



La Fondazione Last di Verona

Apriamo le porte del futuro

Un corso dedicato a chi vuole entrare nel mondo del post-vendita da protagonista: lo offre dal 2016 la scuola scaligera che plasma professionisti a misura di aziende. La direttrice ci spiega come

di Tiziana Altieri

Un percorso formativo che può garantire un futuro. È quello di Tecnico superiore per la gestione dei servizi post-vendita e per la manutenzione dei mezzi di trasporto che dal 2016 offre la Fondazione Last di Verona. Abbiamo chiesto al suo direttore Laura Speri di fornirci qualche dettaglio in più.

Come nasce l'idea di un corso dedicato ai tecnici per la gestione dei servizi post vendita? Da chi è arrivato l'input?

“Vorrei innanzitutto ricordare che ultimi arrivati nel sistema formativo italiano (DPCM del 25 gennaio 2008), gli Istituti Tecnici Superiori sono delle scuole superiori di tecnologia che, configurate con lo status di ‘fondazione di partecipazione’, vanno ad occupare il segmento formativo terziario non universitario, oggi in Italia deficitario. Le Fondazioni devono annoverare, tra i propri soci, enti formativi, enti locali e, soprattutto, aziende e associazioni datoriali. Gli Its si caratterizzano proprio per la flessibilità e la costante interazione con le imprese.

I programmi formativi sono progettati dal Comitato Tecnico Scientifico, composto da rappresentanti dell'università e di aziende di riferimento del territorio,

che sviluppano i progetti partendo dai bisogni che loro stesse quotidianamente riscontrano.

I corsi hanno una durata di circa 1800 ore distribuite in due anni: il 50 per cento delle ore è svolto in lezioni d'aula e laboratorio, il restante 50 in stage. Le lezioni, quindi, vengono impartite per il 50 per cento da docenti provenienti dal mondo della scuola e dell'Università e per il restante 50 dal mondo delle imprese operanti nel settore.

La fondazione Last di Verona ha avviato nel 2011 il primo corso di Logistica, che tuttora viene proposto ogni anno. Alcuni dei nostri interlocutori, che sono le aziende di trasporto, ci hanno segnalato la carenza di personale tecnico per la gestione della manutenzione della flotta, ci siamo quindi confrontati con l'Università di Bergamo che attraverso la loro struttura di ricerca Asap Service Management Forum aveva misurato i livelli di prestazioni di alcune aziende del comparto automotive, dal quale emergeva il vuoto gestionale del settore post vendita. Il percorso formativo della durata di due anni viene riconosciuto dal Ministero della Pubblica Istruzione (rilascio diploma di V livello EQF) e nasce proprio dalle esigenze del comparto. I concessionari negli ultimi anni si sono



trovati ad affrontare una forte crisi delle vendite che le ha costrette a guardare con maggiore attenzione al post vendita per realizzare profitti. Su pressione dei costruttori, si sono dovuti interessare a questo settore, dove in passato non avevano mai inserito figure altamente professionali. In altri Paesi le strutture dei concessionari generano oltre il 60 per cento del margine di contribuzione dalle attività del post vendita”.

A chi si rivolge il corso?

“Il corso si rivolge preferibilmente a giovani diplomati degli Istituti Tecnici Industriali del territorio nazionale, ma è anche aperto a coloro che hanno completato programmi di studio quinquennale. Nel corso avviato nel 2016 i ragazzi provengono da scuole eterogenee (perito industriale, liceo scientifico, perito ad indirizzo economico, perito meccanico...). Probabilmente quelli con competenze tecniche sono più avvantaggiati ma abbiamo visto che talvolta conta di più la passione, la curiosità per il mondo automotive e la voglia di mettersi in gioco e imparare”.

In apertura, il primo gruppo di studenti che ha frequentato il corso biennale dedicato alla gestione dei servizi post-vendita e alla manutenzione dei mezzi di trasporto in occasione della visita a Transpotec 2017.

In alto a destra, Laura Speri, direttrice della Fondazione Last di Verona.

Com'è organizzato e com'è stato creato il programma di studi?

“Il percorso formativo è stato sviluppato con il supporto delle aziende del settore (Man, Volvo, Iveco, Italscania, Volkswagen Group) che hanno contribuito a dare delle linee guida sulle necessità del comparto. Le Università e gli Istituti Tecnici Industriali che fanno parte della Fondazione hanno redatto il piano di studi che si articola in materie tecniche, gestione amministrativa dell'officina, logistica del magazzino e competenze relazionali”.

Come vengono selezionate le aziende per gli stage?

“La direzione della Fondazione invia richiesta alle Aziende per inserire i ragazzi in stage. Data la rete che si sta creando però sta succedendo che siano le aziende a proporsi per ospitare gli allievi in stage in vista di un'assunzione di personale. Il passaparola funziona ancora”.

Gli studenti del primo ciclo hanno già fatto il giro di boa, qualche feedback?

“Il percorso formativo del primo ciclo, si concluderà l'anno prossimo I ragazzi sono attualmente in fase di ultimazione del secondo anno. I feedback che abbiamo ricevuto dalle aziende dove i ragazzi sono stati in stage ci hanno evidenziato il livello di competenza che hanno dimostrato nelle attività di gestione e controllo. Questa materia viene erogata da docenti della Sda Bocconi. Oltre a questa Università sono coinvolte nel percorso anche le Università di Verona, Bergamo e Padova. Ci auguriamo che il corso Service manager possa avere la stessa percentuale di occupazione di quello dedicato alla logistica: per questo corso dall'avvio possiamo infatti vantare una percentuale di occupazione in mansioni coerenti pari al 95 per cento dei diplomati”.

Nel mese di ottobre partirà il secondo ciclo. Può fornire qualche indicazione sul numero degli studenti?

“A settembre ci sarà la selezione del secondo gruppo che è sempre rivolta a giovani provenienti da tutto il territorio nazionale. Abbiamo fatto pervenire questa informazione a tutti i costruttori che operano sul territorio nazionale tramite comunicazione ad Unare, affiche divulghi il percorso formativo presso i loro associati e ci auguriamo di avere un riscontro positivo. Saranno ammessi in totale 24 allievi, previa selezione attitudinale”.

Ci sono dei costi da affrontare?

“Il percorso formativo è finanziato per circa l'80 per cento dal Ministero Istruzione Università e Ricerca e dalla Regione Veneto. A carico dei partecipanti vi è una tassa d'iscrizione (800 euro l'anno) in cui è compreso il materiale di studio e le visite didattiche; per chi proviene da fuori sede si aggiungerà il costo di vitto e alloggio. Sono previste borse di studio per i più meritevoli”.

Novità in vista?

“Quest'anno abbiamo fatto la domanda di accreditamento per l'Erasmus plus: non è escluso quindi che nei prossimi anni alcuni studenti possano svolgere gli stage all'estero”.



Il prossimo ciclo dedicato alla gestione del servizio post-vendita partirà il prossimo ottobre.

Per saperne di più è possibile consultare il sito www.itslogistica.it o con-

tattare la fondazione via e-mail all'indirizzo info@itslogistica.it o telefonicamente allo **045 4950250**