



Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze

Scheda di Figura Professionale

Denominazione Figura	Operatore per l'installazione, manutenzione e riparazione di apparecchi elettrici ed elettronici di auto, moto, camion e autobus (321)
Esempi di possibili denominazioni ricorrenti nel mondo del lavoro	Elettrauto
Settori di riferimento	Vendita e riparazione di auto e moto veicoli (23)
Ambito di attività	Produzione di beni e servizi
Livello di complessità	Gruppo-livello A
Descrizione	Effettua interventi di installazione, manutenzione e riparazione di apparecchi elettrici ed elettronici di auto, moto, camion e autobus. L'elettrauto svolge la propria attività come lavoratore dipendente o titolare di officine di riparazione o di elettrauto

Contesto di esercizio

Tipologia rapporti di lavoro	Opera in qualità di lavoratore dipendente in aziende e officine di riparazione o di elettrauto. La figura professionale, vista la dimensione media delle imprese artigiane del settore, rappresentata spesso da micro-imprese, può coincidere con quella del titolare d'impresa
Collocazione contrattuale	Il suo collocamento contrattuale, in qualità di dipendente, corrisponde generalmente ad un livello di IV o V, con un inquadramento iniziale di addetto operaio fino a passaggi di livello per ruoli con maggiore autonomia e presidio specialistico
Collocazione organizzativa	La figura svolge un ruolo essenzialmente esecutivo e gode di autonomia nell'esecuzione e nella responsabilità dei lavori che svolge, interagendo, secondo le dimensioni dell'azienda, con altre figure all'interno dell'officina. Come dipendente si rapporta con il titolare di impresa ed altre figure professionali, quali ad es. meccanici o altre professionalità tecniche
Opportunità sul mercato del lavoro	Il settore dell'autoriparazione, sebbene registri un aumento della spesa degli italiani, segnala un calo del numero delle imprese del settore. Il numero degli operatori dell'autoriparazione è destinato a ridursi ulteriormente nei prossimi anni, in quanto nel settore è in corso una profonda ristrutturazione legata in parte all'entrata in vigore della nuova regolamentazione europea per la vendita e l'assistenza agli autoveicoli che sta progressivamente eliminando gli operatori marginali. Calano dunque gli indipendenti (meccanici, elettrauto, carrozzieri e gommisti), mentre aumentano sia le aziende affiliate a network (soft-franchising) che le stazioni di servizio attrezzate, cioè equipaggiate per garantire interventi di routine sulle

	auto
Percorsi formativi	Assolvimento dell'obbligo scolastico di istruzione e frequenza di specifico percorso di qualifica professionale. Costituisce un titolo preferenziale il possesso di un titolo di istruzione secondaria superiore, in particolar modo rilasciato da un istituto tecnico industriale. In particolare è consigliabile la frequenza di corsi di formazione professionale per elettrauto, elettricista o meccanico riparatore

Indici di conversione

Sistemi di classificazione a fini statistici

ISCO 1988	724 - ELECTRICAL AND ELECTRONIC EQUIPMENT MECHANICS AND FITTERS - 7241 -Electrical mechanics and fitters 723 - MACHINERY MECHANICS AND FITTERS - 7231 - Motor vehicle mechanics and fitters
ISTAT Professioni (CP 2011)	6.2.4.1.5 - Elettrauto
ATECO 2007	45.20.30 - Riparazione di impianti elettrici e di alimentazione per autoveicoli 45.40.30 - Manutenzione e riparazione di motocicli e ciclomotori (inclusi i pneumatici)

Repertori di descrizione

Repertorio nazionale delle figure per i percorsi IFTS	
Repertorio nazionale delle figure per i percorsi leFP	
Fonti documentarie	Repertorio Regionale delle Figure Professionali della Regione Toscana

Elenco Aree di Attività

Denominazione AdA	Assistenza alla clientela
Descrizione della performance	Fornire assistenza alla clientela al fine di soddisfare le richieste del cliente nella logica di qualità del servizio
UC	1686
Capacità-abilità	Consigliare soluzioni di intervento al cliente in relazione alle esigenze espresse Individuare le tipologie di informazioni da richiedere al cliente per svolgere una successiva diagnosi del mezzo Interpretare le informazioni fornite al fine di definire le possibili cause di malfunzionamento delle parti elettriche/elettroniche del mezzo Sensibilizzare il cliente alla cura ed al corretto utilizzo dell'autoveicolo
Conoscenze	Caratteristiche tecniche di un'officina di autoriparazione per il corretto utilizzo degli strumenti, delle tecnologie e delle lavorazioni Elementi di psicologia della comunicazione per fornire informazioni ai clienti utilizzando stili comunicativi e strategie adeguate Tecniche di vendita per condurre la trattativa di vendita negoziando ed offrendo soluzioni soddisfacenti alle parti interessate

Denominazione AdA	Configurazione dei requisiti tecnici degli apparati elettrici ed elettronici dell'autoveicolo
Descrizione della performance	Effettuare le operazioni di configurazione dei requisiti tecnici degli apparati elettrici ed elettronici assicurando l'operazione di collaudo finale secondo gli standard di sicurezza ed efficienza
UC	1689
Capacità-abilità	Adottare sistemi di collaudo degli apparati elettrici/elettronici riparati Interpretare le specifiche di intervento in dati di prestazione dell'autoveicolo Stabilire il grado di efficienza e funzionalità degli apparati elettrici/elettronici revisionati Utilizzare strumentazione autronica per la verifica del corretto funzionamento dell'autoveicolo
Conoscenze	Normativa antinfortunistica relativa agli ambienti di lavoro dell'autoriparazione Nozioni base di informatica per l'uso di programmi specifici (per la revisione periodica, registrazione dati prove, comunicazione esito, ecc...) Nozioni di base della lingua inglese per la lettura di schemi elettrici, elettronici e meccanici Principali metodi di collaudo dei sistemi elettrici ed elettronici dei veicoli a motore Principali tipologie di motore (a due o quattro tempi, diesel, common rail, rotante) Principi di funzionamento dei sistemi EOBD, CANBUS e ABS Schede, schemi e tabelle relative a circuiti elettrici ed elettronici dei veicoli a motore Sistemi di alimentazione, accensione, raffreddamento, carburazione dei veicoli a motore Tecnologia e misure elettriche ed elettroniche di base Utilizzo degli attrezzi per la riparazione e manutenzione dei veicoli, del ponte sollevatore e del banco prova a rullo

Denominazione AdA	Diagnosi tecnica e strumentale degli apparati elettrici ed elettronici dell'autoveicolo
Descrizione della performance	Svolgere una corretta diagnosi tecnica e strumentale degli apparati elettrici/elettronici al fine di individuare il guasto e programmare un piano di riparazione adeguato
UC	1687
Capacità-abilità	Applicare protocolli di analisi strumentale per eseguire il check-up autronico dell'autoveicolo Decodificare parametri, schede tecniche e schemi elettrici/elettronici in esito al check-up dell'autoveicolo

	Individuare tecnologie, strumenti e fasi sequenziali per la riparazione delle parti elettriche e/o elettroniche dell'autoveicolo Prevedere tempi, costi e risorse per l'intervento sulle parti elettriche/elettroniche
Conoscenze	Normativa antinfortunistica relativa agli ambienti di lavoro dell'autoriparazione Nozioni base di informatica per l'uso di programmi specifici (per la revisione periodica, registrazione dati prove, comunicazione esito, ecc...) Nozioni di base della lingua inglese per la lettura di schemi elettrici, elettronici e meccanici Principali tipologie di motore (a due o quattro tempi, diesel, common rail, rotante) Principi di funzionamento dei sistemi EOBD, CANBUS e ABS Schede, schemi e tabelle relative a circuiti elettrici ed elettronici dei veicoli a motore Sistemi di alimentazione, accensione, raffreddamento, carburazione dei veicoli a motore Strumenti e attrezzature di diagnostica, autronica ed informatica Tecnologia e misure elettriche ed elettroniche di base Utilizzo degli attrezzi per la riparazione e manutenzione dei veicoli, del ponte sollevatore e del banco prova a rullo

Denominazione AdA	Realizzazione dell'intervento alle apparecchiature elettriche ed elettroniche
Descrizione della performance	Realizzare l'intervento alle apparecchiature elettriche ed elettroniche del mezzo assicurando una corretta realizzazione e riparazione del guasto secondo gli standard di sicurezza ed efficienza
UC	1688
Capacità-abilità	Adottare tecniche di riparazione, mappatura e installazione di apparati elettrici/ elettronici Comprendere logiche e specifiche tecniche delle case costruttrici per adeguare l'intervento sul veicolo Definire soluzioni di schermatura delle componenti elettriche /elettroniche sostituite e/o riparate Valutare l'idoneità e la conformità delle nuove componenti elettriche/elettroniche in rapporto alle peculiarità tecniche degli autoveicoli
Conoscenze	Normativa antinfortunistica relativa agli ambienti di lavoro dell'autoriparazione Nozioni base di informatica per l'uso di programmi specifici (per la revisione periodica, registrazione dati prove, comunicazione esito, ecc...) Principali tipologie di motore (a due o quattro tempi, diesel, common

rail, rotante)

Principi di funzionamento dei sistemi EOBD, CANBUS e ABS

Schede, schemi e tabelle relative a circuiti elettrici ed elettronici dei veicoli a motore

Sistemi di alimentazione, accensione, raffreddamento, carburazione dei veicoli a motore

Tecniche di installazione di impianti HI-FI car, impianti video satellitari, antifurto e climatizzazione

Tecniche di riparazione degli apparati elettici/elettronici degli autoveicoli

Tecnologia e misure elettriche ed elettroniche di base

Utilizzo degli attrezzi per la riparazione e manutenzione dei veicoli, del ponte sollevatore e del banco prova a rullo



Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze

Scheda di Figura Professionale

Denominazione Figura	Operatore per la riparazione di autoveicoli e autoarticolati (388)
Esempi di possibili denominazioni ricorrenti nel mondo del lavoro	Riparatore di autoveicoli e autoarticolati
Settori di riferimento	Vendita e riparazione di auto e moto veicoli (23)
Ambito di attività	Produzione di beni e servizi
Livello di complessità	Gruppo-livello A
Descrizione	Individua i guasti degli apparati meccanici di un autoveicolo e di un autoarticolato ed effettua interventi di riparazione, revisione e sostituzione di parti danneggiate. Svolge, inoltre, attività di manutenzione complessiva del mezzo per il mantenimento dei livelli di sicurezza. Svolge la propria attività come lavoratore dipendente o titolare di officine di riparazione

Contesto di esercizio

Tipologia rapporti di lavoro	Opera in qualità di lavoratore dipendente in aziende e officine di riparazione o di elettrauto. La figura professionale, vista la dimensione media delle imprese artigiane del settore, rappresentata spesso da micro-imprese, può coincidere con quella del titolare d'impresa
Collocazione contrattuale	Il suo collocamento contrattuale, in qualità di dipendente, corrisponde generalmente ad un livello IV o V, con un inquadramento iniziale di addetto operaio fino a passaggi di livello per ruoli con maggiore autonomia e presidio specialistico
Collocazione organizzativa	La figura opera principalmente all'interno di officine meccaniche che si occupano di riparazioni e manutenzione di veicoli e/o autoarticolati. Svolge un ruolo essenzialmente esecutivo e gode di autonomia nell'esecuzione e nella responsabilità dei lavori che svolge, interagendo, secondo le dimensioni dell'azienda, con altre figure all'interno dell'officina. Come dipendente si rapporta con il titolare di impresa ed altre figure professionali, quali ad es. elettrauto (vedi Operatore per l'installazione, manutenzione e riparazione di apparecchi elettrici ed elettronici di auto, moto, camion e autobus), gommista o altre professionalità tecniche
Opportunità sul mercato del lavoro	L'andamento del settore dell'autoriparazione negli ultimi cinque anni è in crescita per quanto riguarda la spesa media degli italiani, ma si rileva, al contrario, una contrazione del numero di imprese. Il numero degli operatori dell'autoriparazione è destinato a ridursi ulteriormente nei prossimi anni, in quanto nel settore è in corso una profonda ristrutturazione legata in parte all'entrata in vigore della nuova regolamentazione europea per la vendita e l'assistenza agli

	autoveicoli che sta progressivamente eliminando gli operatori marginali. Calano dunque gli indipendenti (meccanici, elettrauto, carrozzieri e gommisti), mentre aumentano sia le aziende affiliate a network (soft-franchising) che le stazioni di servizio attrezzate, cioè equipaggiate per garantire interventi di routine sulle auto
Percorsi formativi	Assolvimento dell'obbligo scolastico di istruzione e frequenza di specifico percorso di qualifica professionale. Costituisce un titolo preferenziale il possesso del titolo di istruzione secondaria superiore, in particolar modo per perito in meccanica. In particolare è consigliabile la frequenza di corsi di formazione professionale per riparatore meccanico/meccanico auto

Indici di conversione

Sistemi di classificazione a fini statistici

ISCO 1988	723 - MACHINERY MECHANICS AND FITTERS - 7233 - Agricultural- or industrial-machinerymechanics and fitters 723 - MACHINERY MECHANICS AND FITTERS - 7231 - Motor vehicle mechanics and fitters
ISTAT Professioni (CP 2011)	6.2.3.1.2 - Gommisti 6.2.3.6.0 - Meccanici collaudatori 6.2.3.1.1 - Meccanici motoristi e riparatori di veicoli a motore
ATECO 2007	45.20.10 - Riparazioni meccaniche di autoveicoli 45.40.30 - Manutenzione e riparazione di motocicli e ciclomotori (inclusi i pneumatici)

Repertori di descrizione

Repertorio nazionale delle figure per i percorsi IFTS	
Repertorio nazionale delle figure per i percorsi leFP	Operatore alla riparazione dei veicoli a motore- riparazione parti meccaniche ed elettromeccanici del veicolo a motore
Fonti documentarie	Repertorio Regionale delle Figure Professionali della Regione Toscana

Elenco Aree di Attività

Denominazione AdA	Assistenza alla clientela
Descrizione della performance	Fornire assistenza alla clientela al fine di soddisfare le richieste del cliente nella logica di qualità del servizio
UC	1697
Capacità-abilità	Consigliare soluzioni di intervento al cliente in relazione alle esigenze espresse Individuare le tipologie di informazioni da richiedere al cliente per svolgere una successiva diagnosi del mezzo Interpretare le informazioni fornite al fine di definire le possibili cause di malfunzionamento dell'autoveicolo o dell'autoarticolato Sensibilizzare il cliente alla cura ed al corretto utilizzo dell'autoveicolo o dell'autoarticolato
Conoscenze	Caratteristiche tecniche di un'officina di autoriparazione per l'utilizzo

	di strumenti, tecnologie e lavorazioni Elementi di psicologia della comunicazione per fornire informazioni ai clienti utilizzando stili comunicativi e strategie adeguate Tecniche di vendita per condurre la trattativa di vendita negoziando ed offrendo soluzioni soddisfacenti alle parti interessate Terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria
--	--

Denominazione AdA	Diagnosi tecnica e strumentale del guasto dell'autoveicolo o dell'autoarticolato
Descrizione della performance	Svolgere una corretta diagnosi tecnica e strumentale dell'autoveicolo o dell'autoarticolato al fine di individuare il guasto e programmare un piano di riparazione adeguato
UC	1698
Capacità-abilità	Applicare tecniche di indagine per eseguire il check up meccanico ed elettronico dell'autoveicolo o dell'autoarticolato Individuare le tecnologie, gli strumenti e le fasi sequenziali necessarie alla riparazione dell'autoveicolo o dell'autoarticolato Interpretare dati e schede tecniche in esito al check up sull'autoveicolo o autoarticolato Utilizzare manuali e software per la preventivazione dei tempi e dei costi di riparazione del malfunzionamento individuato
Conoscenze	Caratteristiche di un'officina di riparazione per l'utilizzo di strumenti, tecnologie, metodi di lavoro e lavorazioni per l'autoriparazione meccanica ed elettrica Impianti di trasmissione e di frenata Normativa antinfortunistica relativa agli ambienti di lavoro dell'autoriparazione, in particolare per la fase di riparazione e manutenzione dei mezzi Nozioni base di informatica per l'uso di programmi specifici e per i sistemi di check up computerizzato ed elettronico Principali tipologie di motore (a due o quattro tempi, diesel, common rail, rotante) Sistemi di alimentazione, accensione, raffreddamento, carburazione e lubrificazione dei veicoli a motore e degli autoarticolati Strumenti di misura e controllo per la verifica dei singoli componenti meccanici e per la loro messa a punto Tecniche, strumenti e attrezzature di diagnosi e riparazione dei guasti Tecnologia dell'autovettura e dell'autoarticolato e tecnica motoristica: componentistica, motore, carrozzeria, elettronica ed idraulica Tester per valutare i parametri di inquinamento

Denominazione AdA	Manutenzione dell'autoveicolo o dell'autoarticolato
Descrizione della performance	Effettuare le operazioni di manutenzione dell'autoveicolo o dell'autoarticolato assicurando le condizioni ottimali di efficienza e di

	sicurezza dell'autoveicolo o dell'autoarticolato
UC	1700
Capacità-abilità	Preparare certificati di conformità in base a standard di funzionamento definiti dalle case automobilistiche o aziende produttrici Rilevare i livelli di emissione di gas tossici e valutare i parametri d'inquinamento Valutare il livello di usura e idoneità residua dei pezzi di ricambio proponendo interventi di natura tecnico-preventiva
Conoscenze	Caratteristiche di un'officina di riparazione: strumenti, tecnologie, metodi di lavoro e lavorazioni per l'autoriparazione meccanica ed elettrica Impianti di trasmissione e di frenata Normativa antinfortunistica relativa agli ambienti di lavoro dell'autoriparazione, in particolare per la fase di riparazione e manutenzione dei mezzi Nozioni base di informatica per l'uso di programmi specifici e per i sistemi di check up computerizzato ed elettronico Principali tipologie di motore (a due o quattro tempi, diesel, common rail, rotante) Principi di logica dei circuiti, dell'elettrotecnica e dell'elettronica Sistemi di alimentazione, accensione, raffreddamento, carburazione e lubrificazione dei veicoli a motore e degli autoarticolati Strumenti di misura e controllo per la verifica dei singoli componenti meccanici e per la loro messa a punto Tecniche, strumenti e attrezzature di diagnosi e riparazione dei guasti Tecnologia dell'autovettura e dell'autoarticolato e tecnica motoristica: componentistica, motore, carrozzeria, elettronica ed idraulica

Denominazione AdA	Realizzazione della riparazione e collaudo dell'autoveicolo o dell'autoarticolato
Descrizione della performance	Realizzare l'intervento di riparazione e di collaudo dell'autoveicolo o dell'autoarticolato assicurando una corretta realizzazione e riparazione del guasto secondo gli standard di sicurezza ed efficienza
UC	1699
Capacità-abilità	Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato Adottare tecniche di riparazione sui gruppi motori di un veicolo o autoarticolato per il montaggio, sostituzione o revisione Effettuare il controllo della geometria ed eseguire la convergenza delle ruote Effettuare la sostituzione e la riparazione degli pneumatici

	Effettuare una corretta revisione degli impianti di accensione ed iniezione utilizzando strumentazioni autroniche Interpretare le specifiche istruzioni delle diverse aziende produttrici per l'intervento sull'autoveicolo o autoarticolato Utilizzare la linea di controllo tecnica per il collaudo, per la verifica di sospensioni, freni e giochi di una autovettura o autoarticolato
Conoscenze	Caratteristiche di un'officina di riparazione per l'utilizzo di strumenti, tecnologie, metodi di lavoro e lavorazioni per l'autoriparazione meccanica ed elettrica Impianti di trasmissione e di frenata Normativa antinfortunistica relativa agli ambienti di lavoro dell'autoriparazione, in particolare per la fase di riparazione e manutenzione dei mezzi Nozioni base di informatica per l'uso di programmi specifici e per i sistemi di check up computerizzato ed elettronico Principali tipologie di motore (a due o quattro tempi, diesel, common rail, rotante) Principi di logica dei circuiti, dell'elettrotecnica e dell'elettronica Sistemi di alimentazione, accensione, raffreddamento, carburazione e lubrificazione dei veicoli a motore e degli autoarticolati Strumenti di misura e controllo per il rilievo delle vibrazioni, per la verifica dei singoli componenti meccanici e per la loro messa a punto Tecniche, strumenti e attrezzature di diagnosi e riparazione dei guasti e di monitoraggio e valutazione del malfunzionamento Tecnologia dell'autovettura e dell'autoarticolato e tecnica motoristica: componentistica, pneumatici, motore, carrozzeria, elettronica ed idraulica



Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze

Scheda di Figura Professionale

Denominazione Figura	Operatore per la riparazione, sostituzione e verniciatura di elementi della carrozzeria degli autoveicoli (318)
Esempi di possibili denominazioni ricorrenti nel mondo del lavoro	Carrozziere d'auto (riparazione- verniciatura carrozzeria)
Settori di riferimento	Vendita e riparazione di auto e moto veicoli (23)
Ambito di attività	Produzione di beni e servizi
Livello di complessità	Gruppo-livello A
Descrizione	Esegue interventi ordinari e straordinari di riparazione, sostituzione e verniciatura di elementi accessori del telaio e/o della carrozzeria di autoveicoli, seguendo e rispettando le direttive delle aziende automobilistiche. In taluni casi, può essere chiamato a fabbricare speciali parti di carrozzeria. Svolge la propria attività come lavoratore dipendente o titolare di officine di carrozzeria

Contesto di esercizio

Tipologia rapporti di lavoro	Opera in qualità di lavoratore dipendente in aziende e officine di carrozzeria. La figura professionale, vista la dimensione media delle imprese artigiane del settore, rappresentata spesso da micro-imprese, può coincidere con quella del titolare d'impresa
Collocazione contrattuale	Il suo collocamento contrattuale, in qualità di dipendente, corrisponde generalmente ad un livello IV o V, con un inquadramento iniziale di addetto operaio fino a passaggi di livello per ruoli con maggiore autonomia e presidio specialistico
Collocazione organizzativa	La figura opera principalmente all'interno di carrozzerie che si occupano di riparazioni e verniciature di carrozzerie di autoveicoli ma anche di autoarticolati. Svolge un ruolo essenzialmente esecutivo e gode di autonomia nell'esecuzione e nella responsabilità dei lavori che svolge, interagendo, secondo la dimensione dell'azienda, con altre figure all'interno dell'officina. Come dipendente si rapporta con il titolare di impresa ed altre figure professionali, quali ad es. meccanico, elettrauto (vedi Addetto Operatore per l'installazione, manutenzione e riparazione di apparecchi elettrici ed elettronici di auto, moto, camion e autobus), gommista o altre professionalità tecniche
Opportunità sul mercato del lavoro	Il numero degli operatori dell'autoriparazione è destinato a ridursi ulteriormente nei prossimi anni, in quanto nel settore, sebbene in crescita per la spesa degli italiani, è in corso una profonda ristrutturazione legata in parte all'entrata in vigore della nuova regolamentazione europea per la vendita e l'assistenza agli autoveicoli che sta progressivamente eliminando gli operatori

	marginali. Calano dunque gli indipendenti (meccanici, elettrauto, carrozzieri e gommisti), mentre aumentano sia le aziende affiliate a network (soft-franchising) che le stazioni di servizio attrezzate, cioè equipaggiate per garantire interventi di routine sulle auto
Percorsi formativi	Assolvimento dell'obbligo scolastico di istruzione e frequenza di specifico percorso di qualifica professionale. Costituisce un titolo preferenziale il possesso del titolo di istruzione secondaria superiore, in particolar modo per perito in meccanica. In particolare è consigliabile la frequenza di corsi di formazione professionale per carrozziere d'auto

Indici di conversione

Sistemi di classificazione a fini statistici

ISCO 1988	723 - MACHINERY MECHANICS AND FITTERS - 7233 - Agricultural- or industrial-machinerymechanics and fitters 723 - MACHINERY MECHANICS AND FITTERS - 7231 - Motor vehicle mechanics and fitters 721 - METAL MOULDERS, WELDERS, SHEET-METAL WORKERS, STRUCTURAL- METALPREPARERS, AND RELATED TRADES WORKERS - 7213 - Sheet metal workers 714 - PAINTERS, BUILDING STRUCTURE CLEANERS AND RELATED TRADES WORKERS -7142 - Varnishers and related painters
ISTAT Professioni (CP 2011)	6.2.1.8.1 - Carrozzeri 6.2.3.7.0 - Verniciatori artigianali ed industriali
ATECO 2007	45.20.20 - Riparazione di carrozzerie di autoveicoli 45.40.30 - Manutenzione e riparazione di motocicli e ciclomotori (inclusi i pneumatici)

Repertori di descrizione

Repertorio nazionale delle figure per i percorsi IFTS	
Repertorio nazionale delle figure per i percorsi leFP	Operatore alla riparazione dei veicoli a motore- riparazione di carrozzerie
Fonti documentarie	Repertorio Regionale delle Figure Professionali della Regione Toscana

Elenco Aree di Attività

Denominazione AdA	Assistenza alla clientela
Descrizione della performance	Fornire assistenza alla clientela al fine di soddisfare le richieste del cliente nella logica di qualità del servizio
UC	1681
Capacità-abilità	Consigliare soluzioni di intervento al cliente in relazione alle esigenze espresse Individuare le tipologie di informazioni da richiedere al cliente per svolgere una successiva diagnosi dei danni Interpretare le informazioni comunicate dal cliente Sensibilizzare il cliente alla cura ed al corretto utilizzo della carrozzeria dell'autoveicolo o dell'autoarticolato

Conoscenze	Caratteristiche tecniche di un'officina di autoriparazione per l'utilizzo di strumenti, tecnologie e lavorazioni Elementi di psicologia della comunicazione per fornire informazioni ai clienti utilizzando stili comunicativi e strategie adeguate Tecniche di vendita per condurre la trattativa di vendita negoziando ed offrendo soluzioni soddisfacenti le parti interessate Terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria
------------	--

Denominazione AdA	Diagnosi del danno del telaio e della carrozzeria
Descrizione della performance	Svolgere una corretta diagnosi del telaio e della carrozzeria dell'autoveicolo al fine di accertare il danno e programmare un piano di riparazione adeguato
UC	1682
Capacità-abilità	Definire un preventivo dei tempi e dei costi di intervento sull'autoveicolo Identificare le componenti di telaio e carrozzeria danneggiate valutando l'entità del danno se di tipologia lieve/grave Individuare tecnologie, strumenti e fasi sequenziali necessarie alla riparazione dell'autoveicolo
Conoscenze	Caratteristiche di un'officina d'autocarrozzeria per l'utilizzo di strumenti, tecnologie e lavorazioni Caratteristiche tecniche dei materiali metallici Elementi di tecnologia dell'autovettura per la corretta esecuzione di operazioni meccaniche elementari su elementi di telaio e di carrozzeria Elementi di termodinamica e sue applicazioni sulle parti della carrozzeria degli autoveicoli Normativa antinfortunistica relativa agli ambienti di lavoro dell'autocarrozzeria Normativa e procedure di gestione dei sinistri auto Normativa relativa allo smaltimento dei rifiuti pericolosi dell'autocarrozzeria Sistemi di raddrizzatura e di livellamento di telaio e carrozzeria con l'utilizzo del banco di riscontro, leve, ecc... Tecniche ed attrezzature di smontaggio/assemblaggio della carrozzeria e delle parti accessorie degli autoveicoli

Denominazione AdA	Lavorazione di carrozzeria e del telaio dell'autoveicolo
Descrizione della performance	Effettuare le operazioni di lavorazione di carrozzeria e del telaio dell'autoveicolo assicurando le condizioni ottimali di efficienza e di sicurezza di tenuta di strada dell'autoveicolo
UC	1684
Capacità-abilità	Adottare metodi e sistemi di ribattitura dei lamierati danneggiati con

	l'utilizzo di martelli, tasselli, ecc, al fine di togliere le ammaccature Applicare tecniche di raddrizzatura e livellamento del telaio e della scocca con l'impiego del banco di riscontro Identificare i componenti di carrozzeria e telaio da ribattere o da riallineare Rendere liscia la superficie riparata effettuando correttamente le operazioni di pulitura, spianatura ed eventuale stagnatura al fine di uniformare la superficie per la successiva fase di pre-verniciatura Ricostruire se necessario, le parti sensibilmente danneggiate, effettuando correttamente le operazioni di taglio, sagomatura e saldatura Valutare equilibrio e livellamento del telaio e della carrozzeria del veicolo
Conoscenze	Caratteristiche di un'officina di autocarrozzeria per un corretto impiego di strumenti, tecnologie e lavorazioni Caratteristiche tecniche dei materiali metallici Elementi di tecnologia dell'autovettura per la corretta esecuzione di operazioni meccaniche elementari su elementi di telaio e di carrozzeria Elementi di termodinamica e sue applicazioni sulle parti della carrozzeria degli autoveicoli Normativa antinfortunistica relativa agli ambienti di lavoro dell'autocarrozzeria Normativa e procedure di gestione dei sinistri auto Normativa relativa allo smaltimento dei rifiuti pericolosi dell'autocarrozzeria Sistemi di raddrizzatura e di livellamento di telaio e carrozzeria con l'utilizzo del banco di riscontro, leve, ecc... Strumenti e metodi di saldatura per l'utilizzo della fiamma ossiacetilenica, di elettrodi rivestiti, ecc... Tecniche ed attrezzature di smontaggio/assemblaggio della carrozzeria e delle parti accessorie degli autoveicoli

Denominazione AdA	Smontaggio e assemblaggio degli organi meccanici e delle parti accessorie della carrozzeria
Descrizione della performance	Analizzare i componenti e le parti di carrozzeria assicurando una corretta fase di smontaggio e assemblaggio dei pezzi
UC	1683
Capacità-abilità	Adottare modalità di allocazione e custodia delle componenti e parti smontate Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato Applicare tecniche di smontaggio e di ri-assemblaggio di organi meccanici e parti accessorie della carrozzeria (saldatura, bullonatura,

	ecc...) Determinare le possibili alternative di sostituzione e/o riparazione da effettuare nella successiva fase di lavorazione Riconoscere le caratteristiche tecniche di organi meccanici elementari e di parti di carrozzeria al fine di programmare una corretta fase di smontaggio/assemblaggio
Conoscenze	Caratteristiche di un'officina d'autocarrozzeria per un corretto impiego di strumenti, tecnologie e lavorazioni Caratteristiche tecniche dei materiali metallici Elementi di tecnologia dell'autovettura per la corretta esecuzione di operazioni meccaniche elementari su elementi di telaio e di carrozzeria Elementi di termodinamica e sue applicazioni sulle parti della carrozzeria degli autoveicoli Normativa antinfortunistica relativa agli ambienti di lavoro dell'autocarrozzeria Normativa e procedure di gestione dei sinistri auto Normativa relativa allo smaltimento dei rifiuti pericolosi dell'autocarrozzeria Procedure e tecniche di monitoraggio e di individuazione e valutazione del malfunzionamento Sistemi di raddrizzatura e di livellamento di telaio e carrozzeria con l'utilizzo del banco di riscontro, leve, ecc... Strumenti e metodi di saldatura per l'utilizzo della fiamma ossiacetilenica, di elettrodi rivestiti, ecc... Tecniche ed attrezzature di smontaggio/assemblaggio della carrozzeria e delle parti accessorie degli autoveicoli

Denominazione AdA	Verniciatura dell'autoveicolo
Descrizione della performance	Effettuare le operazioni di verniciatura dell'autoveicolo o dell'autoarticolato assicurando il rispetto degli standard qualitativi definiti dalla azienda automobilistica
UC	1685
Capacità-abilità	Adottare tecniche di verniciatura, di essiccazione e di lucidatura in relazione ai diversi materiali da trattare Applicare correttamente le tecniche di pre-trattamento delle superfici da verniciare, svolgendo adeguatamente le operazioni di pulizia, mascheratura e carteggiatura Identificare la rispondenza della tipologia di verniciatura eseguita agli standard qualitativi definiti dalle diverse case automobilistiche Utilizzare apparecchiature tintometriche per la preparazione delle vernici da applicare
Conoscenze	Apparecchiature per l'essiccazione delle vernici con l'impiego di forni, lampade ad infrarossi, ecc...

Caratteristiche delle tipologie di vernici da utilizzare (metallizzate e non, a base d'acqua, pastello) e dei sistemi tintometrici

Caratteristiche di un'officina d'autocarrozzeria per un corretto impiego di strumenti, tecnologie e lavorazioni

Caratteristiche tecniche dei materiali metallici

Elementi di tecnologia dell'autovettura per la corretta esecuzione di operazioni meccaniche elementari su elementi di telaio e di carrozzeria

Elementi di termodinamica e sue applicazioni sulle parti della carrozzeria degli autoveicoli

Normativa antinfortunistica relativa agli ambienti di lavoro dell'autocarrozzeria

Tecniche e sistemi di lucidatura dell'autoveicolo

Tecniche ed apparecchiature per la verniciatura dei lamierati e delle parti non metalliche dell'autoveicolo

Tecniche ed attrezzature di smontaggio/assemblaggio della carrozzeria e delle parti accessorie degli autoveicoli



Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze

Scheda di Figura Professionale

Denominazione Figura	Tecnico della programmazione, organizzazione e conduzione di trattative di vendita di auto e/o motocicli (317)
Esempi di possibili denominazioni ricorrenti nel mondo del lavoro	Venditore di auto e motoveicoli
Settori di riferimento	Vendita e riparazione di auto e moto veicoli (23)
Ambito di attività	Commerciale e vendita
Livello di complessità	Gruppo-livello B
Descrizione	Conduce trattative d'affari rappresentando l'azienda commerciale per cui opera e concludendo contratti di vendita in nome della stessa. Programma, organizza e conduce autonomamente trattative di vendita di auto e/o motocicli con il cliente, gestendo i colloqui di presentazione dei prodotti dell'azienda/punto vendita in cui opera. Grazie al continuo rapporto con la clientela è in grado di monitorare le esigenze dei consumatori e di disporre di importanti segnali sull'andamento del mercato di riferimento. Svolge la propria attività come lavoratore dipendente di aziende commerciali o in qualità di lavoratore autonomo

Contesto di esercizio

Tipologia rapporti di lavoro	Può operare in qualità di lavoratore dipendente in imprese commerciali di medie e grandi dimensioni nel settore del commercio di autoveicoli e motocicli o può svolgere la propria attività come lavoratore autonomo o libero professionista a provvigione. In particolare in tal caso, la figura è assimilata all'agente di commercio, esiste però una differenza sul piano giuridico. Queste figure svolgono infatti compiti diversi. Secondo la vigente normativa, l'agente di commercio è munito del potere di rappresentanza (raccoglie e trasmette ordini la cui evasione, tuttavia, è condizionata dal benessere della società rappresentata); la figura in oggetto invece ha il "potere" di sottoscrivere direttamente il contratto
Collocazione contrattuale	Il suo collocamento contrattuale, in qualità di dipendente, varia a seconda della tipologia di impresa, da impiegato a quadro o dirigente (se svolge attività di direzione commerciale) e, in molti casi, vengono riconosciute delle provvigioni o incentivi sul fatturato/volume d'affari. Se svolge attività autonoma in qualità di libero professionista è soggetto all'obbligo dell'iscrizione camerale, della gestione della partita Iva, dell'iscrizione all'Inps e della tenuta della scrittura contabile ordinaria o semplificata. Il trattamento economico di questa figura è variabile essendo costituito da una quota fissa più le provvigioni, vale a dire una percentuale sul totale dell'importo fatturato al cliente. Le provvigioni rappresentano la parte principale

	del guadagno e, ovviamente, il vero incentivo economico dell'Agente. L'iscrizione a ruolo per l'agente non costituisce necessariamente un prerequisito per avviare l'attività, poiché la suddetta iscrizione oggi non rappresenta più un elemento del rapporto di agenzia in seguito alla decisione della Corte di giustizia CE che ha ritenuto contrastante con la normativa europea (Direttiva del Consiglio n. 86/653/CEE del 18 dicembre 1986) la disposizione nazionale che subordinava la validità del contratto di agenzia all'iscrizione dell'Agente nell'apposito albo
Collocazione organizzativa	La figura professionale svolge la propria attività in autonomia, ma è tenuta al rispetto di discrezionalità e alle linee commerciali e di marketing stabilite dall'azienda commerciale per cui opera. Risponde al titolare dell'azienda commerciale, o se presente, al direttore commerciale o capo area
Opportunità sul mercato del lavoro	Il settore della vendita non registra flessioni, benché stiano cambiando i requisiti di professionalità e di preparazione specifica ritenuti necessari e rispondenti alle nuove esigenze del mercato. Si richiede un approccio consulenziale maggiormente orientato al mercato, maggiori competenze in analisi dei mercati e di prodotti venduti, nonché di maggiore fidelizzazione della clientela. Gli sviluppi di crescita della figura sono legati anche alle dinamiche del settore auto e motocicli e possono prevedere degli sviluppi di carriera, all'interno delle aziende commerciali, in qualità di capo area o direttore commerciale, nonché titolare di impresa. Infine, da sottolineare che la professione di venditore non presenta particolari specificità di genere in termini di accesso, tuttavia, gli uomini sono in netta prevalenza rispetto alle donne, che rappresentano solo il 20% del totale della categoria contro l'80% di uomini. La prevalenza di donne è presente soltanto in determinati settori come ad esempio quello dei cosmetici o della moda femminile. Attualmente, stiamo assistendo ad un aumento delle donne verso questa professionalità, anche in considerazione del fatto che l'ultimo accordo che disciplina il contratto di agenzia, per chi svolge attività autonoma, ha previsto migliori tutele
Percorsi formativi	Non è richiesto alcun titolo di studio, sebbene un titolo di istruzione secondaria superiore, in particolar modo rilasciato da un istituto tecnico commerciale, costituisca spesso un titolo preferenziale. In particolare è consigliabile la frequenza di corsi di formazione professionale per addetto alle vendite. Per l'esercizio della professione autonoma, è obbligatorio l'iscrizione al ruolo e il superamento dell'esame previsto di un corso di formazione professionale riconosciuto dalle Regioni presso un'agenzia formativa accreditata. Per coloro che hanno conseguito un titolo di istruzione secondaria superiore di istituto tecnico commerciale o per il commercio, per i laureati in discipline economiche e quanti abbiano svolto, negli ultimi due anni, il lavoro di addetto alle vendite, l'iscrizione al ruolo avviene senza l'obbligo di frequenza del corso di formazione e del superamento del relativo esame. Una nuova richiesta del mercato del lavoro è la Certificazione di Qualità, che sta prendendo piede come attestazione della professionalità dell'Agente di commercio. La certificazione più diffusa è quella del Sistema Qualità Cepas e, per le attività coperte da accreditamento Sincert, i documenti di riferimento sono emessi dallo stesso Ente Nazionale. Le

	norme sono consultabili sul sito: www.cepas.it
--	--

Indici di conversione

Sistemi di classificazione a fini statistici

ISCO 1988	342 - BUSINESS SERVICES AGENTS AND TRADE BROKERS - 3429 - Business services agents and trade brokers not elsewhere classified 341 - FINANCE AND SALES ASSOCIATE PROFESSIONALS - 3419 - Finance and sales associate professionals not elsewhere classified
ISTAT Professioni (CP 2011)	3.3.4.3.0 - Agenti concessionari 3.3.4.2.0 - Agenti di commercio 3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione
ATECO 2007	45.11.01 - Commercio all'ingrosso e al dettaglio di autovetture e di autoveicoli leggeri 45.11.02 - Intermediari del commercio di autovetture e di autoveicoli leggeri (incluse le agenzie di compravendita) 45.19.01 - Commercio all'ingrosso e al dettaglio di altri autoveicoli 45.19.02 - Intermediari del commercio di altri autoveicoli (incluse le agenzie di compravendita) 45.40.11 - Commercio all'ingrosso e al dettaglio di motocicli e ciclomotori 45.40.12 - Intermediari del commercio di motocicli e ciclomotori

Repertori di descrizione

Repertorio nazionale delle figure per i percorsi IFTS	
Repertorio nazionale delle figure per i percorsi leFP	
Fonti documentarie	Repertorio Regionale delle Figure Professionali della Regione Toscana

Elenco Aree di Attività

Denominazione AdA	Analisi commerciale dei prodotti auto e motoveicoli
Descrizione della performance	Fornire indicazioni e proposte per lo sviluppo commerciale dei prodotti (auto e motoveicoli) in linea con la politica aziendale, sulla base di un'analisi delle caratteristiche e dei dati relativi al gradimento e alla resa dei prodotti nel medio e lungo periodo
UC	1677
Capacità-abilità	Analizzare i dati di gradimento dei prodotti venduti dei clienti valutandone potenzialità e limiti che incidono sulle possibilità di vendita Analizzare le informazioni sui vari prodotti, le strategie e le politiche aziendali fornite dall'azienda della casa produttrice cogliendone punti di forza e di debolezza, opportunità e rischi Identificare i processi aziendali, i ruoli, le funzioni, le responsabilità relativi ai vari prodotti che consentono di comprendere la struttura organizzativa Monitorare costantemente i prodotti della concorrenza per

	evidenziarne punti di forza e di debolezza Presentare soluzioni di miglioramento in linea con le potenzialità dell'azienda, le tendenze del mercato e l'analisi della concorrenza
Conoscenze	Approcci e tecniche di customer relationship management al fine di implementare politiche di acquisizione e fidelizzazione dei clienti Caratteristiche tecniche, fasce di prezzo e qualità delle gamme dei prodotti offerti Metodologie di reporting di andamento e previsionali Metodologie e tecniche di analisi dell'andamento di mercato e dei prodotti per evidenziare aree di rischio o di opportunità legate a prodotti/categorie dei fornitori in tutte le categorie in cui opera Nozioni sull'information technology per l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione per la gestione integrata dei dati e della comunicazione ai clienti interni/esterni Politica di prodotto della casa produttrice mandante, nonché dell'azienda commerciale in cui opera, con particolare riferimento a obiettivi strategici Tecniche di analisi della domanda e delle concorrenza, al fine di definire strategie competitive e posizionare l'offerta

Denominazione AdA	Gestione degli ordini
Descrizione della performance	Monitorare le attività di gestione degli ordini assicurando una predisposizione dei documenti conforme alla trattativa di vendita e nel rispetto delle normative fiscali vigenti
UC	1680
Capacità-abilità	Gestire i dati di bilancio Gestire i flussi informativi necessari al coordinamento dei rapporti tra il personale di vendita, l'amministrazione e le aziende produttrici Preparare gli ordini e gestire il passaggio al personale addetto all'amministrazione nel rispetto dei modelli, dei tempi e delle procedure aziendali Utilizzare sistemi applicativi informatici per la registrazione di dati e l'emissione di documentazione necessaria alla gestione dell'ordine
Conoscenze	Elementi di contabilità generale e scritture contabili Elementi di contrattualistica e di diritto commerciale Nozioni base di informatica, programmi dedicati e utilizzo dei comuni mezzi di comunicazione e trasmissione dati (tel, fax, ecc...) Nozioni base di normativa fiscale, imposte, tasse e tributi Tecniche di comunicazione interpersonale per la gestione dei rapporti interpersonali con colleghi, superiori, fornitori e clienti

Denominazione AdA	Vendita dei prodotti e gestione del portfolio clienti
Descrizione della performance	Svolgere le trattative di vendita dei prodotti di propria competenza, sviluppando il portfolio clienti e rispondendo al meglio alle esigenze

	della clientela
UC	1679
Capacità-abilità	Analizzare il portfolio clienti e i risultati di vendita sulla base di indicatori utili alla misurazione della performance Ascoltare i reclami dei clienti favorendo il mantenimento del clima di fiducia instaurato Comunicare con efficacia durante la trattativa di vendita, utilizzando stili, strategie comunicative e tecniche di vendita differenziate, adeguate al contesto, al cliente e all'obiettivo di vendita al fine di raggiungere un accordo profittabile per entrambe le parti Elaborare report periodici per l'azienda commerciale ed eventuale casa mandante sull'andamento delle vendite, le previsioni, i cambiamenti rispetto alle esigenze espresse dai clienti e alle più generali tendenze del proprio settore Fornire informazioni tecniche al cliente sui prodotti offerti, suggerimenti nelle scelte e possibili alternative di acquisto orientando il cliente verso i prodotti che maggiormente soddisfano le richieste e le aspettative Identificare nuovi potenziali clienti, determinandone bisogni, interessi e richieste e attivando azioni mirate per l'ampliamento del portfolio Risolvere le situazioni di inefficienza o di disservizio al cliente con risposte adeguate, competitive e vantaggiose
Conoscenze	Caratteristiche dei prodotti e delle strategie della concorrenza per offrire al cliente proposte competitive Caratteristiche tecniche, fasce di prezzo e qualità delle gamme di prodotti offerti Elementi di marketing strategico e marketing operativo: teorie e modelli Elementi di psicologia della comunicazione per fornire informazioni ai clienti utilizzando stili comunicativi e strategie adeguate Metodologie di reporting di andamento e previsionali Politica di prodotto della casa produttrice mandante, nonché dell'azienda commerciale in cui opera, con particolare riferimento a obiettivi strategici Sistema informativo e di marketing per analisi e ricerche di mercato, analisi quali-quantitative, ricerca di informazioni e gestione dei dati e sull'attività svolta Tecniche di customer satisfaction per comprendere la psicologia del cliente e le motivazioni dell'orientamento all'acquisto Tecniche di vendita per condurre la trattativa di vendita negoziando ed offrendo soluzioni soddisfacenti le parti interessate Tecniche e strumenti per la gestione della forza vendita per la gestione del portfolio clienti, delle performance di vendita e degli obiettivi commerciali