

FORMAZIONE TECNICA E AGGIORNAMENTO

Con l'obiettivo di offrire un servizio sempre all'avanguardia agli autoriparatori, Assoricambi ha organizzato degli incontri con i propri esperti officina, nell'ambito del programma Asso Service, per formarli ed aggiornarli su tutte le ultime novità del settore

Tappa di Caserta

a cura della Redazione

In occasione dell'ultimo road show organizzato da Asso Service, il Programma Officine del Consorzio Assoricambi, sono state presentate le novità del programma agli "Esperti Officina" - i referenti per gli autoriparatori affiliati alla rete presenti in ogni azienda associata al Consorzio Assoricambi. Il tutto si è svolto durante tre giornate di lavoro, in tre città: 22 giugno Milano, 23 giugno Bologna e 28 giugno Caserta. 46 le aziende associate presenti, con oltre 80 partecipanti e 9 incontri con i fornitori di servizi.

"L'obiettivo primario di questi eventi itineranti - afferma Enrico Pavone, Responsabile del Programma Asso Service - è senza dubbio quello di formare tecnicamente i nostri Esperti Officina, aggiornandoli sulle procedure interne e le modalità di attivazione e gestione dei servizi offerti agli autoriparatori. Tutti gli incontri si trasformano, poi, in veri momenti di scambio di opinioni e idee, utili a confrontarsi sulle esperienze individuali".

Durante gli incontri sono stati analizzati i fattori discriminanti e le criticità per le officine, la difficoltà nel comunicare con il cliente finale, le differenze di specializzazione, identificazione dei ricambi, ecc. il tutto partendo da un'introduzione sulla situazione attuale del mercato dell'autoriparazione e sul valore aggiunto



di far parte di una rete e presentando i progetti in atto volti all'ampliamento della gamma dei servizi.

Asso Service propone un programma di servizi suddiviso in quattro aree e volto a rispondere alle principali problematiche e incrementare il business degli autoriparatori, attraverso la crescita del numero dei passaggi in officina degli automobilisti. Le quattro aree principali sono le seguenti:

- Formazione professionale di alto livello: per aggiornarsi costantemente e non farsi trovare impreparati sui nuovi sistemi e tecnologie presenti sulle nuove vetture;
- Supporto tecnico e informazione: per migliorare la condivisione delle informazioni tramite avanzati

Asso Service

SERVIZIO COMPLETA
PROFESSIONALITÀ



Tappa di Milano





Enrico Pavone

strumenti informatici, mettendo a disposizione approfondimenti tecnici, software gestionale, banche dati, assistenza tecnica telefonica;

- Immagine e comunicazione: per migliorare e potenziare l'immagine dell'officina ed essere identificati facilmente dai clienti, comunicando serietà ed affidabilità;
- Servizi e convenzioni: assistenza legale, per offrire all'autoriparatore consulenza in ambito giuridico o Asso Forum, il forum tecnico per gli autoriparatori.

Alla fine di ogni giornata, sono intervenuti i principali fornitori di servizi (formazione, gestionale officine, banca dati, forum tecnico autoriparatori), i quali hanno illustrato in maniera dettagliata i loro strumenti e le novità che verranno introdotte. Relativamente all'attività che Assoricambi sta svolgendo, abbiamo posto alcune domande ad Enrico Pavone, Responsabile Sviluppo Rete Asso Service. Scopriamo cosa ci ha risposto.

Quali sono i requisiti minimi per entrare a fare parte della rete Asso Service?

I nostri Esperti Programma Officine Asso Service presenti sul territorio verificano la presenza di determinati requisiti qualitativi e quantitativi di base necessari al momento della sottoscrizione dell'accordo, prima di poter far parte del Network Officine Asso Service. Presenza di competenze professionali, strumentazione tecnica aggiornata, utilizzo di una banca dati tecnici certificata, rispetto delle normative vigenti sono solo alcuni esempi dei requisiti da noi richiesti. Questi standard tengono conto degli attuali mutamenti del settore e delle caratteristiche principali delle autovetture, oltre ad un impegno nel perseguire un percorso di formazione continua insieme al ricambista Assoricambi di riferimento, al fine di maturare le competenze necessarie per offrire un servizio di alto livello al consumatore finale.

Come sta andando l'attività del network, quali servizi offrite?

I primi 6 mesi dell'anno hanno visto confermate, ancor meglio superate, le nostre previsioni di crescita.

Un'ottimizzazione della nostra copertura territoriale è stata perseguita proponendo un programma in grado di offrire un insieme di strumenti e servizi volti al supporto tecnologico e al miglioramento continuo delle competenze.

Abbiamo infatti fornito percorsi di formazione tecnica di alto livello, consulenza legale, banche dati tecniche, forum tecnico, kit di identificazione, servizi di marketing e comunicazione dedicati.

Come vedi l'attività dell'officina anche in funzione di queste nuove vetture sempre più "autonome"?

Il settore dell'autoriparazione sta vivendo un cambiamento importante. Nonostante l'età media del parco auto italiano sia ancora elevata, sempre più nuove vetture sono dotate di sensori e controlli elettronici, pertanto è imperativo non farsi trovare impreparati. Diventa per le officine necessario confrontarsi con gli operatori del mercato, tenersi aggiornati e formarsi costantemente per far crescere la competitività della propria azienda e non perdere opportunità di business del settore.

Se si dovesse calare nei panni dell'officina cosa farebbe per migliorare la propria attività?

Innanzitutto punterei sull'aggiornamento continuo delle competenze del personale, senza trascurare l'immagine e la comunicazione, valorizzando la professionalità della mia attività. Tale professionalità deve diventare tangibile anche per il consumatore finale al fine di farmi identificare come punto di riferimento per la riparazione della propria vettura e, quindi, di quella dei propri familiari e conoscenti. Cercherei inoltre di identificare un ricambista in grado di supportarmi nell'attività quotidiana e di fornire, oltre a ricambi di alta qualità, anche "servizi" a supporto della mia attività; queste sono, appunto, caratteristiche che identificano i ricambisti Assoricambi (l'elenco aggiornato è consultabile all'indirizzo web www.assoricambi.it).