

# Specialista del servizio tecnico APF

## telefonare, informare, consigliare, aiutare, discutere

Un'interruzione della produzione può essere costosa. È per questo che le aziende sono liete di poter contare sull'aiuto degli specialisti e delle specialiste del servizio tecnico. Essi sono interlocutori importanti per i clienti che desiderano commissionare, mantenere, convertire, rinnovare o riparare macchine, impianti e sistemi.

Gli specialisti e le specialiste del servizio tecnico riconoscono rapidamente dove si trova il difetto, sanno dove ottenere i pezzi di ricambio, quando possono essere consegnati e installati e quanto costerà al cliente.

Per questo motivo sono anche in grado di consigliare il cliente, perché non è sempre chiaro, ad esempio, se sia consigliabile un nuovo investimento o quando valga la pena effettuare una ristrutturazione.

Gli specialisti e le specialiste del servizio tecnico ricevono i rapporti sui danni, pianificano e organizzano l'impiego del personale, calcolano, elaborano il budget e le offerte. Con il loro servizio complessivo, assicurano una lunga durata delle attrezzature tecniche e garantiscono quindi processi di produzione senza intoppi.



### Cosa e per cosa?

- ▶ Affinché un cliente possa procurarsi i pezzi di ricambio per l'autolavaggio e richiedere gli interventi di manutenzione necessari, lo specialista del servizio tecnico propone un piano di consegna e di assistenza.
- ▶ Affinché un difetto in un impianto di produzione possa essere rimosso rapidamente, lo specialista del servizio tecnico manda una squadra di tecnici dell'assistenza.
- ▶ Affinché un cliente con una notifica di danno possa ottenere l'assistenza necessaria, lo specialista del servizio tecnico lo indirizza a un tecnico del servizio di riparazione.
- ▶ Affinché i dipendenti che si occupano della hotline, dell'assistenza e del supporto sappiano esattamente come possono aiutare i clienti, lo specialista del servizio tecnico fornisce loro istruzioni specifiche.

### Fatti

**Accesso** Prima dell'esame: Attestato federale di capacità (AFC) o titolo equivalente, nonché esperienza pratica verificabile di almeno 2 anni nell'assistenza tecnica ai clienti.

**Formazione** Un anno di formazione parallela all'attività professionale sotto forma di moduli.

Nota: i costi del corso sono parzialmente coperti dalla Confederazione.

**Gli aspetti positivi** Gli specialisti e le specialiste del servizio tecnico sono un aiuto in caso di danni e guasti tecnici. È quindi sempre una bella sensazione poter aiutare i clienti quando bisogna rimettere in funzione le loro macchine, fare la manutenzione e rispondere alle loro domande in caso di danni.

**Gli aspetti negativi** Può succedere che i reclami o le chiamate per i danni arrivino tutti in una volta, che i pezzi di ricambio non siano in magazzino o che vengano consegnati troppo tardi. Allora si tratta di fare una cosa alla volta e di mantenere la calma.

**Buono a sapersi** Gli specialisti e le specialiste del servizio tecnico sono solitamente in un reparto di una società di produzione e commercio in cui sono specializzati. Può trattarsi dell'assistenza e della hotline, dove si occupano direttamente dei problemi dei clienti. Oppure sono responsabili dell'assistenza e dei ricambi, dove le informazioni e i compiti sono di natura più tecnica. I loro clienti sono sia aziende che persone private.

### Profilo dei requisiti

	favorevole	importante	molto importante
capacità di comunicare			██████████
competenze tecniche			██████████
diplomazia		██████████	
fluidità nell'espressione orale e scritta		██████████	
interesse per il contatto con la clientela, orientamento al cliente			██████████
interesse per la tecnologia, interesse alla consulenza			██████████
orientamento alla soluzione		██████████	
perseveranza, pazienza		██████████	
qualità di leadership		██████████	
senso di responsabilità	██████████		

### Percorsi di carriera

