

ŠKODA



SERVICE TRAINING



Fascicolo di formazione 2012



Indice dei contenuti

Service Training in generale

Programma di qualificazione

- Tecnica generale
- Carrozzeria generale

Panoramica sui corsi tecnici

Programmi di istruzione

Benvenuti al Service Training di AMAG

La tecnica degli autoveicoli diventa sempre più complessa e richiede un costante aumento ed approfondimento delle conoscenze.

In questo fascicolo troverà l'attuale offerta formativa, realizzata per essere al passo delle esigenze della clientela e del mercato. Essa è riferita in generale a tutte le linee di prodotto dell'anno corrente, con i corsi di base, quelli relativi alla garanzia, alla carrozzeria e ai sistemi. Sono trattati anche i corsi di qualificazione ad Esperto tecnico, diagnosi e carrozzeria.

I corsi di formazione tecnica sono tenuti principalmente nel centro di formazione AMAG di Schinznach-Bad. Secondo possibilità, i corsi francesi si potranno tenere nell' "AMAG Centre Romand de Distribution" a Crissier. Nelle pagine che seguono troverà la descrizione dei corsi, del centro e delle possibilità di soggiorno alberghiero (in prossimità di Schinznach-Bad).

Il centro di formazione di Schinznach-Bad dispone di 10 aule per corsi, delle quali 7 con officina integrata, una carrozzeria, un'aula informatica e un'aula magna per le varie manifestazioni.

La filosofia didattica del Service Training

- Con la nostra istruzione orientata all'applicazione pratica miriamo a che la **conoscenza sui prodotti**, una volta trasmessa ai nostri rappresentanti svizzeri, **rimanga per lungo tempo** in loro possesso.
- Con la nostra formazione dei nostri seminari induciamo nei partecipanti un **comportamento orientato alla soddisfazione del cliente**, cosa che a sua volta porta ad una **quantità minima di reclami** per prestazioni non soddisfacenti.
- Il nostro obiettivo è impartire una formazione rispondente alle esigenze del mercato, stimolando nel frequentatore un atteggiamento imprenditoriale, che porta ad un **metodo di lavoro razionale** e quindi ad un **aumento dell'efficienza e della produttività** dell'azienda di rappresentanza.
- Il nostro tipo di formazione consente **gratificanti sviluppi di carriera**, **sviluppa il senso di appartenenza** alla rete AMAG e **stimola** i partecipanti nel proprio lavoro quotidiano.
- Sostenendo e motivando gli **apprendisti**, offriamo loro un **futuro assicurato**, da conoscitori esperti delle **tecnologie più complesse**.

Collaboratori del Service Training

Vorremmo brevemente presentarle i nostri collaboratori:

Team AMAG Service Training



Peter Schleuniger
Capo Service Training

Pierluigi Zanandreis
Capo Istruttore tecnico



Sandra Tulipani
Coordinatrice progetti

Silvia Arcari
Incaricata Amministrazione



Stephanie Schoeler
Incaricata Amministrazione

Livia Haldimann
Incaricata Amministrazione



Salvatore Fiumedinisi
Incaricato Support VAS 505x

Basil Soland
Incaricato Amministrazione



Antonio Perdicchia
Istruttore tecnico Volkswagen

Christof Hefti
Istruttore tecnico Volkswagen



Stefan Binggeli
Istruttore tecnico Volkswagen

Markus Grüter
Istruttore tecnico Volkswagen



Armin Häfliger
Istruttore tecnico Audi

Sergio Bonagura
Istruttore tecnico Audi



Alessandro Kaufmann
Istruttore tecnico Skoda

Christian Infanger
Istruttore tecnico SEAT



Nicolas Gubler
Istruttore tecnico VW Veicoli Commerciali

Michele Musto
Istruttore Systeme



Matthias Meyer
Istruttore carrozzeria

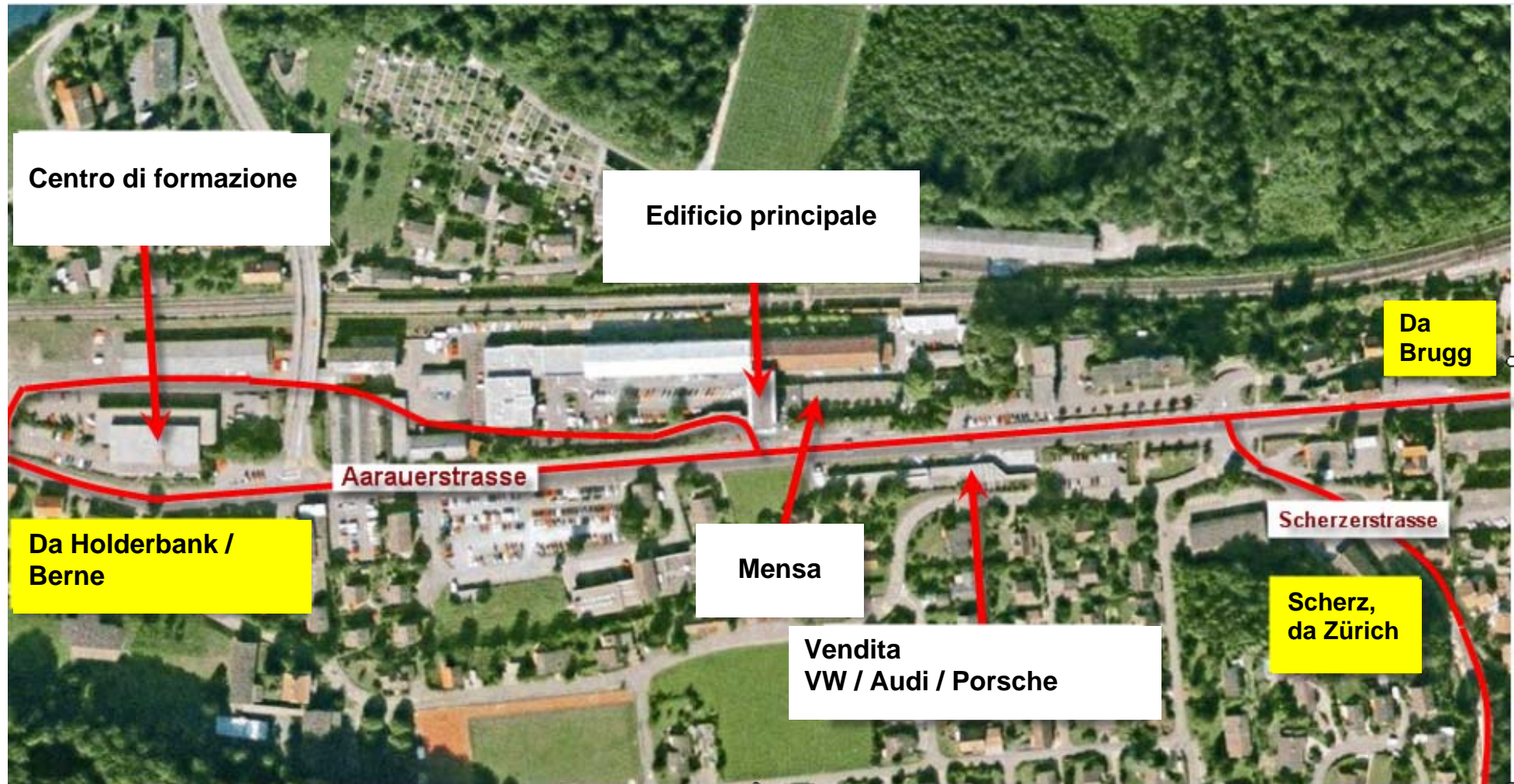
Sacha Walther
Istruttore carrozzeria



Piano della situazione del centro di formazione



Pianta del luogo AMAG Schinznach – Bad



Elenco degli alberghi nei dintorni del centro di formazione di Schinznach-Bad

Offerta alberghiera per la sede dei corsi a Schinznach-Bad. Provveda per favore lei stesso alla prenotazione dell'albergo.

Hotel-Restaurant Bären
Hinterdorfstrasse 12
5242 **Birr-Lupfig**

Camera singola: CHF 120.--

Telefono: 056 / 444 88 22
Fax: 056 / 444 77 22

Internet: www.baeren-birr.ch
E-mail: hotel@baeren.birr.ch

Restaurant Bären
Oberdorfstrasse 32
5107 **Schinznach-Dorf**

Camera singola: CHF 75.--

Telefono: 056 / 443 12 04
Fax: 056 / 443 12 44

E-mail: info@baeren-schinznach.ch

Hotel Aarehof
Bahnhofstrasse 5
5103 **Wildeggen**

Camera singola: CHF 110.--

Telefono: 062 / 893 23 23
Fax: 062 / 893 15 04

Internet: www.aarehof.ch
E-mail: empfang@aarehof.ch

Tutti i prezzi comprendono l'IVA e la prima colazione.

Le informazioni riportate non sono impegnative.

Conferma di svolgimento dei corsi

A seguito delle segnalazioni e delle prenotazioni effettuate come sopra descritto, i partecipanti ricevono una conferma di svolgimento del corso, circa 3-4 settimane prima della data di effettuazione prevista. In questa lettera sono contenute le informazioni sulle date di svolgimento, sulla sede del corso, sull'aula, sugli orari e sull'istruttore. Si raccomanda di osservare eventuali indicazioni circa lo svolgimento di un test d'entrata (vedi anche paragrafo 2 "Indicazioni organizzative") prima del corso oppure se il corso in questione è un corso obbligatorio. Il collaboratore deve consegnare la conferma alla direzione corsi nel momento della propria presentazione nella sede indicata.

AMAG Automobil- und Motoren AG
Aarauerstrasse 20
CH-5116 Schinznach-Bad
Telefono 056 / 463 93 92
Telefax 056 / 463 94 98

Service Training

Conferma	
Data:	GG.MM.AAAA
Consulente:	Nome Cognome

Garage Muster
Signor Hans Muster
Via Muster 28
N.p. Luogo

Corso NQ20A Introduzione tecnica VW T5

Secondo la sua iscrizione la invitiamo al corso summenzionato:

Indirizzo	AMAG Import Aarauerstrasse 20 5116 Schinznach-Bad
Inizio	Lunedì, 21.12.2009, 08:30:00
Fine	Martedì, 22.12.2009, 16:30:00
Prezzo lordo	Fr. 450,00 p. giorno di corso escl. IVA sconto di Fr. 50,00 p. giorno di corso per i partner di servizio dell'organizzazione AMAG
Istruttore	Catalano Livio
Partecipanti	Veda VM@Web
Cenno	- Per profittare il più possibile da questo corso, preghiamo i partecipanti di studiare anticipatamente i programmi autodidattici a soggetto specifico - Il test d'entrata Online deve essere passato con successo per partecipare al corso (trovate i programmi autodidattici in modo elettronico anche su questa pagina online). La preghiamo di portare al corso il certificato di partecipazione del test.
Informazioni	Per eventuali informazioni voglia p.f. rivolgersi alla segreteria formazioni (056 463 93 92).
Osservazione	Cancellazione: Secondo le nostre condizioni, le iscrizioni non si possono più cancellare senza costi. La conferma d'iscrizione deve essere portata nel corso.

Siamo soddisfatti di essere permessi accoglierli favorevolmente a questo corso e le auguriamo molto successo.

Distinti saluti

AMAG Automobil- und Motoren AG

Peter Schleuniger
Capo Service Training
(lettera senza firma)

Pierluigi Zanandrei
Sost. Capo Service Training

Test d'entrata

Alla presentazione al corso, occorre presentare la certificazione che il test d'entrata è stato frequentato e superato con successo (nel sito online indicato). Un test d'entrata è considerato superato se è stato raggiunto l'80% del punteggio massimo. Il test d'entrata può essere affrontato per 3 volte di seguito. Nel caso esso non sia superato, occorrerà recuperarlo. Si prega di ricordare che il test d'entrata è pubblicato sul sito solo nella fase di preparazione al corso, quindi 3 - 4 settimane prima dell'inizio del corso stesso.

Controllo dell' obiettivo del corso

Con questo questionario si verifica se, al termine del corso, il frequentatore ha conseguito l'obiettivo formativo prefissato.

Il questionario prevede in tutto 20 domande. Sono possibili sia domande a risposta multipla, come anche domande a risposta libera.

- Il controllo dell'obiettivo del corso è ritenuto conseguito se è stata fornita risposta corretta per almeno 16 domande (equivale all'80% del punteggio). Il frequentatore riceve un attestato di frequenza e un bollino da applicare nel proprio libretto di formazione.
- Il controllo dell'obiettivo del corso non è invece raggiunto se il numero di risposte corrette è pari o inferiore a 15.

Conseguenze in caso di mancato conseguimento dell'obiettivo del corso

Se un partecipante non raggiunge il punteggio minimo del controllo dell' obiettivo del corso, la sua formazione sui contenuti di quel corso non è considerata sufficiente. Il partecipante si potrà sottoporre ad un secondo test, che potrà essere svolto sul posto oppure al proprio domicilio e consegnato all'istruttore/inviato via fax al Service Training (056 463 94 98) entro 5 giorni lavorativi.

Se il partecipante avrà raggiunto il punteggio minimo necessario, gli sarà rilasciato l'attestato di frequenza (con bollino).

Se anche in questo caso non sarà raggiunto il punteggio necessario, si avvierà un procedimento particolare del Service Training, con i relativi provvedimenti.

Corso completato con successo

Il corso è completato con successo, se ha conseguito il test d'entrata come anche il controllo dell'obiettivo del corso e se ha partecipato fino la fine del corso. Se il test è svolto in qualità di autodidatti, vale la certificazione di partecipazione.

Conservazione e utilizzo dei dati

Tutte le valutazioni e le verifiche di fine corso sono soggette alla Legge federale sulla protezione dei dati e saranno utilizzate solo per valutazioni interne. Il partecipante potrà visionare tale documentazione a seguito di avviso scritto, presentato anticipatamente. I superiori del partecipante potranno visionare la verifica finale del corso solo in presenza dell'interessato o solo con il suo previo consenso.

La nuova suddivisione dei corsi in 8 gruppi:

- Qualificazione novità (NQ) esempio: **NQ** 150 = Tecnologie attuali
- Qualific. fondamentale (GQ) esempio: **GQ** 005 = Oscilloscopio digit. con memoria (DSO)
- Qualificazione di base (BQ) esempio: **BQ** 070 = Impianti elettrici di autoveicoli
- Qualificazione avanzata (AQ) esempio: **AQ** 060 = Imp. climatizzazione, compr.lavaggio
- Corsi di garanzia (GA) esempio: **GA** 600 = Corso base garanzia
- Qualificazione sistemi (SQ) esempio: **SQ** 000 = DISS
- Qualificazione sull'alluminio (AL) esempio: **AL** 353 = Corso base alluminio
- Clever Repair (CR) esempio: **CR** 050 = Clever Repair per appl. interne

Le marche sono ora indicate con le cifre:

- **0** per tutte le marche esempio: BQ **0**70 = Qualificazione di base tutte le marche
- **1** per VW VT esempio: NQ **1**00 = Qualificazione novità VW VT
- **2** per VW VC esempio: NQ **2**00 = Qualificazione novità VW VC
- **3** per Audi esempio: NQ **3**00 = Qualificazione novità Audi
- **4** per SEAT esempio: NQ **4**00 = Qualificazione novità SEAT
- **5** per Škoda esempio: NQ **5**00 = Qualificazione novità Škoda
- **6** per VW/Audi esempio: GA **6**00 = Corso base garanzia VW/Audi
- **7** per SEAT/Škoda esempio: GA **7**00 = Corso base garanzia SEAT/Škoda
- **8** per VW VT/VC esempio: AQ **8**20 = Qualificazione avanzata per VW VT/VC

Struttura del numero del corso:

AQ 3 2 0



Nella **panoramica sui corsi tecnici** si può rilevare quanto segue:

- tutti i corsi offerti nel corso dell'anno, suddivisi per marca
- numero del corso
- definizione del corso
- durata stimata del corso
- indicazione del trimestre di probabile effettuazione del corso
- indicazione del trimestre di effettivo svolgimento del corso
- i corsi consigliati, suddivisi per destinato al

Nei **programmi di formazione** sono contenute le seguenti informazioni:

- requisiti
- cosa apprende il vostro collaboratore in questo corso?
- contenuti del corso
- gruppi target
- possibilità di studio autodidattico?
- avvertenze
- località
- lingue
- durata
- prezzi

Sono offerti i corsi nelle modalità indicate di seguito:

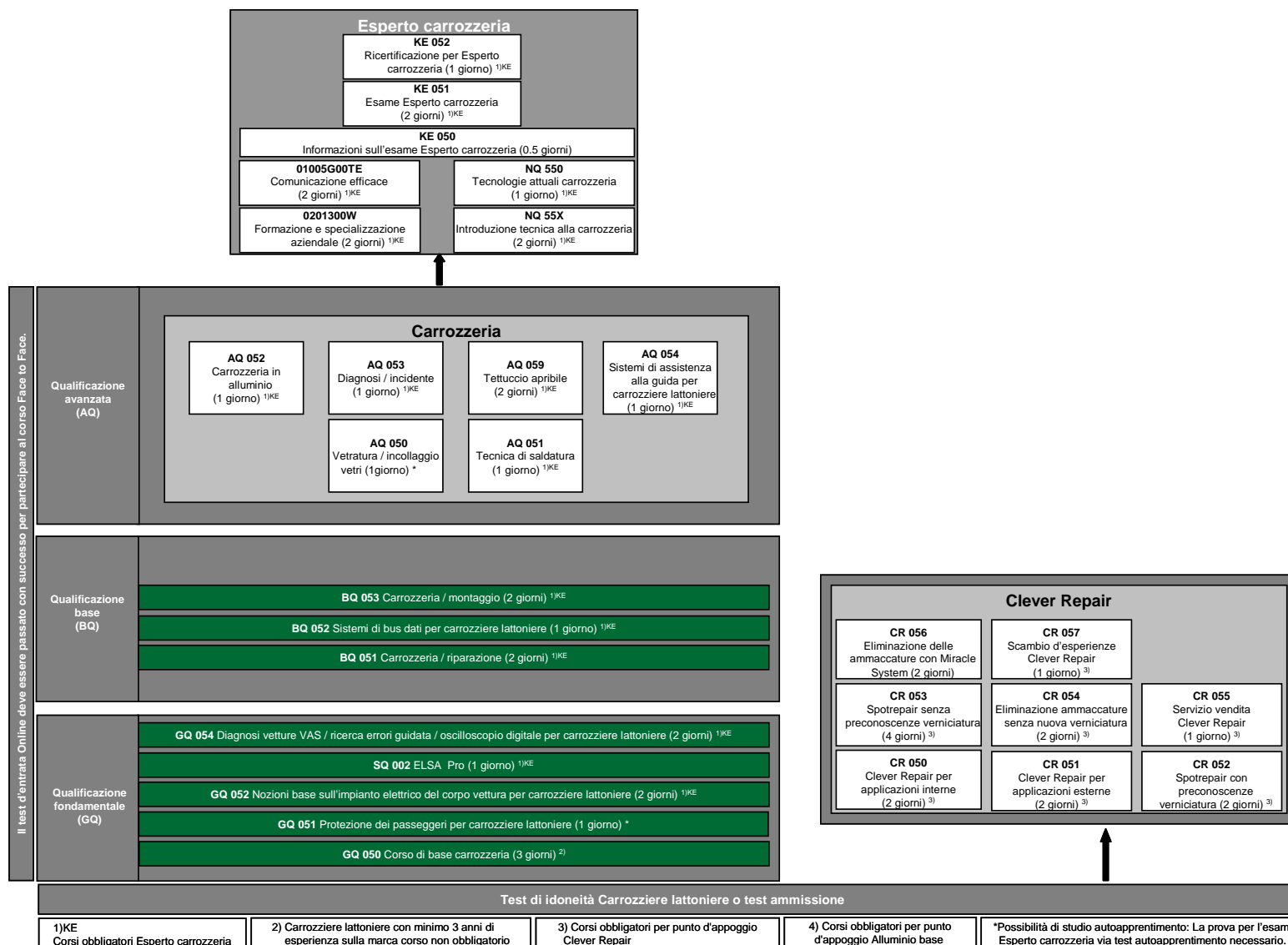
- nella modalità "Face to Face" (indicato nei programmi di qualificazione e di formazione);
- come corsi di studio autoapprendimento (indicato nei programmi di qualificazione e di formazione).

In caso di necessità, AMAG Automobil- und Motoren AG si riserva il diritto di apportare modifiche a quanto sopra indicato.

Programma di qualificazione

		Esperto tecnico				Esperto diagnosi			
		TE 001 Esame Esperto tecnico (2 giorni) ^{1)TE}	TE 500 Rinnovo della certificazione per Esperto tecnico (1 giorno) ^{1)TE}			DE 501 Esame Esperto diagnosi (1 giorno) ^{2)DE}	DE 502 Esercitazioni pratiche per Esperto diagnosi (1 giorno) ^{2)DE}		
		TE 000 Informazione sull'esame Esperto tecnico (0.5 giorni)							
		01005G00TE Comunicazione efficace (2 giorni) ^{1)TE 2)DE}	NQ 500 Tecnologie attuali (1 giorno) ^{1)TE 2)DE}			DE 570 Tecnica diagnostica 1 (2 giorni) ^{2)DE}	DE 575 Tecnica diagnostica 2 (2 giorni) ^{2)DE}		
		0201300W Formazione e perfezionamento per il personale aziendale (2 giorni) ^{1)TE}	NQ 50X Introduzione tecnica (2 giorni) ^{1)TE}			01005G00TE Comunicazione efficace (2 giorni) ^{1)TE 2)DE}	NQ 500 Tecnologie attuali (1 giorno) ^{1)TE 2)DE}		
Il test d'entrata Online deve essere passato con successo per partecipare al corso Face to Face.	Qualificazione avanzata (AQ)	Motori AQ 720 Mot. ad iniezione di carb. a ciclo Otto (2 giorni) ^{1)TE} AQ 721 Mot. ad iniezione di carb. a ciclo Diesel (2 giorni) ^{1)TE}		Trasmissione AQ 732 Cambi automatici (2 giorni) * AQ 731 Cambio meccanico / DSG / Haldex (2 giorni) ^{1)TE}	Autotelaio AQ 544 Reg. el. nei sistemi di frenata (2 giorni) ^{1)TE} AQ 041 Misurazione dell'autotelaio (1 giorno)	Climatizzazione Extern Specialisti per impianti di climatizzazione AQ 060 Impianti di climat., compreso lavaggio (2 giorni) ^{1)TE}	Elettronica di comfort AQ 572 Elettronica di comfort 2 (2 giorni) ^{1)TE 2)DE} AQ 570 Elettronica di comfort 1 (2 giorni) ^{1)TE 2)DE}	Infotainment AQ 573 Infotainment ed elettronica di com. (2 giorni) *	
	Qualificazione base (BQ)	BQ 071 Sistemi di bus dati (2 giorni) ^{1)TE 2)DE} BQ 070 Impianto elettrico nel veicolo (2 giorni) * BQ 032 Cambi automatici * BQ 031 Cambi meccanici * BQ 021 Controllo dei motori Diesel * BQ 020 Controllo dei motori a ciclo Otto *							
	Qualificazione fondamentale (GQ)	GQ 506 Eventi d'assistenza (1 giorno) GQ 005 Oscilloscopio digitale a memoria (DSO) (1 giorno) ^{1)TE 2)DE} GQ 004 Diagnosi autoveicoli VAS / ricerca errori guidata (2 giorni) * SQ 002 ELSA Pro (1 giorno) ^{1)TE 2)DE} GQ 502 Protezione dei passeggeri (1 giorno) * GQ 500 Corso di base tecnica (3 giorni) ⁴							
Test di idoneità come, Automeccanico, Autoelettrico, Meccatronico d'automobili, Meccanico di manutenzione per automobili o test d'ammissione									
1)TE Corsi obbligatori Esperto tecnico		2)DE Corsi obbligatori Esperto diagnosi		1)TE 2)DE Corsi obbligatori Esperto tecnico / Esperto diagnosi		4) Corsi non obbligatorio per personale d'officina		* Possibilità di studio autoapprendimento: La prova per l'esame Esperto tecnico/diagnosi via test autoapprendimento necessario.	

Programma di qualificazione carrozzeria





Offerta dei corsi

L'offerta attuale dei corsi si trova sempre su questo sito Internet.

Corsi professionali del 2° trimestre 2012:

Nelle seguenti pagine si trovano le descrizioni attuali dei corsi. Per gli interessati ai corsi rivolgersi alla:

E-Mail: training@amag.ch

AQ 050 Vetatura / incollaggio vetri

Che cosa apprende il vostro collaboratore in questo corso?

- Apprende la struttura della vetratura della vettura.
- È in grado di riparare i vetri.
- Conosce i lavori di montaggio e di regolazione, così come descritti nel manuale delle riparazioni (ELSA).
- Conosce le procedure di smontaggio e rimontaggio dei vetri incollati.

Contenuti del corso:

- Costituzione e struttura dei vetri, delle guarnizioni di tenuta, delle flange e dei listelli di copertura.
- Adesivi per l'incollaggio dei vetri.
- Procedimenti e metodi per lo smontaggio e il rimontaggio dei vetri.
- Lavori di montaggio e regolazione, secondo il manuale delle riparazioni (ELSA).
- Riparazioni di vetri con il kit di riparazione VAS 6092.
- Verifica degli obiettivi del corso.

Destinato al:

- Carrozzeri lattonieri.
- Carrozzeri lattonieri in formazione per l'Esperto carrozzeria.

Possibilità di studio autoapprendimento?

- Sì

Nota	<ul style="list-style-type: none"> - Questo corso fa parte del programma di formazione Esperto carrozzeria - Per approfittare pienamente di questo corso, preghiamo i partecipanti di studiare anticipatamente i programmi autodidattici a soggetto specifico. - Si prega di notare che prima dell'inizio del corso deve essere superato il test d'introduzione nel tool online (dove si trova il programma autodidattico in forma elettronica). Inoltre, si prega di portare con sé al corso il relativo certificato di partecipazione. - Possibilità di studio in autoapprendimento: Il test autoapprendimento superato nell' online tool vale per L'esame Esperto carrozzeria.
Luogo	<ul style="list-style-type: none"> - Tedesco: AMAG Centro di formazione, Schinznach-Bad - Francese: AMAG Centro di formazione, Schinznach-Bad - Italiano: AMAG Centro di formazione, Schinznach-Bad
Durata	1 giorno
Costi	CHF 450.00 per giorno di corso escl. IVA. Sconto di CHF 50.00 per giorno di corso per i partner di servizio dell'organizzazione AMAG.

AQ 059 Tettuccio apribile

Che cosa apprende il vostro collaboratore in questo corso?

- Conosce le ultime novità apportate sui prodotti.
- Conosce i lavori di montaggio e di regolazione, come descritti nel manuale di riparazione (ELSA).
- Conosce la ricerca degli errori, in collegamento con il manuale servizio tecnico (HST).

Contenuti del corso:

- Innovazioni apportate sui diversi sistemi di tettucci apribili.
- Ultime informazioni sui prodotti.
- Lavori di montaggio e regolazione su diversi sistemi di tettucci apribili.
- Scambio d'esperienze.
- Verifica degli obiettivi del corso.

Destinato al:

- Carrozzeri lattonieri.
- Carrozzeri lattonieri in formazione per l'Esperto carrozzeria

Possibilità di studio autoapprendimento?

- No

Nota	<ul style="list-style-type: none"> - Questo corso fa parte del programma di formazione Esperto carrozzeria. - Per approfittare pienamente di questo corso, preghiamo i partecipanti di studiare anticipatamente i programmi autodidattici a soggetto specifico. - Si prega di notare che prima dell'inizio del corso deve essere superato il test d'introduzione nel tool online (dove si trova il programma autodidattico in forma elettronica). Inoltre, si prega di portare con sé al corso il relativo certificato di partecipazione.
Luogo	<ul style="list-style-type: none"> - Tedesco: AMAG Centro di formazione, Schinznach-Bad - Francese: AMAG Centro di formazione, Schinznach-Bad - Italiano: AMAG Centro di formazione, Schinznach-Bad
Durata	2 giorni
Costi	CHF 450.00 per giorno di corso escl. IVA. Sconto di CHF 50.00 per giorno di corso per i partner di servizio dell'organizzazione AMAG.

BQ 070 Impianto elettrico nel veicolo

Che cosa apprende il vostro collaboratore in questo corso?

- Conosce la struttura dell'impianto elettrico nel veicolo.
- E capace di leggere gli schemi elettrici.
- Maneggia da esperto gli apparecchi di controllo e di misurazione necessari.
- Apprende il procedimento sistematico per la ricerca guasti sui sistemi elettrici.

Contenuti del corso:

- Conoscenze di base relative le misurazioni di grandezze elettriche. (U-R-I)
- Leggere gli schemi elettrici
- Eseguire esercizi di misurazioni:
Resistenze, cadute di tensione, intensità di corrente e prove di cortocircuito
- Ricerca guasti sistematica sull'impianto elettrico dei veicoli e modelli
- Controllo dell'obiettivo del corso

Destinato al:

- Personale tecnico d'officina, apprendisti
- Personale tecnico d'officina in formazione per l'Esperto tecnico/diagnosi

Possibilità di studio autoapprendimento?

- Sì

Nota	<ul style="list-style-type: none"> - Questo corso fa parte del programma di formazione Esperto tecnico/diagnosi. - Per approfittare pienamente di questo corso, preghiamo i partecipanti di studiare anticipatamente i programmi autodidattici a soggetto specifico. - Si prega di notare che prima dell'inizio del corso deve essere superato il test d'introduzione nel tool online (dove si trova il programma autodidattico in forma elettronica). Inoltre, si prega di portare con sé al corso il relativo certificato di partecipazione. - Possibilità di studio autoapprendimento: la prova per l'esame d'esperto tecnico/diagnosi via test autoapprendimento superato nel online tool.
Luogo	<ul style="list-style-type: none"> - Tedesco: AMAG Centro d'istruzione, Schinznach-Bad - Francese: AMAG Centro d'istruzione, Schinznach-Bad - Italiano: AMAG Centro d'istruzione, Schinznach-Bad
Durata	2 giorni
Costi	Fr. 450.00 / p. giorno di corso escl. IVA. Sconto di Fr. 50.00 p. giorno di corso per i partner di servizio dell'organizzazione AMAG



Copyright by
AMAG Automobil und Motoren AG
Service Training
Aarauerstr. 20
5116 Schinznach-Bad

☎ 056 463 93 92

📠 056 463 94 98

@ training@amag.ch

www.onlinetraining.amag.ch