



Consulente del servizio clienti Nel ramo dell'automobile con attestato professionale federale

Il punto di riferimento nell'autofficina. Nella loro veste di anello di congiunzione tra la clientela e i collaboratori, i e le consulenti del servizio clienti rivestono una funzione importante, che fornisce un contributo determinante al successo economico del garage. Tra le varie funzioni che svolgono queste persone specializzate rientrano una consulenza competente alla clientela, l'accettazione degli ordini e il monitoraggio dei lavori di assistenza e di riparazione. Esse vendono ore di lavoro e dirigono le attività relative ai ricambi, ai veicoli nuovi o a quelli d'occasione. Le persone che rivestono questo incarico dispongono di solide conoscenze tecniche e conoscono le attuali innovazioni tecniche delle varie case costruttrici. Le attività amministrative e organizzative costituiscono una parte importante del loro lavoro. I e le consulenti del servizio clienti si contraddistinguono per l'abilità di vendita, la capacità comunicativa e modi ineccepibili. Durante la formazione continua imparano anche come gestire in modo competente eventuali reclami.



Presupposti & condizioni di ammissione

È ammesso all'esame finale chi:

- è in possesso dell'attestato federale di capacità come meccatronico d'automobili, meccanico d'automobili, elettricista d'automobili o elettricista/elettronico per autoveicoli. Per l'esame finale sono inoltre necessari, dopo la formazione di base, almeno due anni di esperienza professionale nell'assistenza clienti del ramo dell'automobile.
- è in possesso dell'attestato federale di capacità come meccanico di manutenzione per automobili (riparatore di autoveicoli), impiegato di vendita al minuto (impiegato del commercio al dettaglio) nel settore «Parti di ricambio-Logistica» o impiegato di commercio nel ramo dell'automobile (impiegato commerciale). Per l'esame finale sono inoltre necessari, dopo la formazione di base, almeno tre anni di esperienza professionale nell'assistenza clienti del ramo dell'automobile.
- Per l'esame finale si presuppone in ogni caso la conclusione dei necessari moduli o il possesso degli attestati di equivalenza.

È imperativo il tempestivo versamento delle tasse d'esame

Durata: quattro semestri per chi lavora

Titolo: «Consulente del servizio clienti nel ramo dell'automobile con attestato professionale federale»

Informazioni e sede dei corsi: Le sedi dei corsi (scuole) e ulteriori informazioni aggiornate sono disponibili all'indirizzo www.agvs-upsa.ch, «Formazione professionale», «Formazione professionale superiore».

Panoramica dei campi di competenza / moduli

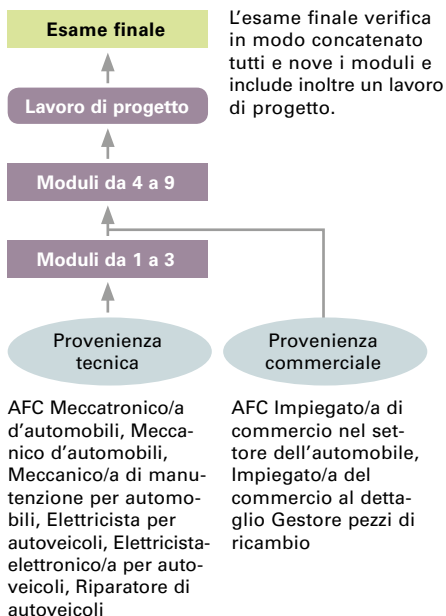
La formazione comprende 9 moduli.

Ciascun modulo si conclude con un esame e viene confermato con un diploma.

- 1 Scienze economiche
- 2 Contabilità
- 3 Amministrazione e informatica
- 4 Offerte e ordini
- 5 Marketing e commercio
- 6 Personale e organizzazione
- 7 Diritto e assicurazioni
- 8 Calcolo
- 9 Tecnica di lavoro e comunicazione

Le candidate e i candidati in possesso di un diploma commerciale non sono tenute/i a svolgere i moduli da 1 a 3.

**Opportunità di perfezionamento
Esame professionale superiore (EPS):**
Diplomato in economia aziendale nel ramo dell'automobile



UPSA/AGVS
Wölfistrasse 5, Casella postale 64, 3000 Berna 22
Telefono 031 307 15 15, Fax 031 307 15 16
info@agvs-upsa.ch, www.agvs-upsa.ch



Informazioni dettagliate sulla formazione continua vengono fornite, anche telefonicamente, dall'Unione professionale svizzera dell'automobile (UPSA).



UPSA | AGVS

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