

## Descrizione

Il consulente e la consulente di vendita d'automobili (in precedenza conosciuti con il nome di venditori di automobili) si occupano della vendita di automobili, furgoni o veicoli utilitari, nuovi o d'occasione.

Presentano agli acquirenti i modelli che corrispondono ai loro desideri e alle loro possibilità finanziarie, rilevandone qualità e vantaggi, li consigliano, trattano e precisano le condizioni di vendita, si occupano della stipulazione del contratto e controllano la consegna del veicolo. La ricerca di nuovi clienti rappresenta inoltre una parte importante della loro attività.

I loro compiti principali possono essere così descritti:

### conoscenze tecniche

- conoscere perfettamente le prestazioni e le caratteristiche tecniche dei diversi modelli di veicoli che rappresentano, come pure quelli della concorrenza;
- procedere a test su strada per approfondire la conoscenza dei veicoli, la tenuta, il consumo di carburante, il comfort e tutti i dettagli messi a punto dalla casa costruttrice;
- saper confrontare i dati tecnici dei diversi modelli, i costi di manutenzione e le spese di assicurazione;

### servizio vendita

- accogliere la clientela nei locali riservati alla vendita di vetture nel garage;
- individuare i desideri degli acquirenti e proporre il modello più appropriato (per esempio veicolo destinato alla circolazione in città, o previsto per lunghi viaggi, pulmino per il trasporto di persone, furgone per la consegna di merci);
- consigliare l'acquirente sul tipo di motorizzazione ideale per l'uso previsto (veicolo a benzina, diesel, ibrido, ibrido plug-in, gas naturale o elettrico);
- presentare i veicoli o i modelli che corrispondono ai loro bisogni e desideri, menzionando le opzioni possibili;
- effettuare, eventualmente, prove su strada con gli acquirenti;
- presentare le modalità finanziarie possibili per l'acquisto (leasing, assicurazione, ecc.);
- stipulare il contratto di vendita e l'eventuale ripresa del vecchio veicolo;
- procedere ai collaudi e alle immatricolazioni presso l'Ufficio cantonale competente;
- consegnare i veicoli agli acquirenti, verificare con loro se le opzioni desiderate sono state installate e fornire il libretto di servizio;

### servizio dopo vendita

- redigere e gestire lo schedario della clientela che contiene tutte le informazioni sui veicoli e le condizioni di vendita;
- assicurarsi del grado di soddisfazione degli acquirenti e tenerli informati in merito alle novità riguardanti i loro tipi di veicoli;
- ricercare e contattare nuovi acquirenti.

## Formazione

La formazione si acquisisce parallelamente all'esercizio della professione. La preparazione agli esami federali avviene in genere tramite corsi serali, diurni o settimanali, organizzati dalle associazioni professionali, da scuole e altri enti pubblici o privati.

A livello svizzero sono organizzati dall'Unione professionale svizzera dell'automobile (UPSA) e si svolgono a Berna e a Losanna. In Ticino l'UPSA sezione Ticino avvia corsi di preparazione previo raggiungimento del numero minimo di 10 iscrizioni. La formazione è a carattere modulare. Durata: 2 semestri, un giorno alla settimana, per un totale di 346 lezioni.

Materie d'insegnamento: sono previsti 8 moduli tematici: psicologia di vendita e formazione della personalità, metodologia e comunicazione di vendita, amministrazione e informatica, organizzazione del lavoro e dell'azienda, contabilità, diritto e assicurazioni, nozioni sui prodotti, pratica di marketing e mercato dell'automobile.

I candidati che superano tutti gli 8 moduli (sono previsti esami per ciascun modulo) possono partecipare all'esame federale.

Al termine della formazione, superati gli esami federali finali, si ottiene l'attestato professionale federale (APF) di

CONSULENTE DI VENDITA D'AUTOMOBILI

(Regolamento federale d'esame del 18 febbraio 2003)

## Requisiti

Ammissione all'esame professionale federale

- attestato federale di capacità (AFC), non necessariamente nel campo della vendita, o di un titolo ritenuto equivalente, + 2 anni di pratica professionale nel settore della vendita di automobili,
- oppure, in assenza dei titoli di studio richiesti, 7 anni di pratica professionale, di cui almeno 4 nel settore della vendita di automobili
- possedere i necessari attestati dei moduli del corso

## Attitudini richieste

Per esercitare questa professione sono richieste attitudini quali:

- Senso commerciale
- Attitudine a lavorare in modo indipendente
- Facilità di contatto
- Facilità d'espressione
- Cortesia e tatto
- Aspetto curato

## Condizioni di lavoro

I consulenti di vendita d'automobili lavorano in grandi garage concessionari di una o più marche di veicoli.

Il lavoro si svolge, in certi casi, anche alla sera e più spesso al sabato. Possono anche essere chiamati a partecipare ad esposizioni-vendita di autovetture, come pure all'organizzazine delle stesse.

## Perfezionamento

- corsi e seminari di approfondimento e di specializzazione organizzati dall'associazione professionale o dalle case produttrici o importatrici di veicoli;
- lettura di libri specializzati, riviste e pubblicazioni tecniche;
- esame professionale superiore (EPS) per conseguire il titolo di capo di vendita dipl., di manager nel commercio al dettaglio dipl. o di diplomato/a in economia aziendale nel settore dell'automobile.

Altre offerte di formazione continua su:

<http://www.orientamento.ch/perfezionamento>

## Professioni affini

- Capo delle vendite dipl. (EPS)/Capa delle vendite dipl. (EPS)
- Impiegato del commercio al dettaglio (AFC)/Impiegata del commercio al dettaglio (AFC)
- Specialista in vendita (APF)/Specialista in vendita (APF)

## Indirizzi

UPSA Unione professionale svizzera  
dell'automobile  
Sezione Ticino  
c/o Camera di commercio, dell'industria,  
dell'artigianato  
Corso Elvezia 16  
6900 Lugano  
Telefono: 091 911 51 24  
<http://www.upsa-ti.ch>