

Un aiuto indispensabile

La formazione è elemento **imprescindibile** per tutte le realtà che vogliono davvero **fare la differenza** sul mercato. Ed è per questo che **Autodis** propone un nuovo modo di fare formazione, **Xmaster**, che combina **teoria e pratica**. Per saperne di più su questi metodi di insegnamento, durante la tappa di **Sarno del Global Engagement**, abbiamo intervistato **Eliseo Contino**, tecnico formatore di Xmaster



Per via della sua crescente complessità, il settore dell'auto-riparazione richiede un livello sempre maggiore di competenza da parte di tutti gli attori coinvolti, soprattutto per coloro i quali ambiscono a distinguersi sul mercato per la qualità del proprio servizio, non solo del prodotto offerto. Il progetto Xmaster di Autodis nasce proprio dalla sensibilità e dall'esigenza dei propri clienti di voler non soltanto vendere un prodotto, ma mirare ad essere in grado di fornire un'assistenza e una consulenza al mondo del ricambio. Per rispondere a questa richiesta del mercato, l'azienda ha creato un'area tecnica di consulenza e di formazione per dare un valore aggiunto nell'area commerciale.

Abbiamo rivolto alcune domande ad una delle persone che in Autodis si occupa di ciò che concerne i corsi di formazione, Eliseo Contino, che ci ha raccontato alcune delle priorità, degli obiettivi e delle sfide del progetto Xmaster.

Quali sono i principali obiettivi della formazione forniti da Xmaster?

Per noi la formazione non consiste in una semplice divulgazione di informazioni teoriche, ma nel formare i partecipanti ai corsi attraverso un'adeguata preparazione sulle tecnologie e sui sistemi equipaggiati sulle autovetture, sia passati che presenti, così come su quelli che il mercato vorrebbe proporre in futuro. È nostro obiettivo preparare gli allievi ad un'adeguata conoscenza dei siste-

mi, affinché possano dedicarsi non solo a rincorrere il problema, ma a trovare la causa dei guasti.

Quali sono le metodologie che utilizzate?

Le metodologie da noi usate comprendono sia elementi teorici che pratici. Un esempio è l'utilizzo di vetture preparate per prove pratiche dove simuliamo dei guasti: in questo modo, aiutiamo l'allievo e le persone che partecipano non solo a conoscere il sistema, ma anche le attrezzature in modo adeguato. Il metodo è quello di indirizzare non solo alla conoscenza teorica, ma anche all'attività pratica per risolvere le problematiche che ogni giorno si incontrano in officina.

Può individuare le sfide più comuni incontrate nell'attività di insegnamento? Come le affrontate?

L'attività di formazione è abbastanza complessa, anzi molto. Il motivo è che l'evoluzione dei sistemi delle autovetture ci impone di aggiornarci molto spesso; quindi, il nostro obiettivo è quello di avere un know-how sempre aggiornato per poter trasferire alla rete degli autoriparatori le informazioni e la formazione adeguate. Per esempio, frequentemente sorgono delle difficoltà riguardanti gli aggiornamenti delle diagnosi per le quali, al di là della possibilità di collaborazione con il produttore,

spesso diventa molto difficile nella pratica potersi registrare e usufruire di queste disponibilità. Per cui la sfida è questa: come Xmaster vogliamo aiutare gli autoriparatori ad affrontare le difficoltà e superarle.

Quali sono i feedback più frequenti che ricevete dai partecipanti?

I partecipanti ovviamente desiderano fare molta pratica e conoscere i sistemi. I loro feedback riguardano la possibilità di trovare attrezzature e strumenti che gli permettano effettivamente di risolvere i problemi quotidiani, per cui desiderano avere questa preparazione e che gli si possa fornire questo tipo di strumentazione. Non ci occupiamo solo di formazione, ma anche della giusta attrezzatura e strumentazione per la diagnosi dei sistemi.

La formazione tecnica è centrata sull'evoluzione del mercato automotive, partendo dalle basi tecniche fino ad arrivare alla gestione manageriale di officina. Come incoraggiate la partecipazione e l'interazione dei partecipanti durante i corsi?

Abbiamo diversi metodi per poter non solo incoraggiare, ma anche indirizzare i partecipanti. Il primo è grazie anche al CSI (Questionario di soddisfazione) dove diamo possibilità di esprimersi: in questo modo possiamo comprendere, in base alla





loro preparazione, su che tipologia di argomenti orientarli. È importante far comprendere quanto sia utile nella loro attività l'argomento che andremo a trattare successivamente, perché questo fa sì che il partecipante si prenoti al prossimo corso. Successivamente, tramite i colleghi che si occupano delle visite presso le officine, viene fatto un promemo-

ria a tutta la rete di autoriparatori che fanno parte della nostra scuola di formazione in modo da coinvolgerli sia per gli argomenti, ma anche per la partecipazione.

Xmaster è legato anche alla vendita di attrezzatura e al post-vendita, cosa ci può dire a riguardo?

L'attrezzatura è importantissima.

Noi la consideriamo effettivamente come uno strumento fondamentale per la riparazione delle auto. Non è semplicemente un business, per noi rappresenta anche un aiuto senza il quale si presenterebbe un blocco, senza la possibilità di andare avanti. Le attrezzature che trattiamo sono innovative e di qualità, e riguardano il mondo automotive

a 360 gradi. Il post-vendita per noi è la differenza: è un aspetto su cui effettivamente facciamo molta attenzione.

L'attrezzatura non solo viene consegnata, ma anche installata, spiegata e garantita: l'attività di formazione è necessaria affinché l'autoriparatore possa utilizzarla nel migliore dei modi.