettriche che hanno come priorità una guida efficiente, è fondamentale avere una bassa resistenza al rotolamento. In questo caso, molti fabbricanti di auto scelgono il modello Eco 6 per il quale Continental ha utilizzato la mescola del battistrada "Green Chili 2.0". Questa miscela di gomma naturale e altri diversi materiali ha un comportamento migliore anche in caso di deformazione meccanica. Questo si traduce in una ridotta resistenza al rotolamento e in un minore consumo di energia. I fabbricanti del segmento medio e alto hanno esigenze diverse nella scelta degli pneumatici. La maneggevolezza, la precisione dello sterzo e la sicurezza alle alte velocità sono in questo caso prioritari. Questi fabbricanti optano quindi per pneumatici della serie Premium Contact o Sport Contact.

Con il venir meno del rumore del motore, i conducenti di auto elettriche danno più importanza alla riduzione del rumore di guida. I veicoli di classe superiore con elevate esigenze di comfort sono quindi dotati di pneumatici con tecnologia Conti Silent TM. Uno speciale strato di schiuma assorbe le vibrazioni della strada e riduce il rumore trasmesso all'interno.

Mescola di gomma naturale, strato di schiuma speciale contro le vibrazioni: l'azienda Continental, fondata nel 1871, sta lasciando la sua impronta nella mobilità del futuro per quanto riguarda gli pneumatici. VW, Tesla, Polestar e altre case automobilistiche hanno dimostrato la loro fiducia nella competenza tecnologica del fornitore. <

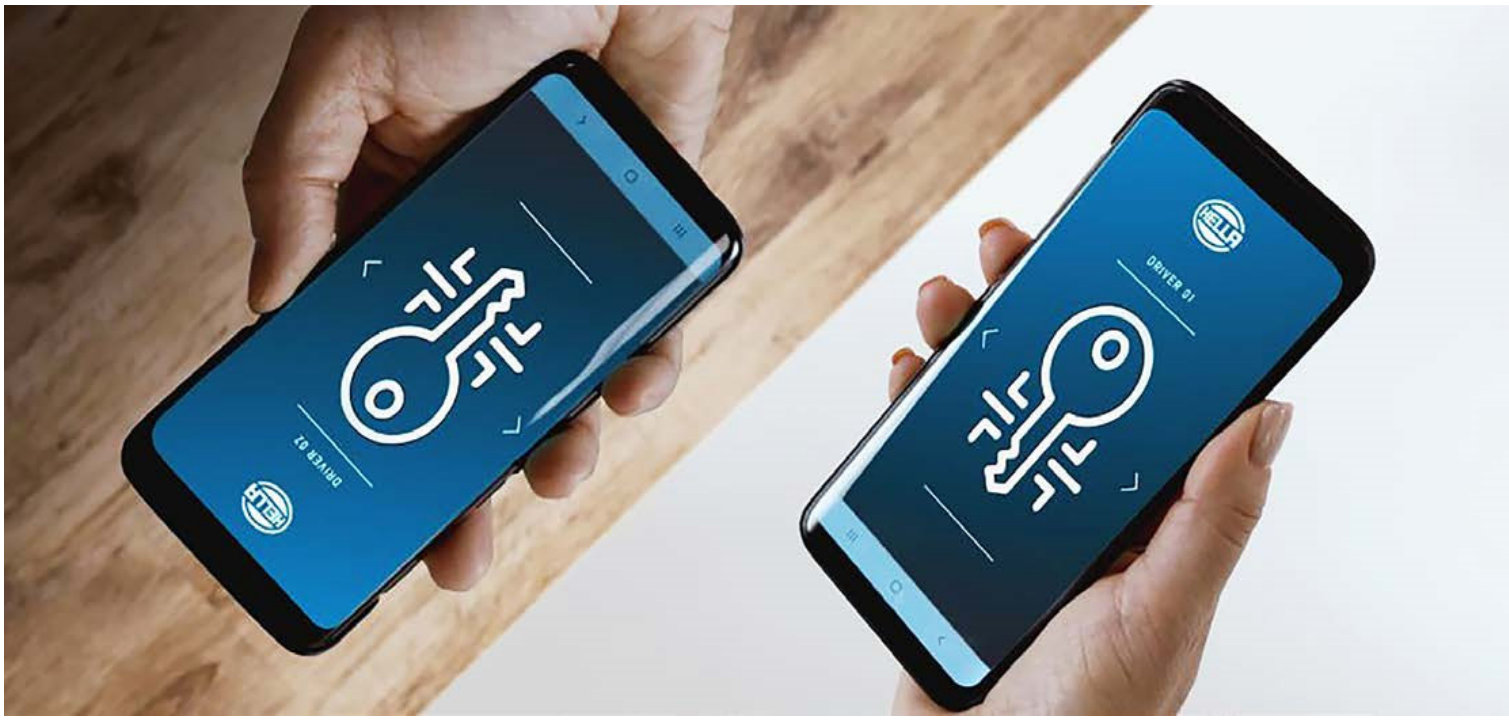
Autobus elettrici: requisiti speciali per i pneumatici

Da alcune settimane, 17 autobus elettrici del gruppo Man, specializzato in veicoli commerciali e macchinari, circolano ad Amburgo e dintorni. Poiché gli pneumatici devono essere adattati al peso delle batterie e del veicolo, gli autobus elettrici Man Lion's City sono dotati di pneumatici Conti Urban HA3. La capacità di carico di questi pneumatici è stata aumentata. L'uso pratico dimostra che i pneumatici con un alto indice di carico sono ideali per le propulsioni elettriche. Da un punto di vista tecnologico, lo sviluppo di pneumatici per autobus del trasporto pubblico è molto complesso. Gli pneumatici per i veicoli elettrici devono sopportare carichi diversi da quelli degli pneumatici per gli autobus convenzionali. Allo stesso tempo, devono avere la stessa durata e soddisfare gli stessi requisiti di sicurezza. Gli pneumatici degli autobus elettrici sono sottoposti ad una coppia più elevata durante la partenza e l'accelerazione. Inoltre, la frenata è un fattore chiave, poiché il motore elettrico recupera l'energia cinetica durante la decelerazione per ricaricare la batteria.

La chiave digitale dell'auto è interessante per i gestori di flotte

Lo smartphone apre la vettura

In futuro, i dipendenti potranno utilizzare senza problemi un'unica chiave per tutte le auto aziendali. Gli esperti di illuminazione ed elettronica di Hella hanno sviluppato una chiave digitale per auto che può essere azionata tramite lo smartphone e che non deve nemmeno essere presa in mano. **Mike Gadient**



La chiave dell'auto concepita sullo smartphone può essere facilmente condivisa con gli altri utilizzatori del veicolo. Foto: Hella

Quando piove, l'indispensabile ombrello è a portata di mano e può essere velocemente utilizzato. Quando ha la borsa della spesa, non è comodo dover prendere la chiave dell'auto. In generale, cercare la chiave è fastidioso: dove l'ho messa l'ultima volta? Il fornitore del settore automobilistico Hella, attivo a livello internazionale, offre una soluzione per entrambe le situazioni con la chiave digitale per auto. La tecnologia Smart-Car-Access permette l'accesso a mani libere al veicolo tramite lo smartphone, senza dover utilizzare la chiave con trasmettitore tradizionale o lo smartphone. Björn Twiehaus, responsabile del settore elettronico, spiega la soluzione: "Hella produce ogni anno circa 25 milioni di chiavi con trasmettitore convenzionali per molti dei principali produttori di automobili del mondo. Basandoci sulla nostra grande esperienza tecnologica, stiamo ora compiendo il passo successivo".

Hella utilizza la tecnologia a banda ultra-larga, che è già uno standard per la comunicazione a corto raggio nei nuovi smartphone di Apple e Samsung. A partire da una distanza di 50 metri, il dispositivo finale viene riconosciuto automaticamente dal veicolo. Non appena il conducente si avvicina a sei metri dall'auto, l'interno si illumina. Ad una distanza di due metri, il veicolo viene sbloccato, gli specchietti esterni vengono aperti e i sedili assumono la posizione personale memorizzata. Il motore può essere avviato solo se lo smartphone si trova all'interno del veicolo. Una volta che l'auto è parcheggiata, si spegne automaticamente non appena ci si allontana per più di due metri dalla stessa. Inoltre, i fornitori di car-sharing, le società di noleggio auto o gli operatori di flotte aziendali possono condividere la chiave digitale in modo sicuro e conveniente. Le autorizzazioni di accesso multiple permettono la gestione e la condivisione digitale, in modo che i collaboratori non debbano passarsi la chiave l'un l'altro. Inoltre, grazie alla tecnologia a banda ultra-larga, non sono richieste applicazioni supplementari e il funzionamento è garantito senza necessità di una connessione di rete o Internet. La tecnologia radio elimina inoltre il pericolo di attacchi via clonazione del segnale che permettono di aprire illegalmente un veicolo. La distanza tra l'auto e la chiave digitale memorizzata sullo smartphone è verificata con precisione.

Il dispositivo Smart-Car-Access sviluppato da Hella è stato presentato al pubblico in aprile all'Auto Shanghai 2021 e diverse case automobilistiche cinesi hanno già fatto molti ordini. La produzione in serie è prevista entro i prossimi due anni. <

Maggiori informazioni su:
hella.com/smart-car-access

"Impiegato/a di commercio 2022": implementazione nel settore automobilistico dal 2023

Il materiale didattico è in fase di preparazione

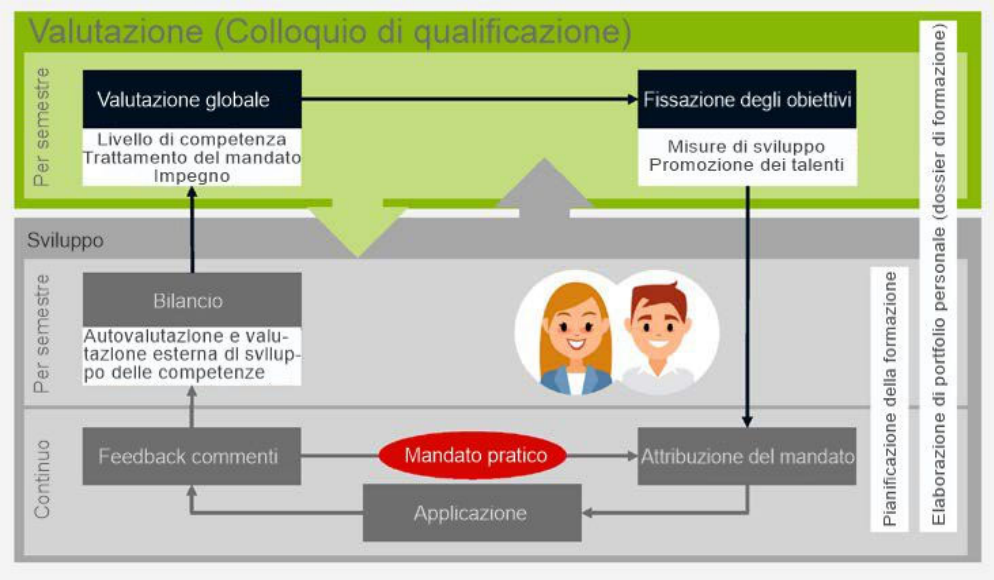
La formazione di base commerciale rivista "Impiegato/a di commercio AFC" inizierà a settembre 2023. I documenti di base sono stati approvati e i materiali di formazione specifici per il nostro settore sono in fase di sviluppo così come i supporti per la formazione dei datori di lavoro e i corsi interaziendali. **Hans Pfister e Brigitte Hostettler**

La formazione di base "Impiegato/a di commercio AFC" è stata rivista per soddisfare le esigenze future della professione. La necessaria sicurezza di pianificazione crea le condizioni per un'attuazione di successo, poiché il nuovo piano di formazione e la nuova ordinanza sulla formazione entreranno in vigore con l'inizio dell'apprendistato nel 2023. La nuova data d'introduzione è stata resa pubblica a giugno. Nel frattempo, la Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI) ha dato il via libera al nuovo concetto di insegnamento delle lingue straniere e alle basi della maturità professionale parallela all'apprendistato. La Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità ha anche adottato l'ordinanza sulla formazione e il piano di formazione per gli impiegati/e di commercio. Entrambi i documenti sono stati emessi e approvati dalla SEFRI il 16 agosto 2021.

I membri della Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli esami commerciali (CSRFC) sono stati informati dei prossimi passi della fase di attuazione durante una riunione di settore all'inizio di luglio. La fase di progetto concreto si è conclusa con l'adozione dei documenti di base. Ora i supporti didattici specifici del settore e gli strumenti di formazione per le aziende di formazione e i corsi interaziendali (CI) devono essere sviluppati in conformità alle linee guida.

Strumenti di implementazione per l'azienda di formazione
Sono stati sviluppati temi pratici specifici del settore per definire le competenze in azienda. Il settore, a questo scopo, ha elaborato una guida e un modello di piano di formazione. La documentazione di formazione individuale degli apprendisti sostiene le esperienze sostenute con gli esercizi pratici.

Strumenti di implementazione per i CI
Gli esercizi pratici sono pure utilizzati durante i CI per approfondire le lezioni. Le note di esperienza sono ora registrate in base a due certificati di competenza CI composti da tre parti. Il nuovo materiale di apprendimento per i collaboratori commerciali del settore automobilistico, che si concentra sulle competenze operative, sarà disponibile in forma elettronica dall'estate 2023. Come in passato, la formazione commerciale di base è pubblicata sulla piattaforma di apprendimento time2learn. Tutti i modelli e gli strumenti di implementazione necessari per l'azienda, l'apprendista e i CI saranno pubblicati su time2learn entro il 2023. <



Un colloquio di qualificazione semestrale non è sufficiente. Gli apprendisti devono beneficiare di un feedback regolare e documentato. Grafico: UPSA

UPSA informa

L'UPSA informerà per tempo le aziende sull'attuazione della nuova formazione commerciale di base tramite eventi informativi (online/regionali). I corsi di formazione per formatori professionali e per formatori in azienda saranno offerti da UPSA Business Academy in una forma aggiornata prima dell'inizio dell'apprendistato 2023.

Maggiori informazioni su:
skkab.ch/it/notizie/
autoberufe.ch/it/it-nuove-formazioni-professionali-di-base-a-partire-dal-2022

Retrospettiva PQ 2021

Le procedure di qualificazione pratiche si sono svolte normalmente

Grazie all'eccellente organizzazione e alla flessibilità di tutti i periti d'esame e dei capi periti, gli apprendisti di tutte le professioni del settore dell'auto hanno svolto una procedura di qualificazione ordinata e senza intoppi.

Arnold Schöpfer e Carla Stampfli

Oltre 2000 periti hanno partecipato alla formazione tecnica di base. Foto: Istock

Mentre gli apprendisti nel 2020 non hanno partecipato alle PQ, quest'anno gli esami si sono tenuti normalmente. Arnold Schöpfer, responsabile della formazione tecnica di base e della formazione professionale superiore presso l'UPSA, dà un giudizio positivo: "Circa 2.500 apprendisti dei tre rami di formazione tecnica di base per assistenti alla manutenzione di automobili, meccanici di manutenzione di automobili e meccatronici di automobili hanno partecipato alle PQ 2021 in 26 sedi rispettando le misure organizzative e i piani di protezione".

Durante gli esami scritti, alcuni di loro hanno subito ulteriori controlli dovuti alle misure di quarantena e isolamento. "Le candidate e i candidati hanno sostenuto l'esame pratico come previsto. Alcuni controlli ulteriori diretti si sono tenuti alla fine di ogni sessione d'esame nella sede in questione; altri nel cantone vicino". Non è stato quindi necessario sfruttare le date di riserva del 12-16 luglio 2021 per eventuali esami organizzati centralmente. Alcuni periti di riserva erano già disponibili sul posto nel caso in cui qualche collega fosse assente a causa del coronavirus. Più di 2.000 esperti hanno partecipato ai corsi di formazione tecnica di base.

Arnold Schöpfer è soddisfatto: "Un grande grazie a tutti i capi periti che hanno lavorato duramente prima e durante gli esami per garantire che gli apprendisti potessero partecipare alle PQ 2021 con un'organizzazione e una flessibilità senza pari. Le statistiche delle PQ 2021 sono attualmente in fase di valutazione. Saranno pubblicate a breve. <

Procedure di qualificazione 2021—Ticino e Engadina

Premiati i migliori apprendisti

Serata importante quella di giovedì 26 agosto a Bellinzona. Presso l'Auditorium BancaStato a Bellinzona, gentilmente messo a disposizione da Banca Stato del Cantone Ticino, si è svolta, con partecipazione limitata ai ragazzi che hanno ottenuto i migliori risultatati nelle procedure di qualificazione 2021, l'annuale premiazione dei giovani diplomati nelle tre professioni del mondo dell'auto quali l'assistente di manutenzione per automobili CFP, il meccanico/a di manutenzione per automobili AFC e il meccatronico/a d'automobili AFC. Un lungo e impegnativo percorso formativo sfociato in questo importante attestato di capacità consegnato ai nostri ragazzi che si apprestano così ad entrare nel mondo del lavoro o a proseguire gli studi per raggiungere obiettivi ancora più ambiziosi.

Palpabile infatti l'entusiasmo dei premiati, ulteriormente motivati, soprattutto dall'intervento del signor Roberto Bonfanti, presidente di UPSA Sezione Ticino, che non ha mancato di sottolineare la permanenza di valori come impegno e forza di volontà in un settore travolto da continui cambiamenti. Sfide che i nostri ragazzi sembrano aver accolto positivamente, grazie anche la professionalità dei molti docenti, maestri di tirocinio e periti d'esame che sono stati al loro fianco in questo lungo e avvincente percorso. Un cammino dunque non certo facile, ma altrettanto carico di speranza e ottimismo condivisi tra gli altri dal direttore UPSA, Marco Doninelli, insieme al responsabile della formazione professionale UPSA, Pierluigi Vizzardi, dal direttore del Centro UPSA di Biasca, Sandro Bini, dal direttore di ESA Ticino-Engadina, Massimo Vicedomini come pure dagli altri ospiti presenti alla cerimonia.

Una bella squadra, testimonianza di quell'impegno e volontà più volte richiamati durante la premiazione allietata dalla presenza di genitori e maestri di tirocinio, poi intrattenuti a fine cerimonia da un piacevole rinfresco nel rispetto delle norme sanitarie. Grande soddisfazione dunque per i neo-diplomati, a partire da **Mattia Soldati** della **Mercedes-Benz Automobili SA** di Vezia, classificatosi al primo posto tra i 9 assistenti di manutenzione che hanno superato le procedure di qualificazione, ottenendo un punteggio di **5.0** e il premio ESA per la miglior media nei lavori pratici.

Tra i 54 meccanici di manutenzione figura al primo posto con punteggio **5.5** e premio ESA, **Redon Durmishi** del garage Auto **Felix di Eurosecurity Sagl** di Cresciano, seguito al secondo posto da **Radislav Dragicevic** del garage **Erta SA** di Ambrì con un punteggio di **5.3** e al terzo posto da **Manuel Pasteris** del garage **Auto SA Truck** di Mezzovico con un punteggio di **5.2**.
Zeus Petraglio del garage **Di Leo Motors SA** di S. Antonino con **5.3** punti e premio ESA per la miglior nota nei lavori pratici, ha ottenuto il miglior risultato tra i 17 meccatronici d'automobili che hanno superato le procedure di qualificazione. A seguirlo, a parimerito sul secondo gradino del podio, **Matteo Bovi** del garage **Auto Storelli** di Ascona e **Naele Chioni** del garage **Winteler SA** di Giubiasco con un punteggio di **5.1**.

I diplomati 2021, come quelli che li hanno preceduti e li seguiranno, confermano dunque la strategia vincente dell'UPSA, da sempre impegnata a investire moltissime sue energie nell'assicurare la migliore professionalità dei nostri garage per servizi puntuali e della massima efficienza.

Un impegno non indifferente che punta alla massima professionalità in un comparto che, come accennato, richiede sempre grande attenzione, preparazione e tanta passione. Valori che ancora quest'anno sono stati testimoniati dai giovani premiati e da tutti i neodiplomati.

Gran bella pagina quella scritta a Bellinzona il 26 agosto, il risultato di un lungo percorso all'insegna della passione e dell'impegno, della soddisfazione personale, del lavoro e di una dedizione che punta a radicare i nostri giovani in un Ticino proiettato al futuro con positività e grande entusiasmo. <

Foto di gruppo dei neodiplomati premiati. Foto: Tipress

Procedure di qualificazione 2021—Ticino e Engadina

Elenco di tutti i neodiplomati 2021

Assistente di manutenzione CFP

Elias Argentiero - Stabio
Elias De Jesus Ferreira - Gordola
Mohamad Edris Hosseini - Caslano
Loris Ribaudo - Chiasso
Alessandro Rima - Losone
Mattia Soldati - Vernate
Tomche Tasevski - Tenero
Benedikt Thomma - Locarno
Alperen Top - Biasca
Sahr Wilson - Lugano

Meccanico/a di manutenzione per automobili AFC

Merhawi Awete - Lumino
Marco Bari - San Bartolomeo
Beniamin Baumann - Carona
Céline Bettosini - Robasacco
Rocco Bianchi - Montagnola
Francesco Blancato - Melano
Andrea Camozzi - Breganzona
Nahele Andrea Caviglia - Vacallo
Luca Cerini - Crevoladossola
Alex Colombo Porto - Valtravaglia
Alan Corti - Morbio Superiore
Alex Del Fiore – Solduno
Radislav Dragicevic- Faido
Redon Durmishi - Osogna
Domenico Fontana - Cunardo
Davide Gianinazzi - Comano
Jonathan Gösteris - Canobbio
Tommaso Guaita - Grandola Ed Uniti
Hojat Hasan Zadeh - Claro
Alain Herrmann - Lavorgo
Giada Intraina - Pazzallo
Nicolas Jean-Richard - Chiggiogna
Samuele Lago Mille - Mendrisio
Matteo Marazzi - Miglieglia
Alfred Mattia Mascagni - Biasca
Giuseppe Minniti - Giubiasco
Lucas Parente - Paradiso
Manuel Pasteris - Canobbio
Lorenzo Pedrazzini - Tenero
Ricardo Pereira Palma - Agno
Flavio Piepoli – Gordola
Randy Pletzer - Olivone
Gabriele Podestà - Grono
Denis Qerimi - Biasca
Leonardo Ravasini - Cadenazzo
Stefano Ruspini - Castelrotto
Claudio Sala - Sala Capriasca
Patrick Santos - Lugano
Gabriele Vittorio Scaglia - Losone
Liam Schoeni - Odogno
Mathias Sgrazzutti - Bironico
Darjan Simic - Cresciano
Ivan Stojcevski - Contone
Ilya Stolskiy - Lugano
Ronny Taveira Mendes - Claro
Alfred Usaj - Claro
Alessandro Valsecchi - Castel S.Pietro
Michele Zappa - Camorino
Dren Zejnullahu – Tenero

Meccatronico/a d'automobili AFC

Besana Robby - Malesco
Bovi Matteo - Cannobio
Brazzola Matteo - Breno
Buono Flavio - Cadenazzo
Chioni Naele - Personico
Di Mauro Rikardo - Locarno
Fernandes Da Silva Diogo Miguel - Lostallo
Galassi Simone - Bellinzona
Ghielmetti Liam - Breno
Kump Claudio - Lugano
Pedrinis Davide - Osco
Petraglio Zeus – Quartino

Nuova formazione iniziale nel settore del commercio al dettaglio dal 2022

I consulenti della mobilità di domani sono pronti

Nuove motorizzazioni, mobilità individuale, digitalizzazione e una clientela sempre più esigente: l'adeguamento dei profili professionali, anche nel commercio al dettaglio, è indispensabile. Oltre al nuovo corso di formazione "Sales Automobile" e al riposizionamento dei profili "After-Sales Automobile", è importante che anche il garagista si sviluppi in fornitore di mobilità. **Brigitte Hostettler, Olivier Maeder e Carla Stampfli**

La formazione di base Impiegato/a di commercio al dettaglio AFC nel settore dell'auto verrà introdotta nel 2022 e si baserà sulle competenze operative. Foto : médias de l'UPSA

Tutto sarà pronto per l'inizio dell'anno scolastico 2022: le nuove formazioni nel settore del commercio al dettaglio saranno avviate. Al fine di rafforzare le competenze dei futuri consulenti di mobilità, l'attenzione si concentra ora sulle vendite. Per esempio, è stata creata una nuova formazione di base per la vendita di automobili denominata Impiegato/a del commercio al dettaglio AFC "Sales Automobile". Le formazioni attuali nel campo degli accessori e dei pezzi di ricambio (finora Impiegato/a del commercio al dettaglio AFC e Assistente del commercio al dettaglio CFP) sono state riposizionate e saranno incluse, a partire dall'anno scolastico 2022, sotto il cappello della formazione "After-Sales Automobile". Con l'entrata in vigore della nuova ordinanza sulla formazione per il commercio al dettaglio, gli apprendisti saranno tenuti tra l'altro a gestire impegnativi colloqui di vendita con i clienti. Questo può essere fatto, per esempio, in occasione di consigli su accessori o servizi post-vendita. Gli apprendisti del nuovo curriculum "Sales Automobile" e il riposizionamento delle formazioni "After-Sales Automobile" acquisiranno le seguenti competenze operative: I futuri impiegati del commercio al dettaglio gestiscono le relazioni con i clienti e migliorano l'esperienza del cliente nell'interazione con il garage e il settore dell'auto. Gestiscono e presentano prodotti e servizi, sviluppano ulteriormente l'offerta e condividono le loro conoscenze. Inoltre, gestiscono negozi online o sviluppano piacevoli esperienze d'acquisto. Per questo, le officine si occupano maggiormente dello sviluppo di esperienze di acquisto piacevoli, mentre la gestione dei webshop è compito, per esempio, dai grossisti di ricambi.

Il prerequisito per frequentare queste due formazioni AFC, "Sales Automobile" e "After-Sales Automobile", è che il ragazzo abbia completato la scuola dell'obbligo ad un livello superiore o intermedio. La formazione di assistente del commercio al dettaglio CFP "After-Sales Automobile" comprende quattro aree di competenza. In questo caso è richiesto il completamento della formazione obbligatoria. Una volta ottenuto il loro certificato di formazione, gli assistenti del commercio al dettaglio possono inserirsi al secondo anno della formazione impiegato/a del commercio al dettaglio AFC.

Nel corso del secondo semestre, l'UPSA fornirà maggiori informazioni sull'implementazione delle nuove formazioni del commercio al dettaglio. Informazioni aggiornate saranno disponibili su www.upsa-agvs.ch e www.professioneauto.ch. Le aziende che soddisfano i requisiti tecnici e i requisiti minimi per la formazione di apprendisti del commercio al dettaglio in entrambi i settori possono richiedere un certificato di formatore presso l'ufficio cantonale competente per l'inizio dell'anno scolastico 2022. <

Le novità in breve

Informazioni dettagliate sui nuovi profili di formazione professionale a partire dal 2022, incluso i requisiti minimi richiesti alle aziende, sono disponibili via codice QR:

L'opuscolo aggiornato sulla formazione iniziale intitolato "Le professioni nel ramo dell'automobile hanno un buon futuro", con la presentazione di tutte le professioni UPSA, è disponibile nello shop online UPSA:

L'etichetta energetica 2022

Valore WLTP: da 169 a 149 g/km

La questione dell'efficienza energetica è oggigiorno uno dei criteri decisionali più importanti quando si acquista un'auto. Fortunatamente disponiamo dell'etichetta energetica, sinonimo di trasparenza. Delle modifiche sono state introdotte con l'etichetta che entrerà in vigore il 1° gennaio 2022. **Mike Gadient**

Il Dipartimento federale dell'ambiente, dei trasporti, dell'energia e delle comunicazioni (DATEC) ogni anno ricalcola e aggiorna i dati di base per l'etichetta energetica. Dal 1° gennaio 2020, il valore medio delle emissioni di CO2 non è più incluso nell'etichetta energetica. Tuttavia, questo valore deve ancora essere indicato sui listini e nei programmi di configurazione online. Questo valore, basato sulla procedura WLTP (Worldwide Harmonized Light-Duty Vehicles Test Procedures), era 169 g/km per l'anno 2021. Per il 2022, è fissato a 149 g/km. La media è calcolata sulla base dei veicoli nuovi immatricolati per la prima volta in Svizzera tra il 1° giugno 2020 e il 31 maggio 2021. Il valore NEDC non è più calcolato dato che non è più preso sistematicamente in considerazione.

È da marzo 2003 che l'etichetta energetica deve essere esposta ben in evidenza su tutte le vetture nuove messe in vendita. Foto : media UPSA

Cambiamenti principali: i dati di base
Per l'elettricità, il mix di elettricità del fornitore è stato ricalcolato sulla base dei più recenti dati disponibili. Include quote più basse di elettricità importata e di fornitori energetici non verificabili. Di conseguenza, le emissioni di CO2 dalla fornitura di elettricità sono diminuite da 73 g/kWh a 25 g/kWh di CO2.

L'aggiornamento del mix di idrogeno fornito dalle stazioni di servizio svizzere ha portato a una riduzione del fattore di energia primaria equivalente alla benzina da 0,62 a 0,61. Le emissioni di CO2 prodotte dai processi di produzione e distribuzione sono diminuite da 79 g/m3 a 68 g/m3 di CO2. Ciò è dovuto principalmente alla maggiore proporzione di elettricità generata dall'energia idroelettrica utilizzata per la produzione di idrogeno.

Chiarimento: etichetta dello pneumatico
Nelle comunicazioni del 05/2021 riguardante la nuova etichetta degli pneumatici, si è indicato che ai clienti deve essere consegnata una copia dell'etichetta degli pneumatici alla consegna del veicolo o all'acquisto di pneumatici nuovi (se l'etichetta non è visibile) in rispetto della legge. Precisiamo che è possibile anche consegnare/visualizzare l'etichetta dello pneumatico in forma elettronica (ad esempio via e-mail, su un tablet o su un computer). <

I principali cambiamenti

Sul sito dell'UFE si possono generare le etichette energetiche per il 2022 e i grafici della categoria di efficienza energetica. Questo permette ai concessionari di aggiornare per tempo i documenti di vendita e il materiale pubblicitario:

Grafici delle categorie di efficienza energetica:

1° posto Assistente di manutenzione per automobili CFC

Mattia Soldati - Vernate

Punteggio UPSA 5.0

Mercedes-Benz Automobili SA - Vezia

Una situazione spinosa

È possibile cambiare la mentalità dei clienti?

Un lavaggio dopo la manutenzione dell'auto? Gratis! Un giro di prova? Gratis! Una consultazione seguita da un preventivo? Gratis! Le officine svizzere hanno coccolato i loro clienti per decenni, una situazione che sarà difficile correggere. **Sandro Compagno**

Quelli di voi che hanno figli sanno come funziona: "Papà, posso avere eccezionalmente la Nutella per colazione questa mattina?" Appena papà risponde di sì due o tre volte, l'eccezione diventa la regola: Nutella tutti i giorni. Grande! Grazie. "Lo abbiamo fatto anche con i nostri clienti. Ora sarà molto, molto difficile cambiare il sistema", dice Markus Julmy, proprietario di un garage a Schmitten (FR) e membro della commissione assistenza, tecnica e ambiente (CATA) dell'UPSA. La CATA si occupa di come le officine possono fatturare correttamente i loro servizi. Markus Julmy prova invidia verso il commercio al dettaglio: "Provate a chiamare InterDiscount per avere aiuto se la vostra stampante non funziona. Vi diranno di portare l'apparecchio al negozio per farlo riparare. Gli automobilisti che hanno bisogno di informazioni "su qualcosa che avrebbero potuto facilmente trovare nel manuale" chiamano spesso i garage. Tali servizi possono ovviamente contribuire alla fedeltà dei clienti. Tuttavia, secondo Markus Julmy, "è difficile rispondere a queste richieste quando diventano troppo numerose".

Come primo passo, i garagisti di Friburgo hanno reso il loro servizio di ritiro e consegna a domicilio a pagamento. Fatturano 10 franchi a viaggio. Questo non gli fa guadagnare più soldi, ma copre una parte dei costi. "Informiamo il cliente che non tutto è gratis". La concessionaria Fiat e Abarth impiega otto persone. "Poiché siamo piccoli, possiamo organizzare questo servizio in modo flessibile", spiega Markus Julmy. In sostanza, non si sognano nemmeno di offrire il loro servizio di ritiro e consegna a un cliente che vive a Berna ad una distanza di 30 km. "La maggior parte dei nostri clienti vive o lavora in un raggio di 5 km. Entro quella distanza, possiamo occuparci di loro. Sempre più garage, tra cui il gruppo Ruckstuhl a Kloten e la P. Schweizer AG a Liestal, offrono un servizio di ritiro e consegna del veicolo. In entrambi i garage, è stato offerto anche gratuito durante la fase più acuta della pandemia nel 2020. "Volevamo evitare un crollo del carico di lavoro della nostra officina", dice Peter Schweizer, proprietario e direttore commerciale della P. Schweizer AG. D'ora in poi, farà di nuovo pagare il servizio, proprio come il gruppo Ruckstuhl. Per il gruppo Ruckstuhl, i prezzi variano a seconda della distanza. Sembra semplice, ma non lo è. "Se traino un veicolo da Kloten a Zurigo alle 5 del pomeriggio, il viaggio dura molto tempo, anche se la distanza è breve", dice Kurt Giger, direttore dell'azienda. Far pagare un servizio di ritiro e consegna non è un problema quando si comunica correttamente con i clienti, continua: "Ma è molto difficile far pagare prestazioni che

È molto difficile fatturare delle prestazioni che fino ad ora erano gratuite, come per esempio la consulenza, il giro di prova o la pulizia della vettura.
Foto : media UPSA

fino ad ora erano gratuite, come i test drive, i consigli o la pulizia dell'auto. Questo per noi è un problema che dura da anni e, a tutt'oggi, non abbiamo trovato una soluzione".

Servizi come l'autolavaggio potrebbero, per esempio, essere inclusi nella tariffa oraria per i lavori di manutenzione o riparazione. Questo approccio contrasta con il principio che una fattura dovrebbe essere il più trasparente possibile, ma evita le discussioni con i clienti sensibili al prezzo. La soglia psicologica di 200 franchi all'ora come tariffa di fatturazione dell'officina sarà presto raggiunta anche nell'area urbana della grande Zurigo, dice Kurt Giger: "Questo è un livello critico. Non appena verrà raggiunto, le tariffe orarie aumenteranno sensibilmente".

Markus Julmy ha risolto il problema dell'autolavaggio gratuito in un modo diverso: se l'importo della fattura è inferiore a 500 franchi, fanno pagare ai loro clienti 20 franchi per una semplice pulizia (lavaggio della carrozzeria, aspirazione dei sedili anteriori e pulizia del parabrezza). Questo è un piccolo importo, ma rappresenta comunque il 4% dell'importo della fattura.

Il Garage Schweizer fa le cose diversamente. "In passato, tutti sapevano che il lavaggio della carrozzeria esterna e la pulizia degli interni facevano parte del servizio", dice Peter Schweizer. "Nei pacchetti di servizi di oggi, questo servizio non è più incluso. Anche se un passaggio all'autolavaggio è ancora incluso, la concessionaria Seat addebita una tariffa forfettaria di 29 franchi per l'aspirazione degli interni e la pulizia dei vetri. "In officina facciamo manutenzione a molte Seat Alhambra. Sono i classici MPV per famiglie. Ci vuole una buona mezz'ora per pulire bene l'interno... So che 29 franchi non sono sufficienti, ma mi accontento". La parola chiave: fedeltà del cliente.

I consigli e i test drive sono ancora un problema. Per Kurt Giger, membro di lunga data del CATA, è una delle situazioni più difficili da gestire: "Se un cliente vuole provare un'auto per uno o due giorni, è disposto a pagare qualcosa per questo servizio, ma non possiamo fargli pagare nulla per un breve test drive e un momento di consulenza. Se lo facciamo e si viene a sapere, perdiamo clienti". La situazione è difficile e peggiorerà con la tendenza alla vendita online: "Questo non è un problema per Tesla, per esempio, perché si possono comprare queste auto solo su Internet. Ma rischiamo di vedere persone che vogliono provare l'auto in garage e poi comprarla su Internet...".

L'avvento dell'elettro mobilità non aiuta: "Quando vendiamo un veicolo elettrico, vendiamo anche l'installazione di ricarica da installare a casa del cliente, il che rende più complesso dare consigli", dice Reto Gräub, manager del Gräub Auto Center di Oberentfelden, un concessionario Ford, Dodge e RAM. Reto Gräub calcola in tre ore la durata di consulenza tra il primo contatto e la vendita, senza includere un'eventuale valutazione della permuta del veicolo attuale del cliente. Il margine è meno del 2% su una nuova Ford Mustang Mach-E. "Inoltre, non posso vendere io stesso l'auto al cliente, che deve andare sul sito della Ford e versare direttamente una cauzione. Inoltre, devo invitarlo a selezionare la mia concessionaria nel menu rivenditore..." Reto Gräub ritiene che non ha senso far pagare i clienti per la consulenza e i test drive: "Se sei l'unico ad applicare questa regola, in breve tempo sei obbligato a smettere". <

1° Meccanico di manutenzione per automobili AFC (VL)

Redon Durmishi - Osogna

Punteggio UPSA 5.5

Auto Felix di Eurosecurity Service Sagl - Cresciano

3° Meccanico di manutenzione per automobili AFC (VL)

Radislav Dragicevic - Faido

Punteggio UPSA 5.2

Garage Erta SA - Ambrì

2° Meccanico di manutenzione per automobili AFC (VU)

Manuel Pasteris - Canobbio

Punteggio UPSA 5.3

Auto SA Truck - Mezzovico

Grazie agli incarti dei sinistri in formato digitale, i collaboratori dell'officina e dell'ufficio hanno sempre sotto controllo la situazione nel suo insieme. Foto: Carrozzeria Gehrig

Migliorare la gestione amministrativa degli ordini di riparazione

Ricevere gli ordini di riparazione sul proprio cellulare

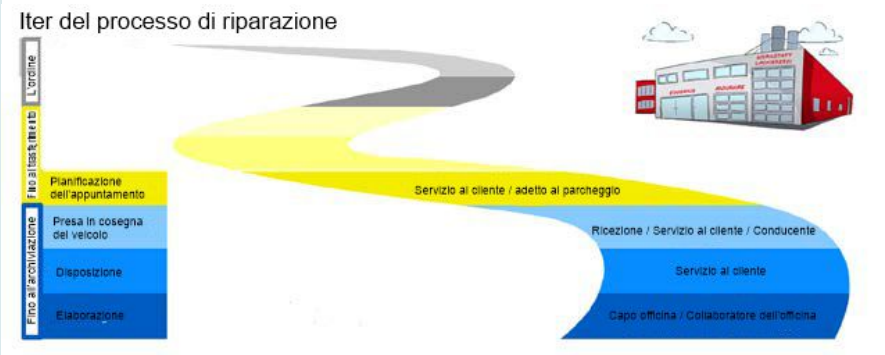
Una visione d'insieme che fa risparmiare tempo: il fascicolo di un sinistro in formato digitale facilita la cooperazione tra l'ufficio e l'officina. A differenza degli ordini su carta, non si perdono, sottolineano con soddisfazione Gehrig e Zehnder. Le due aziende spiegano il loro progressivo approccio alla digitalizzazione. **Mike Gadient**

Sembra uno strumento di lavoro obsoleto, ma ancora all'inizio del 2020 i dipendenti della Gehrig GmbH di Kleinandelfingen (ZH) scrivevano a mano sull'ordine di lavoro il tempo impiegato per i lavori di manutenzione e riparazione. Per immaginare la montagna di carta che questo rappresentava, basta guardare lo schedario degli ordini: i 28 dipendenti dell'azienda, l'anno scorso, hanno eseguito per conto dei clienti quasi 3000 ordini di riparazione. "Era spesso una caccia all'ordine di lavoro", ricorda Tobias Arn, vicedirettore della carrozzeria Gehrig. Prima era dal lattoniere, poi dal verniciatore, poi di nuovo dal lattoniere. Infine, era con l'addetto alla pulizia finale. C'era un grande rischio che l'ordine si perdesse per strada. Ogni giorno si perlustravano i 2'100 m2 dell'officina. "E il servizio clienti poteva controllarlo solo quando veniva compilato e messo in macchina", dice Tobias Arn. Oggi i processi sono digitalizzati: dopo che la riparazione è stata approvata, le singole fasi di lavoro vengono assegnate ai dipendenti nel programma di gestione delle risorse. Viene inoltre controllata la disponibilità dei pezzi di ricambio e le parti mancanti vengono ordinate al rispettivo fornitore. I collaboratori dell'officina possono visualizzare i lavori loro assegnati e l'intero dossier sui loro telefoni cellulari grazie al programma "Mobile Worker".

"Si parla molto di ottimizzazione dei processi, ma spesso ci si concentra solo sull'officina. Fino al cambiamento del sistema, l'ufficio era trascurato", dice Tobias Arn. Con il Dealer Management System di GCS, introdotto un anno e mezzo fa, i processi amministrativi sono stati semplificati installando l'interfaccia digitale richiesta dai partner assicurativi (vedi AUTOINSIDE maggio 2021 e giugno 2021). Allo stesso tempo, i processi dell'officina sono stati

Serie: DMS permette l'elaborazione digitale end-to-end

Grafico: GCS Schveiz AG



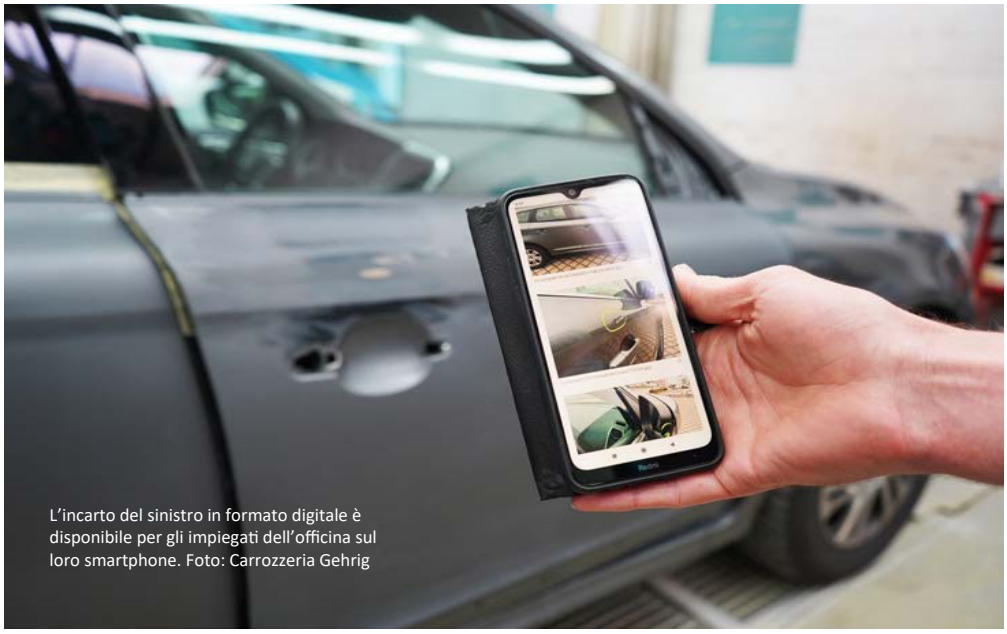
Le soluzioni software stanno contribuendo ad aumentare l'efficienza dei garage e delle carrozzerie nell'elaborazione amministrativa degli ordini di riparazione. In una serie di quattro articoli, AUTOINSIDE esamina lo scopo e i vantaggi dei Dealer Management Systems. Questo articolo si occupa della terza fase della gestione digitale degli ordini, il processo di riparazione. Dal momento in cui il veicolo viene accettato a quello in cui viene riparato, il servizio clienti e i collaboratori dell'officina sono in contatto tra loro. Nell'ultimo articolo, che apparirà nel numero di ottobre, mostreremo come il servizio clienti emette le fatture e quale interfaccia permette alla compagnia di assicurazione di visualizzare direttamente tutti i dati.

migliorati. L'ufficio non solo comunica senza carta con i clienti e le compagnie di assicurazione, ma trasmette anche gli ordini ai collaboratori dell'officina in modo digitale.

Anche la carrozzeria Zehnder di Grosshöchstetten (BE) ha optato per il Dealer Management System e la registrazione digitale dei tempi di lavoro. Pianifica però ancora gli appuntamenti su carta. Marco Zehnder ritiene che il passaggio al digitale debba essere graduale e accompagnato dal buon senso. La sua azienda nel Mittelland bernese ha dieci collaboratori, apprendisti incluso. Quando ci sono quattro auto in attesa di essere lavorate, a suo parere è più efficiente parlare direttamente tra con i collaboratori e controllare di persona come procede il lavoro in officina. "Nella nostra azienda, la divisione del lavoro può essere fatta in maniera efficace su un pannello a muro. È importante non sedersi e aspettare, ma interessarsi alla tecnologia moderna. Lo stesso vale per l'infrastruttura tecnica, anche in questo caso voglio, per esempio, fornire ai miei collaboratori le più recenti attrezzature per la saldatura. Il vantaggio dell'inserimento digitale degli ordini è che tutto viene registrato assieme e nulla si perde. "Prima, dovevamo fare delle croci su diverse piccole caselle che dovevano poi essere controllate e rivalutate".

Il fatto che lo svolgimento delle riparazioni e i tempi di lavoro siano documentati con precisione e che il lavoro dei collaboratori sia quindi soggetto a un controllo esente da errori non è un problema in nessuna delle due carrozzerie. Anche perché Marco Zehnder ha optato per un approccio pragmatico al tema: "Ciò che conta per me è che la qualità sia garantita. Quindi non importa se i miei collaboratori a volte impiegano più tempo del dovuto su un lavoro. La carrozzeria Gehrig può anche controllare la produttività e l'efficienza di ogni collaboratore alla fine del mese, ma non usa questo strumento di controllo come mezzo di pressione. Il programma non indica ai collaboratori dell'officina quanto tempo devono impiegare per ciascun compito. "Le dimensioni dell'azienda sono ragionevoli, e valutiamo i nostri dipendenti con sentimento e buon senso. Gli ordini urgenti e speciali, così come la formazione degli apprendisti, potrebbero condizionare le registrazioni del tempo impiegato".

La carrozzeria di Zurigo ha introdotto il "Mobile Worker" in occasione corso interno annuale di formazione. Da allora, ha apportato solo alcune correzioni nell'utilizzo. "Lo strumento è intuitivo e i collaboratori si sostengono a vicenda", dice Tobias Arn. Durante il colloquio annuale, alcuni dei suoi collaboratori hanno confermato apertamente di trovarsi a proprio agio. Urs Schlüchter, un collaboratore della carrozzeria Zehnder, è d'accordo: "I processi sono diventati più facili. Il dispositivo funziona come uno smartphone e non devo più preoccuparmi di inserire i miei tempi di lavoro perché tutto viene fatto automaticamente". Anche le informazioni ai clienti e le risposte richieste alle domande di controllo della qualità avvengono in maniera digitale.



L'incarto del sinistro in formato digitale è disponibile per gli impiegati dell'officina sul loro smartphone. Foto: Carrozzeria Gehrig

L'interazione tra l'ufficio e l'officina non è penalizzata con questa distribuzione per via digitale degli incarichi in una grande azienda come la vostra? Secondo Tobias Arn, non è così: "Abbiamo concentrato il flusso di informazioni e ridotto il superfluo". Questo significa che nessuno viene dimenticato fuori al freddo a causa di un malinteso, tutto è memorizzato nel sistema in modo chiaro. Dato che tutto può essere registrato nel sistema, le discussioni improvvisate in cui si dimenticano le informazioni più importanti non sono più un problema. Tobias Arn: "Sembra un piccolo passo, ma ha un grande effetto". <

Axel Uhl e Boris Ricken sul futuro dell'industria automobilistica; 1a parte

L'automobile in piena evoluzione

L'industria automobilistica sta attualmente subendo profondi cambiamenti: i fabbricanti stanno aumentando il loro carico di lavoro e la loro produttività grazie a una riduzione dei siti di produzione ma di più grandi dimensioni. Allo stesso tempo stanno assumendo posizioni chiave nei modelli di commercio digitali. In una serie di tre articoli, prodotta esclusivamente per AUTOINSIDE, Axel Uhl e Boris Ricken presentano gli sviluppi dell'industria automobilistica e le conseguenze per i garagisti. **Reinhard Kronenberg**

Axel Uhl, professore di digitalizzazione all'Università di Lucerna

L'evoluzione dei veicoli

Le automobili attuali sono dei prodotti intelligenti e connessi. E questo non vale solo per Tesla. Per i fabbricanti, i prodotti connessi sono una rivoluzione nella loro produzione. A livello più generale, lo sviluppo della produzione si sta spostando dall'ingegneria dettata dalla meccanica all'ingegneria dei sistemi interdisciplinari. Per questo motivo, la maggior parte dei team di produzione non è più composta da ingegneri meccanici, ma da ingegneri del software. Questo, per esempio, è chiaramente il caso alla Volkswagen, dove l'ingegneria dei sistemi è diventata un'entità separata. Seguendo l'esempio di Apple, VW ha recentemente iniziato a sviluppare nuove applicazioni attraverso una rete e a metterle in commercio. L'obiettivo è naturalmente quello di raccogliere quanti più dati rilevanti possibile. "Questo è il petrolio del 21° secolo", dice Axel Uhl, professore di digitalizzazione all'Università di Lucerna. È convinto che i dati raccolti ora valgano ben più del petrolio a livello mondiale. Allo stesso tempo, la sfida per Volkswagen, come per altri fabbricanti, è quella dei servizi di mobilità completi e della gestione dell'energia.

Nel vecchio modello economico dell'industria automobilistica, ogni nuovo prodotto portava molti miglioramenti, ma le funzioni rimanevano le stesse fino alla generazione di modelli successiva. "I prodotti intelligenti e connessi per contro, possono essere aggiornati continuamente e a distanza via software", dice Boris Ricken, responsabile della produzione presso la società di consulenza tecnologica AWK Group AG. I veicoli sono sempre più progettati per soddisfare le esigenze specifiche dei clienti o per risolvere problemi di prestazioni. "La potenza dei veicoli può essere monitorata dai fabbricanti durante il suo utilizzo e, se del caso, adeguata". In futuro, le fabbriche saranno in grado di attivare nuove caratteristiche, come "add-on" ad un optional iniziale, assicurandosi una fonte aggiuntiva di guadagno.

"Finora, la flessibilità nell'industria automobilistica era complessa e costosa, ogni modifica richiedeva infatti la sostituzione di componenti specifici", spiega Axel Uhl. "Grazie al software, nei veicoli connessi, questa flessibilità è molto più economica". Per esempio, i produttori offrono attualmente diverse versioni di motori con diverse potenze. Domani, saranno in grado di cambiare la potenza di un motore standard via software. Allo stesso modo, le interfacce digitali potranno sostituire i pulsanti di regolazione. Sarà quindi facile ed economico modificare un prodotto, per esempio cambiando le opzioni di controllo. "Soddisfare le aspettative dei clienti sulla flessibilità attraverso il software e non solo l'hardware è un passo avanti decisivo", spiega Axel Uhl.

Boris Ricken, Head of Manufacturing AWK Group

"Di conseguenza, i veicoli connessi permettono ai produttori di ridurre la loro dipendenza dai partner di assistenza o dai concessionari, se non addirittura di sostituirli traendone quindi più vantaggi", aggiunge Boris Ricken. "Tutto questo è finalizzato all'interazione diretta con i clienti. Questo indebolisce il potere contrattuale dei commercianti. I fabbricanti sono in grado di fornire più servizi al consumatore finale; "uno sviluppo che accresce il loro potere nei confronti dei concessionari".

Cinque aree di attività

la baAxel Uhl, docente presso l'Università di Lucerna, e Boris Ricken, responsabile della produzione presso AWK Group AG, identificano cinque aree principali di attività che avranno un impatto sull'industria automobilistica:

- Evoluzione del veicolo
- Garanzia e gestione della qualità
- Segmentazione della clientela e relazioni con i clienti
- Fasi di prevendita e vendita
- Servizio post-vendita

Il numero di ottobre di AUTOINSIDE tratterà le ultime due aree in modo più dettagliato. La terza e ultima parte sarà pubblicata a novembre.

Garanzia e gestione della qualità

Questi cambiamenti significano che la gestione della qualità è una caratteristica permanente. I test per riprodurre le condizioni in cui il cliente userà la vettura sono stati a lungo parte integrante dello sviluppo. L'obiettivo è quello di garantire che i nuovi prodotti soddisfino le specifiche e di ridurre al minimo le richieste di garanzia. I prodotti intelligenti e connessi fanno un ulteriore passo avanti nella gestione della qualità e permettono il monitoraggio continuo dei dati sulle prestazioni nell'uso quotidiano, consentendo ai fabbricanti di identificare rapidamente e rimediare ai problemi di qualità non rilevati dai test. Un altro vantaggio della gestione continua della qualità è che, dal momento che praticamente ogni componente del veicolo sarà dotata di sensori, la necessità di interventi delle officine verrà ridotta.

L'esempio di Tesla lo dimostra: qualche anno fa, due auto Tesla Model S hanno preso fuoco dopo essersi scontrate con oggetti metallici sulla strada. Le condizioni della strada e la velocità, che hanno innescato gli incendi, non sono state simulate nei test, ma Tesla è stata in grado di ricostruirle utilizzando i vari dati. L'azienda ha successivamente inviato un aggiornamento del software a tutti i veicoli per modificare l'altezza delle sospensioni in situazioni simili e quindi ridurre notevolmente la probabilità di ulteriori incendi.

Segmentazione della clientela e relazioni con i clienti.

L'attenzione dei fabbricanti si sta orientando per fornire ai clienti un valore aggiunto continuo. L'automobile diventa un mezzo di fornitura per questo valore aggiunto. "Non è più sufficiente vendere un'auto", dice Boris Ricken. "Poiché il fabbricante rimane collegato al cliente attraverso il prodotto, ha una nuova base per un dialogo diretto e permanente. I fabbricanti hanno considerato a lungo il prodotto come un mezzo per accedere alle necessità e alla soddisfazione del cliente, piuttosto che il semplice fatto che il cliente usi i loro prodotti in modo anonimo. Secondo Boris Ricken, la tendenza è molto chiara: i fabbricanti vogliono riprendere il controllo diretto della relazione con il cliente. Il risultato è una migliore comprensione delle aspettative dei clienti, offerte di servizi aggiuntivi e un flusso costante di nuove opportunità di vendita. I dati dei prodotti intelligenti e connessi forniscono un quadro accurato dell'uso del prodotto, rivelando, per esempio, quali caratteristiche i clienti preferiscono e quali no. "Confrontando i modelli di utilizzo, i fabbricanti possono stabilire una segmentazione dei clienti molto più dettagliata di prima", dice Uhl. Gli specialisti di marketing dei gruppi automobilistici usano queste preziose informazioni per mettere a punto offerte speciali o pacchetti di servizi al cliente, per sviluppare funzioni specifiche a segmenti mirati e per sviluppare strategie di prezzo affinate.

Le officine troveranno una nicchia in questo mercato, purché curino attivamente le relazioni con i clienti incoraggiando l'apertura e la volontà di formarsi dei loro collaboratori. <

Funzioni su richiesta:VW mette l'accento sui veicoli connessi e riduce la sua dipendenza nei confronti dei concessionari. Foto: VW

L'evoluzione delle esigenze di mobilità non saranno forzatamente negative per i garagisti. Foto: BMW

Un ricercatore svizzero sul tema della mobilità

"L'auto diventerà ancora più attraente"

Il garagista come consulente di mobilità sarà sempre più richiesto e l'auto non perderà nulla della sua magia. Questo, secondo il ricercatore sulla mobilità Thomas Sauter-Servaes, che tiene il corso "Sistemi di trasporto" alla Scuola di Ingegneria ZHAW. **Mike Gadient**

Thomas Sauter-Servas
Ricercatore sul tema della mobilità

Può ipotizzare la vita quotidiana di un garagista nel 2030? A cosa dovrà rinunciare, quali saranno i suoi nuovi compiti?
Thomas Sauter-Servaes, ricercatore sulla mobilità: Purtroppo, non ho una sfera di cristallo in cui vedere cosa succederà nel 2030. Tuttavia, è certo che gli aiuti alla guida e i motori elettrici diventeranno sempre più importanti nella mobilità del futuro. Di conseguenza, il fatturato diminuirà nei settori chiave dell'aftersales. Tuttavia, ci saranno nuove attività: in particolare, quando l'auto usata in città passa da auto privata a veicolo condiviso, molti servizi di manutenzione e riparazione precedentemente eseguiti dal proprietario scompariranno. Allo stesso tempo, nella nostra società orientata al massimo comfort, gli interventi per garantire le condizioni del veicolo noleggiato aumenteranno. Infine, ciò che conta oggi continuerà ad essere importante in futuro: la fiducia e la competenza. I cambiamenti nel mondo della mobilità stanno creando una grande incertezza tra i clienti e stanno creando un interesse nella consulenza indipendente e nelle offerte individuali.

Questo significa che i garage saranno sempre necessari?
Citi un settore che non sia costretto a ridefinirsi a lungo termine in vista degli importanti mutamenti attuali. Il rapido progresso della tecnologia digitale e la necessaria riduzione dei gas a effetto serra da soli porteranno a notevoli cambiamenti nel nostro modo di consumare. I garagisti so-

no destinati a subire questa pressione. Ma posso immaginare che si apriranno nuove opportunità che alla fine miglioreranno la sorte dei garagisti stessi. Ai tempi di Henry Ford, coloro che continuavano a fare affidamento sull'allevamento di cavalli più veloci, furono brutalmente messi di fronte alla realtà che li vide soccombere alla crescente motorizzazione. Dobbiamo trarre le necessarie conclusioni.

Quale supporto possono aspettarsi i garagisti dai fabbricanti?

In un mercato sempre più legato ai dati, gli OEM cercheranno certamente di sfruttare un rapporto più diretto con i clienti e ottenere una fetta più grande della torta. Per le officine, sperare di trarne vantaggio non mi sembra essere l'atteggiamento opportuno. Tuttavia, gli OEM si interrogano anche sul loro ruolo nel mondo della mobilità dopo il 2030. Coloro che ora hanno idee concrete e intelligenti sul futuro dell'automobile per le generazioni Y, Z e oltre, e che sono pronti a collaborare, potrebbero trovare un'eco favorevole.

Perché l'auto rimarrà attraente in futuro?

Anzi, lo diventerà sempre di più. Oggi, l'auto rende già la nostra vita il più agevole possibile. Grazie alla tecnologia digitale, la funzionalità e l'individualizzazione aumenteranno considerevolmente. I fabbricanti sono in contatto diretto con gli utenti finali, grazie a schermi sempre più grandi. Questa interfaccia è utilizzata per offrire servizi aggiuntivi e momenti di sorpresa. Sarà anche più facile condividere un veicolo con altri automobilisti. Infine, la propulsione elettrica migliora significativamente la sensazione di sostenibilità della mobilità personale. Abilmente coordinati, questi elementi contribuiranno ad aumentare la magia dell'automobile. < effetto". <

Maggiori informazioni su:
zhaw.ch

2° Meccatronico d'automobili AFC

Naele Chioni - Personico (a sinistra)

Matteo Bovi - Cannobio (a destra)

Punteggio UPSA 5.1

Winteler SA - Giubiasco (Naele Chioni)

Auto Storelli - Ascona (Matteo Bovi)

1° Meccatronico d'automobili AFC

Zeus Petraglio - Quartino

Punteggio UPSA 5.3

Di Leo Motors SA - S. Antonino

Formazione continua—UPSA Sezione Ticino

10°/11° - Seminario di base per consulenti di vendita d'automobili

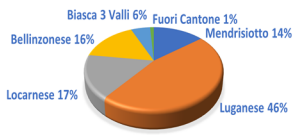
Descrizione	Il commercio di automobili nuove e d'occasione è settore stimolante che richiede a chi intende avvicinarsi delle conoscenze specifiche che spaziano dalla tecnica automobilistica, al marketing, al contatto con la clientela fino agli aspetti giuridici e contabili. L'evoluzione tecnica del settore della mobilità privata in particolare sta vivendo dei cambiamenti che possono essere definiti epocali con l'introduzione di nuove tecnologie quali la mobilità elettrica. Pure i canali di promozione, con l'avvento dei social network, e di vendita, come la vendita online e le chat, hanno cambiato la realtà dei consulenti di vendita d'automobili.
Obiettivo	Fornire ai partecipanti che non hanno ancora operato nel settore le conoscenze di base per iniziare avvicinarsi alla professione di consulente di vendita di automobili. Per chi invece opera già nella vendita d'automobili fornire quelle informazioni che permettono di restare aggiornati alle nuove tecnologie.
Contenuto	• Tecnica automobilistica • Assicurazioni • Valutazione usato • Direttive e pratiche d'immatricolazione • Leasing • Contabilità e IVA • Nozioni di diritto • Gestione dello stress • Tecniche di lavoro • Vendita • Dall'accoglienza alla vendita • L'agenda del consulente di vendita • Tecniche di vendita
Requisiti	Nessun requisito particolare richiesto se non conoscenze scolastiche di base. Consigliato un AFC in qualsiasi professione o una licenza di una scuola superiore.
Data	10° seminario Novembre/Dicembre 2021 11° seminario Gennaio/Febbraio 2022
Durata/Orario	11 giorni il martedì e il mercoledì 08:30 - 11:45 / 13:15 - 16:30
Numero di partecipanti	Min. 12 (il seminario verrà organizzato solo se ci saranno sufficienti iscrizioni - le iscrizioni verranno accettate in base alla data di ricezione)
Formatori	Diversi esperti nei vari settori (vedi pagina 6)
Luogo	ESA Via Mondari 6512 Giubiasco e Centro di Formazione Professionale UPSA Stradone Vecchio Sud 29 6710 Biasca
Costi	CHF 2'500.- da versare prima dell'inizio del corso Inclusi la documentazione del corso, il pranzo, la pausa caffè
Iscrizione	Tramite il modulo d'iscrizione a pagina 3 o che trovate sul sito www.upsa-ti.ch (Formazione professionale > Centro UPSA Biasca > Formazione continua)

STATISTICHE IMMATRICOLAZIONI TI

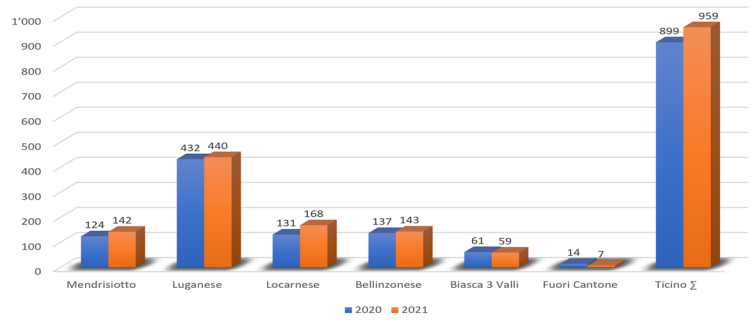
	Agosto						Gennaio - Agosto					
	2020		2021		2020 - 2021		2020		2021		2020 - 2021	
	Unità	Quota %	Unità	Quota %	Delta	Delta %	Unità	Quota %	Unità	Quota %	Delta	Delta %
Mendrisiotto	124	13.79%	142	14.81%	18	14.52%	1'105	13.94%	1'322	14.38%	217	19.64%
Luganese	432	48.05%	440	45.88%	8	1.85%	3'559	44.91%	4'244	46.16%	685	19.25%
Locarnese	131	14.57%	168	17.52%	37	28.24%	1'315	16.59%	1'541	16.76%	226	17.19%
Bellinzonese	137	15.24%	143	14.91%	6	4.38%	1'260	15.90%	1'490	16.21%	230	18.25%
Biasca 3 Valli	61	6.79%	59	6.15%	-2	-3.28%	577	7.28%	501	5.45%	-76	-13.17%
Fuori Cantone	14	*1.56%*	7	*0.73%*	*-7*	*-50.00%*	109	*1.38%*	96	*1.04%*	*-13*	*-11.93%*
Ticino ∑	**899**	100%	**959**	100%	**60**	**6.67%**	**7'925**	100%	**9'194**	100%	**1'269**	**16.01%**
Svizzera	**16'260**		**16'456**		**196**	**1.21%**	**142'102**		**160'425**		**18'323**	**12.89%**

	Movimenti - ≈*occasioni*		
	2020	2021	Delta %
Gen. –Lug.	28'117	31'391	11.64%
Agosto	3'791	3'725	-1.74%
Gen. - Ago.	**31'908**	**35'116**	**10.05%**

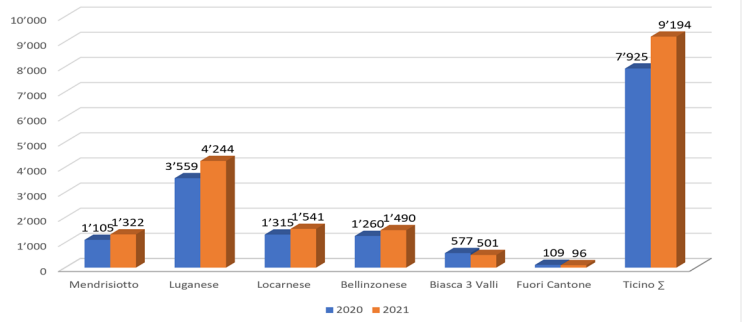
Quota di mercato Gen. - Ago. 2021



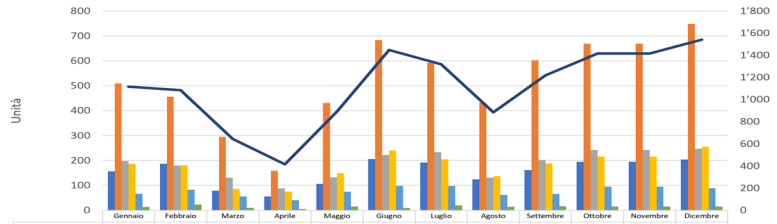
Immatricolazioni unità Agosto



Immatricolazioni unità Gennaio - Agosto

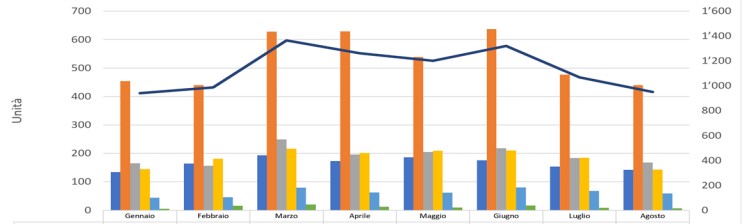


Immatricolazioni unità mensile 2020



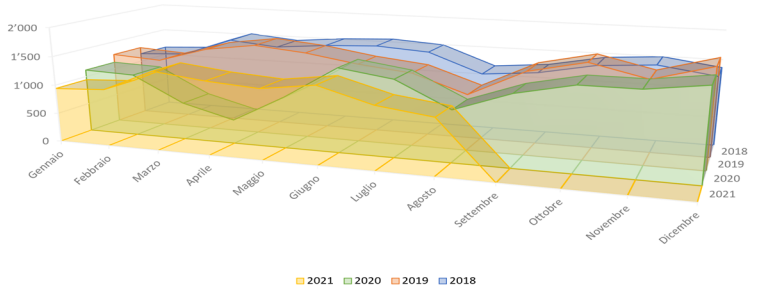
	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
Mendrisiotto	156	187	79	55	106	206	192	124	161	195	195	204
Luganese	510	456	295	158	431	684	593	432	603	670	670	749
Locarnese	198	180	131	88	132	222	233	131	202	242	242	247
Bellinzonese	187	181	86	75	149	240	205	137	188	216	216	255
Biasca 3 valli	67	83	55	40	75	98	98	61	66	95	95	89
Fuori Cantone	13	23	10	5	15	9	20	14	16	15	15	15
Ticino	1'118	1'087	646	416	893	1'450	1'321	885	1'220	1'418	1'418	1'544

Immatricolazioni unità mensile 2021

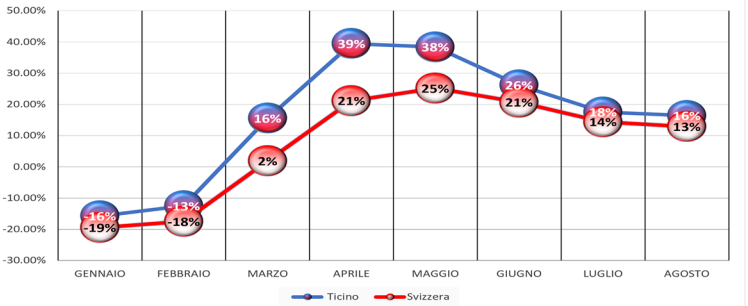


	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto
Mendrisiotto	134	164	193	173	186	176	154	142
Luganese	454	440	628	629	539	637	477	440
Locarnese	165	156	249	196	205	218	184	168
Bellinzonese	145	181	216	201	209	210	185	143
Biasca 3 valli	44	46	79	63	62	80	68	59
Fuori Cantone	5	16	20	12	10	17	9	7
Ticino	942	987	1'365	1'262	1'201	1'321	1'068	952

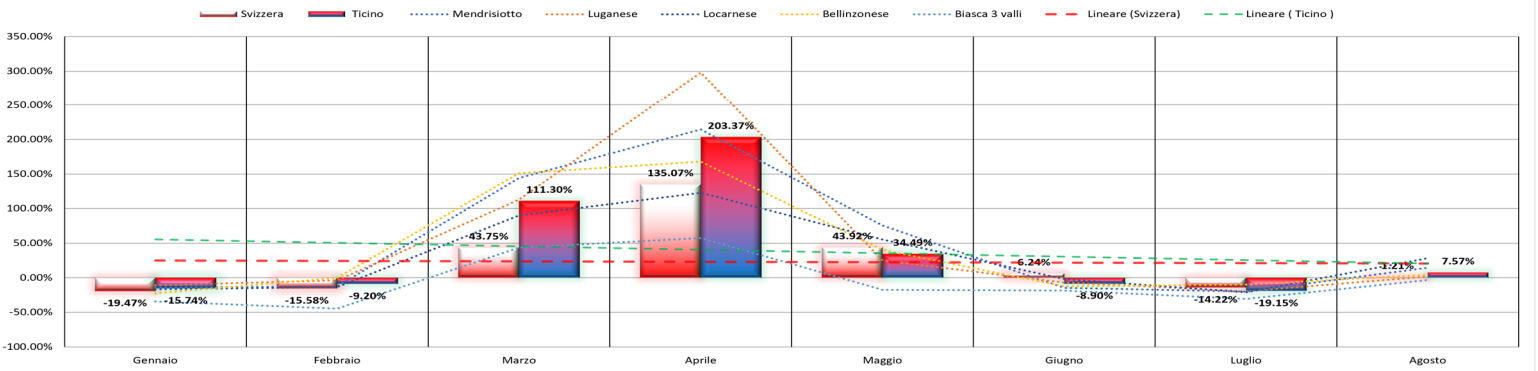
Immatricolazioni unità Ticino 2018 -2019 - 2020 -2021



Delta immatricolazioni cumulativo in % 2020 - 2021



Delta immatricolazioni mensile in % con dettaglio distretti 2020 - 2021



Tipo propuls.	Unità	Quota
Auto elettriche	88	9.2%

Tipo cambio	Unità	Quota
Cambio autom.	803	83.7%

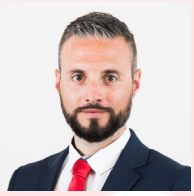
Colore	Unità	Quota
Grigio	338	35.2%
Bianco	237	24.7%
Nero	191	19.9%
Blu	103	10.7%

Tipo cert. omol.	Unità	Quota
Certificato X	11	1.1%

Tipo pagamento	Unità	Quota
Con leasing	519	54.1%

	Marca	Unità	%		Marca	Unità	%
1°	VW	145	17%	6°	Skoda	71	7%
2°	Audi	113	12%	7°	Seat	34	4%
3°	Mercedes	93	10%	8°	Dacia	30	3%
4°	Toyota	79	8%	9°	Suzuki	29	3%
5°	BMW	75	8%	10°	Mitsubishi	24	3%

UPSA Sezione Ticino — 2021



Roberto Bonfanti
Presidente UPSA TI
Presidente UPSA Mendrisiotto
Membro CPC
Membro GPK
roberto.bonfanti@upsa-ti.ch

Pasquale Ciccone
Vice-presidente UPSA TI
Membro UP
Presidente UPSA Luganese
pasquale.ciccone@upsa-ti.ch

Ilaria Devittori
Vice-presidente UPSA TI
Membro UP
Presidente UPSA Biasca e Valli
Membro comm. formazione
Ilaria.devittori@upsa-ti.ch

Alessandro Bär
Vice-presidente UPSA TI
Membro UP
Membro commissione VP CH
Membro comm. formazione
Alessandro.baer@upsa-ti.ch

Pierluigi Vizzardi
Membro di comitato TI
Presidente commissione formazione e corsi interaziendali
Delegato cantonale

Renato Canziani
Membro di comitato TI
Delegato soccorso stradale e SCSS Sagl
Presidente UPSA Locarnese

Barbara Ferrari
Membro di comitato TI
Rappresentante UPSA nel consiglio di amministrazione di ESA
Coordinatrice UPSA Bellinzonese

Elisa Domenighetti
Membro di comitato TI

Lorenzo Lazzarino
Membro di comitato TI
Membro CPC

Enrico Camenisch
Membro di comitato TI
Membro di comitato centrale CH
Presidente CPC

Roberto Bellini
Responsabile ispettori ambientali

Carmelo Paciello
Membro commissione tecnica e ambientale CH

Sandro Bini
Direttore centro UPSA Biasca
Capo periti esami
Membro commissione formazione

Paolo Coduri
Membro commissione corsi interaziendali
Membro commissione formazione
Vice-capo periti esami

Giulio Bertazzoli
Membro commissione formazione

Claudio Bianda
Delegato cantonale

Milton Binaghi
Delegato cantonale

Ezio Forzatti
Delegato cantonale

Carlo Jr. Steger
Supplente delegato cantonale

Alessandro Karpf
Supplente delegato cantonale

Silvano Karpf
Supplente delegato cantonale

Mario Monaco
Supplente delegato cantonale

Oriele Lamberti
Docente centro UPSA Biasca

Roger Rüdin
Docente centro UPSA Biasca

Dario Mantegazzi
Docente centro UPSA Biasca

Aaron Rizzini
Docente centro UPSA Biasca

Nicolas Filipponi
Docente centro UPSA Biasca

Philippe Stoppa
Docente centro UPSA Biasca

Marco Doninelli
Direttore UPSA TI

Manuela Caffi
Collaboratrice

Lia Guidali
Collaboratrice

UPSA SEZIONE TICINO

Indirizzo:
c/o Camera di Commercio
del Cantone Ticino
Corso Elvezia 16

Telefono/Fax/Posta elettronica:
Tel.: 091 911 51 24
Posta elettronica: marco.doninelli@upsa-ti.ch