

Impiegato/a del commercio al dettaglio AFC – After-Sales Automobile

consultare, chiarificare, ordinare, organizzare, monitorare, pianificare

Per rafforzare le relazioni con i clienti, bisogna dare loro un servizio superiore anche dopo la vendita di un veicolo. Questo è il lavoro degli impiegati e delle impiegate del commercio al dettaglio – After-Sales Automobile. Si dice che "Dopo la vendita è prima della vendita" e sia nelle officine, nei negozi di specialità automobilistiche o nelle aziende di ricambi e accessori si fa di tutto per costruire una fedeltà a lungo termine del cliente dopo la vendita di un veicolo. L'obiettivo è che i clienti rimangano fedeli al marchio e che ricoprino il loro prossimo veicolo dallo stesso garage.

Gli impiegati e le impiegate del commercio al dettaglio – After-Sales Automobile si prendono cura delle preoccupazioni dei loro clienti e forniscono loro una consulenza esperta. Prendono appuntamenti per servizi come la manutenzione dell'auto, ispezioni, cambi d'olio o di pneumatici

e informano i clienti sui nuovi prodotti o sconti. Ordinalo accessori per auto e pezzi di ricambio e raccolgono dati sui desideri dei clienti, sulla loro soddisfazione e sulle tendenze del mercato. Nell'era della digitalizzazione, molti di questi processi sono gestiti online.

In questa professione ci sono due opzioni specifiche. Quando si tratta di «creazione di esperienze di acquisto» gli impiegati del commercio al dettaglio creano mondi di esperienza orientati al prodotto e al servizio, sviluppano promozioni, organizzano eventi per i clienti e conducono colloqui di vendita elaborati. Nella «gestione degli shop online» gli impiegati del commercio al dettaglio si occupano della presentazione della merce e dei processi nello shop online, registrano gli articoli, aggiornano e valutano i dati sulle vendite online e sul comportamento dei clienti.



Cosa e per cosa?

- ▶ Affinché il veicolo del cliente sia sempre in perfette condizioni, l'impiegato del commercio al dettaglio – After-Sales Automobile prende ordini di manutenzione e riparazione per telefono o online.
- ▶ Affinché una riparazione possa essere eseguita in modo efficiente, l'impiegata del commercio al dettaglio – After-Sales Automobile procura i pezzi necessari ai dipendenti dell'officina.
- ▶ Affinché molti clienti vengano all'autosalone, l'impiegato del commercio al dettaglio – After-Sales Automobile progetta lo showroom e aiuta a organizzare eventi.
- ▶ Affinché il flusso di merci di accessori e pezzi di ricambio sia correttamente registrato, l'impiegata del commercio al dettaglio – After-Sales Automobile utilizza sistemi computerizzati.

Fatti

Accesso Assolvimento della scolarità obbligatoria, livello medio o superiore.

Formazione Formazione professionale di base in tirocinio della durata di 3 anni. All'inizio dell'apprendistato si decide se scegliere l'opzione «creazione di esperienze di acquisto» oppure «gestione degli shop online». Coloro che denotano un buon rendimento scolastico possono frequentare i corsi integrativi di preparazione alla maturità professionale. Assistente del commercio al dettaglio CFP: formazione abbreviata della durata di 2 anni per giovani maggiormente orientati alla pratica.

Gli aspetti positivi Che si tratti di Opel, BMW o Porsche, le auto sono la passione degli impiegati e delle impiegate del commercio al dettaglio –

After-Sales Automobile. Sono gli esperti quando si tratta di vendere servizi e parti di automobili. Creano una buona fedeltà dei clienti e un reddito ricorrente.

Gli aspetti negativi L'orario di lavoro è di solito basato sugli orari di apertura. A volte i clienti fanno richieste elevate, il che richiede molta empatia e tatto.

Buono a sapersi Gli impiegati e le impiegate del commercio al dettaglio – After-Sales Automobile lavorano in officine, negozi d'auto o presso aziende fornitrici di accessori e pezzi di ricambio per auto. Si occupano di tutte le questioni di vendita dopo la vendita effettiva di un veicolo. Per esempio, la vendita di servizi e pezzi di ricambio.

Profilo dei requisiti

	favorevole	importante	molto importante
capacità di lavorare in gruppo			██████████
comprensione rapida, tatto, diplomazia		██████████	
conoscenza delle lingue straniere		██████████	
interesse alla consulenza, interesse per il contatto con la clientela, aspetto gentile			██████████
interesse per il settore, abilità commerciale		██████████	
pazienza		██████████	
resilienza, flessibilità			██████████
senso dell'ordine e della pulizia		██████████	
senso di responsabilità		██████████	
talento organizzativo, indipendenza			██████████

Percorsi di carriera

Economista aziendale SUP (Bachelor)
Economista aziendale SSS, marketing manager SSS
Diplomato/a in economia aziendale nel settore dell'automobile EPS, manager nel commercio al dettaglio EPS, responsabile degli acquisti EPS, capo/a di vendita EPS, capo/a di marketing EPS (diploma federale)
Consulente di vendita d'automobili APF, consulente in servizi nel settore automobile APF, specialista del commercio al dettaglio APF, specialista d'approvvigionamento APF, specialista in vendita APF (attestato professionale federale)
Impiegato/a del commercio al dettaglio AFC – After-Sales Automobile
Assistente del commercio al dettaglio CFP o scuola elementare completata