

Formazione Service non Tecnica

Nel contesto del nuovo Contratto di Service Partner, le linee guida del Gruppo Volkswagen definiscono le principali figure professionali necessarie in ambito Service e le loro necessità di formazione:

1. Responsabile Service
2. Responsabile Clienti
3. Addetto alla Garanzia
4. Responsabile Magazzino
5. Magazziniere
6. Collaboratore Service addetto all'assistenza 24 ore su 24 (dall'1/10/05)

Formazione Service non Tecnica

Per ognuna di esse è previsto un apposito percorso formativo a pagamento, omogeneo nei contenuti e nella durata a livello europeo.

Una novità prevista dalle nuove linee guida consiste nella necessità, per Responsabili Service, Clienti e Magazzino, di disporre di un „Certificato di Qualifica“, ottenibile superando un esame al termine del percorso formativo.

Per gli Addetti alla Garanzia, i Magazzinieri e il Collaboratore Service addetto all'assistenza 24 ore su 24 (quest'ultimo dall'1/10/05) è previsto invece un “Attestato di Partecipazione”, ottenibile superando un test al termine dei rispettivi percorsi formativi.

Formazione Service non Tecnica

Un'eccezione è prevista per i Responsabili Service, Responsabili Clienti e Responsabili Magazzino che operano presso un'Azienda del Gruppo VW da almeno 6 anni e stiano svolgendo la specifica funzione da almeno 5 anni.

In tal caso, in alternativa al percorso formativo, il Collaboratore può ottenere un "Attestato di Idoneità", superando un apposito test a pagamento.

MODALITA' DI PARTECIPAZIONE

AUTOGERMA inviterà ai relativi percorsi formativi i Collaboratori che il Service Partner avrà inserito nella nuova Banca Dati Organizzativa, specificandone il ruolo. E' quindi indispensabile che il Service Partner mantenga costantemente aggiornato tale strumento.

Formazione Service non Tecnica

RESPONSABILE SERVICE QUALIFICATO

Le linee guida della Marca Volkswagen (Capitolo 11. Personale e Formazione, Paragrafo 11.1) recitano:

“Se i tecnici d’officina sono in numero maggiore o uguale a 12 e/o il numero dei passaggi d’officina giornalieri è maggiore o uguale a 42 è obbligatorio disporre di un Responsabile Service qualificato, interamente dedicato a tale incarico.

Se i tecnici d’officina sono in numero inferiore a 12 e/o il numero dei passaggi d’officina giornalieri è inferiore a 42 il Responsabile Service potrà svolgere tale incarico in via non esclusiva”.

Formazione Service non Tecnica

Qualifica

Ogni Responsabile Service (sia esso figura o funzione) ha l'obbligo di partecipare e completare con successo il percorso formativo a pagamento per Responsabili Service previsto da AUTOGERMA e descritto nell'apposito catalogo formazione. Il "Certificato di Qualifica" rilasciato da AUTOGERMA al termine del percorso formativo o il documento di iscrizione, in forma vincolante, al percorso stesso, costituisce prova della qualifica del Responsabile Service.

Il percorso formativo dovrà essere completato entro il 1/10/2006 o comunque entro 36 mesi dalla data in cui la persona ha iniziato a svolgere tale funzione.

Formazione Service non Tecnica

La partecipazione al percorso formativo non è necessaria soltanto se il Responsabile Service, negli ultimi 6 anni, ha lavorato per almeno 5 anni come Responsabile Service in un Service Partner del Gruppo Volkswagen e ha superato con esito positivo un test di verifica presso AUTOGERMA, conseguendo il relativo “Attestato di Idoneità”.

Ulteriori corsi di formazione (aggiornamento):

La partecipazione ad incontri annuali per Responsabili Service organizzati da AUTOGERMA è obbligatoria.

Formazione Service non Tecnica

RESPONSABILE CLIENTI QUALIFICATO

Le linee guida della Marca Volkswagen (Capitolo 11. Personale e Formazione, Paragrafo 11.2) recitano:

“Ogni Service Partner dovrà disporre di almeno un Responsabile Clienti ogni 14 contatti giornalieri di Clienti (che abbiano generato l’apertura di almeno un ordine di lavoro).

Qualifica

Ogni Responsabile Clienti ha l’obbligo di partecipare e completare con successo il percorso formativo per Responsabili Clienti previsto da AUTOGERMA e descritto nell’apposito catalogo formazione.

Il “Certificato di Qualifica” rilasciato da AUTOGERMA al termine del percorso formativo o il documento di iscrizione, in forma vincolante, al percorso stesso costituisce prova della qualifica del Responsabile Clienti.

Formazione Service non Tecnica

Il percorso formativo dovrà essere completato entro il 1/10/2006 o comunque entro 36 mesi dalla data in cui la persona ha iniziato a svolgere tale funzione.

La partecipazione al percorso formativo per Responsabili Clienti non è necessaria soltanto se il Responsabile Clienti, negli ultimi 6 anni, ha lavorato per almeno 5 anni come Responsabile Clienti in un Service Partner del Gruppo Volkswagen e ha superato con esito positivo un test di verifica presso AUTOGERMA, conseguendo il relativo “Attestato di Idoneità”.

Ulteriori corsi di formazione (aggiornamento)

La partecipazione ad incontri annuali per Responsabili Clienti organizzati da AUTOGERMA è obbligatoria, così come la partecipazione ai corsi di formazione avanzata (formazione specialistica o per esperti).

Formazione Service non Tecnica

ADDETTO ALLE GARANZIE

Le linee guida della Marca Volkswagen (Capitolo 11. Personale e Formazione, Paragrafo 11.3) recitano:

Se le domande di garanzia/correntezza sono almeno 4000 all'anno, il Service Partner dovrà disporre di un addetto alle garanzie interamente dedicato a tale attività, che abbia la qualifica e l'esperienza necessarie. Se le richieste di garanzia sono inferiori a 4000, tale Collaboratore potrà svolgere anche altri incarichi. A partire dall' 1/10/2005 il limite di 4.000 viene ridotto a 3.000.

Qualifica

Ogni addetto alle garanzie, sia esso figura o funzione, ha l'obbligo di partecipare alla specifica formazione a pagamento prevista da AUTOGERMA. L'attestato di partecipazione al corso o il documento di iscrizione, in forma vincolante, alla specifica formazione costituirà prova della qualifica.

Formazione Service non Tecnica

Ulteriori corsi di formazione (aggiornamento)

È inoltre obbligatoria la partecipazione ai corsi di aggiornamento organizzati da AUTOGERMA.

Formazione Service non Tecnica

RESPONSABILE MAGAZZINO

Le linee guida della Marca Volkswagen (Capitolo 19. Personale e Formazione, Paragrafo 19.1) recitano:

Per garantire l'approvvigionamento, economico e tempestivo, dei Ricambi Originali Volkswagen® ai Clienti interni ed esterni, il Service Partner dovrà disporre di un Responsabile Magazzino e del Magazziniere, secondo quanto di seguito indicato:

Se i magazzinieri sono in numero superiore a 3 (addetti a tempo pieno e senza considerare gli apprendisti), uno di questi deve essere nominato Responsabile Magazzino, e sarà interamente dedicato a tale incarico.

Se i magazzinieri sono in numero inferiore o uguale a tre, il Responsabile Magazzino potrà svolgere tale incarico in via non esclusiva.

Formazione Service non Tecnica

Qualifica

Il Responsabile Magazzino deve dimostrare di essere in possesso di tale qualifica, partecipando al percorso formativo a pagamento previsto da AUTOGERMA e superando la prova finale. Il percorso formativo viene descritto nell'apposto catalogo formazione.

Il “Certificato di Qualifica” rilasciato da AUTOGERMA al termine del percorso formativo o il documento di iscrizione, in forma vincolante, al percorso stesso costituisce prova della qualifica del Responsabile Magazzino.

La partecipazione al percorso formativo non è necessaria soltanto se il Responsabile Magazzino, negli ultimi 6 anni, ha lavorato per almeno 5 anni come Responsabile Magazzino presso un Service Partner del Gruppo Volkswagen e ha superato con esito positivo un test di verifica presso AUTOGERMA.

Formazione Service non Tecnica

Ulteriori corsi di formazione (aggiornamento)

Per quanto riguarda la formazione, il Service Partner deve far partecipare il Responsabile Magazzino ad almeno 2 giorni di formazione all'anno, nell'ambito dei programmi di formazione previsti da AUTOGERMA. Come arco di tempo di riferimento si considerano gli ultimi tre anni. L'attestato di fine corso o il documento di iscrizione al corso ne costituirà prova.

Formazione Service non Tecnica

MAGAZZINIERI

Le linee guida della Marca Volkswagen (Capitolo 19. Personale e Formazione, Paragrafo 19.2) recitano:

Se il fatturato medio mensile del Service Partner relativo ai ricambi è superiore o uguale a € 42.000 (prezzo listino Cliente esclusi accessori) questi disporrà di un Magazziniere interamente dedicato a tale attività, se il fatturato risulta inferiore tale Collaboratore potrà svolgere altri incarichi.

Raccomandazione

Al fine di organizzare in modo adeguato l'attività del settore ricambi si raccomanda di disporre di un organico quantitativamente e qualitativamente adeguato.

Formazione Service non Tecnica

Qualifica

Per la qualifica o l'aggiornamento dei Magazzinieri occorre attenersi agli strumenti e alle procedure previste da AUTOGERMA. Per avere la qualifica necessaria ed essere quindi idonei a svolgere questa mansione, i Magazzinieri devono completare con successo lo specifico programma a pagamento previsto da AUTOGERMA. L'attestato di partecipazione o il documento di iscrizione al corso, in forma vincolante, al programma costituiscono la prova della qualifica.

Ulteriori corsi di formazione (aggiornamento)

Per quanto riguarda la formazione, il Service Partner deve far partecipare ogni magazziniere ad almeno 1 giorno di formazione anno nell'ambito dei programmi formativi previsti da AUTOGERMA. Come arco di tempo di riferimento si considerano gli ultimi 4 anni. L'attestato di partecipazione o il documento di iscrizione al corso ne costituiscono prova.

Formazione Service non Tecnica

COLLABORATORE SERVICE ADDETTO ALL'ASSISTENZA 24 ORE SU 24

(DALL'1/10/2005)

Le linee guida della Marca Volkswagen (Capitolo 5. Programmi Service, Paragrafo 5.1) recitano:

Il Service Partner ha l'obbligo di partecipare attivamente al programma di assistenza 24 ore su 24 denominato "Servizio Mobilità", prestando assistenza (durante gli orari di apertura) ai veicoli in panne che saranno ricoverati presso il Service Partner stesso, tramite il prestatore del servizio individuato da AUTOGERMA.

Il Service Partner ha la possibilità di formare un gruppo di assistenza congiunta con altri Service Partner situati nel raggio di 25 Km.

Formazione Service non Tecnica

A partire dal 01/10/2005, il Service Partner contattato dalla centrale operativa del “Servizio Mobilità” (il singolo Service Partner o quello di turno in caso di servizio di assistenza congiunta) invierà tempestivamente sul luogo della panne un proprio Collaboratore del servizio assistenza e garantirà una copertura del servizio 24 ore su 24 per 365 giorni l’anno.

(... *omissis*...)

Gli addetti a tale servizio dovranno partecipare obbligatoriamente ai seminari di aggiornamento annuali organizzati da AUTOGERMA.

Formazione Service non Tecnica

DURATA DEI PERCORSI FORMATIVI

Responsabile Service	16 gg.
Responsabile Clienti	16 gg.
Addetto alle Garanzie	5 gg.
Responsabile Magazzino	16 gg.
Magazziniere	4 gg.
Collaboratore Service addetto all'assistenza (dall'1/10/05)	2 gg.

In percorsi formativi hanno una durata indicativa di 2 – 3 anni.

Formazione Service non Tecnica

COSTI

Al termine di ogni modulo didattico, AUTOGERMA addebiterà al Service Partner **una tariffa giornaliera di € 130,00 + I.V.A.** per singolo partecipante.

Tale addebito comprende anche i costi dell'esame finale per ottenere il "Certificato di Qualifica" per Responsabili Service, Clienti e Magazzino.

Per il test di verifica, necessario per ottenere il relativo "Attestato di Idoneità", riservato ai Responsabili Service, Clienti e Magazzino nel ruolo da almeno 5 anni, AUTOGERMA addebiterà **una tariffa di € 200,00 + I.V.A..**