

Istituto tecnico superiore

# Service Manager automotive

AUTOMOTIVE



# Cos'è un corso ITS Academy?

*I corsi ITS academy sono nati con Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 25 gennaio 2008, gli Istituti Tecnici Superiori rientrano nel processo di riorganizzazione del sistema formativo italiano.*

L'**Istituto Tecnico Superiore LAST** propone innovativi percorsi biennali post-diploma, che uniscono **alta formazione** ed **esperienza lavorativa**, in linea con i trend industriali del Paese, grazie ad un continuo interscambio con più di 400 aziende nei territori su cui la Fondazione opera, in un'ottica di sviluppo di competenze e conoscenze, per la creazione di profili professionali adeguati ai reali fabbisogni occupazionali.

I corsi si sviluppano in due fasi (equivalenti nei due anni):



## Prima parte di lezioni in aula

Le **lezioni** vengono tenute principalmente da docenti del mondo dell'impresa, e in parte anche da docenti provenienti dal mondo universitario. Durante le ore di aula vengono svolti **Project Work** in team e individuali, **visite aziendali** e **conferenze**.

## Seconda parte di stage curriculare

**Presso le realtà produttive del settore di riferimento**, questa parte del percorso è fondamentale per mettere in pratica le conoscenze e competenze acquisite durante l'anno, sperimentare il clima aziendale e farsi conoscere dall'azienda per un probabile sviluppo lavorativo dopo la conclusione del percorso.

## Perché frequentare un ITS Academy e non altri percorsi post-diploma?

I corsi ITS academy LAST sono da ormai 10 anni in cima alle classifiche nazionali per la qualità dei corsi. Con classi in media di 20 ragazzi attesta su ogni area circa il **95% dell'occupazione** ad un anno dalla fine del corso. Ti permettono di svolgere **esperienze di lavoro anche all'estero**, grazie agli Erasmus+ e di entrare in un network di **più di 400 aziende sul territorio regionale e nazionale**. Infine, i corsi rilasciano un **diploma tecnico superiore di 5 livello EQF**.



## Perché scegliere l'ambito automotive nell'area mobilità sostenibile?

Dal confronto costante con le aziende del settore automotive, emerge l'esigenza di inserire **figure professionali multidisciplinari** dotate di competenze tecniche, gestionali e organizzative in grado gestire in maniera coerente ed efficiente le **attività di post-vendita dei veicoli** (auto, moto e veicoli industriali), **cogliendo le opportunità che la digitalizzazione offre**, ed una esigenza di continuo aggiornamento delle risorse.

## Descrizione del corso

Il Tecnico Superiore Service Manager ha competenze specialistiche sui sistemi di **manutenzione dei veicoli, delle infrastrutture in cui operano e sugli strumenti e metodologie per migliorare il servizio ai clienti**. Ha inoltre competenze specifiche nell'ambito della **pianificazione delle diverse fasi della lavorazione e dell'organizzazione delle risorse e materiali**.

*Gli obiettivi specifici del percorso vertono sull'acquisizione di competenze nelle seguenti aree:*

- **TECNICA** Si acquisiscono competenze in **ambito meccanico, elettronico e informatico**, di **utilizzo degli strumenti digitali e tecnologici** necessari alla manutenzione e riparazione del veicolo.

- **ORGANIZZATIVA E GESTIONALE** Si imparano a **gestire i processi complessi sia dentro che fuori l'azienda** (manutentivi, logistici, amministrativi) e **l'integrazione con altre figure professionali del settore**, con la finalità di ottimizzare le prestazioni lungo tutto il ciclo vitale del post-vendita e quindi dare maggiore efficienza ai singoli servizi garantiti sul campo.

- **COMUNICATIVA E RELAZIONALE** Si sviluppa **l'abilità di relazionarsi nel lungo periodo con clienti interni ed esterni, fornitori, casa madre e collaboratori**, nell'erogazione dei servizi integrati di assistenza in/out azienda.

# Sbocchi professionali

- Responsabile del customer service
- Accettatore clienti
- Tecnico di officina
- Addetto al back office service
- Addetto alla logistica dei ricambi e al banco vendita
- Addetto alle garanzie

## Materie del corso

### Trasversali

- Inglese (base e tecnico)
- Personal Development
- Orientamento professionale
- Sicurezza sul lavoro
- Visite aziendali e convegni
- Project Work

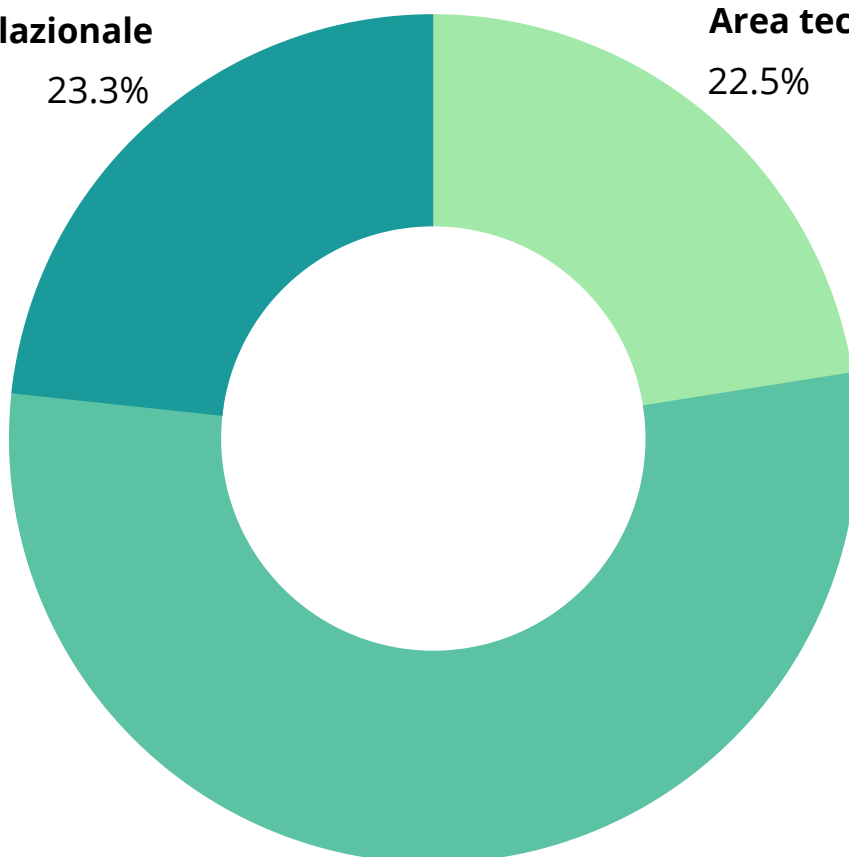
### Caratterizzanti

- Manutenzione dei mezzi di trasporto
- Servizio post-vendita
- Mercato automotive
- Logistica dei ricambi e del magazzino
- La gestione del cliente
- Organizzazione d'impresa e gestione economica dell'officina
- Marketing

# Ripartizione delle materie

**Area comunicativa  
e relazionale**  
23.3%

**Area tecnica**  
22.5%



54.2%

**Area organizzativa  
e gestionale**

## Lezioni

**50%** aula / **50%** stage in azienda

## Docenti

**70%** mondo dell'impresa / **30%** mondo dell'università e scuola



Fondazione di Partecipazione dell'Istituto tecnico Superiore area tecnologica della mobilità sostenibile - Logistica e sistemi e servizi Innovativi per la mobilità di persone e merci

***Via Sommacampagna, 61 - 37137 Verona***  
**[www.itslogistica.it](http://www.itslogistica.it) | [info@itslogistica.it](mailto:info@itslogistica.it) | tel. +39 0454950249**