



Olio combustibile, pellet di legna, gas, fotovoltaico, geotermia, elettricità: sono numerose le fonti di energia che si possono utilizzare per riscaldare un edificio. Il calore può essere diffuso attraverso radiatori, pannelli radianti a soffitto o riscaldamenti a pavimento. Gli installatori e le installatrici di riscaldamenti e gli addetti e le addette agli impianti di riscaldamento montano tutti questi sistemi e si occupano della loro manutenzione. Pievano i tubi per dar loro la forma desiderata, li congiungono tramite saldatura, pressatura o avvitatura, posano le condotte per l'acqua di riscaldamento, installano radiatori e caldaie. Questi professionisti sistemano anche piccoli elementi come valvole e apparecchi di regolazione. Verificano poi che l'impianto funzioni correttamente e spiegano al cliente come utilizzarlo. Essi intervengono anche per riparare guasti o per eseguire lavori di risanamento, realizzando sistemi di riscaldamento sempre più conformi al rispetto dell'ambiente.



INSTALLATORE/TRICE DI RISCALDAMENTI

AFC

ADDETTO/A AGLI IMPIANTI DI RISCALDAMENTO

CFP

Garantire una temperatura gradevole

Lui Elser, 26 anni

Installatore di riscaldamenti AFC
al 3° anno di tirocinio

Ritratto

Uno dei compiti di Lui Elser è di fare in modo che le case e gli edifici siano pronti ad affrontare l'inverno. Il giovane apprendista trova interessante scoprire il lato meno apparente della tecnica della costruzione.

«Quando entro in una casa presto particolare attenzione all'impianto di riscaldamento», ci confida. «Le pompe di calore e i riscaldamenti a gas sono oggi i sistemi più diffusi.»

L'apprendista, che lavora presso un'azienda specializzata in impianti di riscaldamento e di ventilazione, si trova in questo momento nel locale in cui è collocata la caldaia di un ospedale: «Il mio obiettivo è di garantire una temperatura gradevole nelle camere dei pazienti.» Con il suo formatore e un collega, il giovane deve posare una nuova caldaia e installare i tubi e i sistemi di controllo annessi. Per compiere questo lavoro i tre uomini avranno bisogno di tre intere settimane.

Un lavoro di squadra

Il materiale è ammassato lungo le pareti e davanti all'entrata del locale. Si tratta di valvole, circolatori e di numerosi componenti che serviranno a posare i tubi. Ci sono anche delle grandi condotte d'acciaio, ognuna delle quali pesa 200 kg, misura 6 m di lunghezza e 22 cm di diametro. Queste ultime devono ancora essere tagliate sul posto nelle giuste dimensioni. «Per sollevare questi tubi bisogna essere in tre», precisa l'apprendista. «In questo mestiere il lavoro di squadra è fondamentale.»

Equipaggiamento di sicurezza

Il collega di Lui fresa le travi d'acciaio che sosterranno le pesanti condotte sospese: le scintille schizzano a parecchi metri di distanza. «Per proteggerci durante i lavori indossiamo scarpe di sicurezza e occhiali protettivi. Portiamo anche dei tappi nelle orecchie, perché il rumore prodotto dalla ventilazione nel locale



è molto forte. Per fortuna lavoriamo raramente in ambienti così rumorosi.»

Lui prepara la fiamma ossidrica per riscaldare un tubo di 2 cm di diametro che deve piegare secondo un angolo ben preciso. In seguito fa fondere del materiale d'apporto per saldature in acciaio, con cui congiunge le varie parti delle condotte. Quando queste ultime saranno state collegate alla caldaia, dovrà ancora

misurare il flusso nei tubi e regolare correttamente la quantità di acqua.

Smerigliatrice angolare e saldatrice

La protezione contro la ruggine è particolarmente importante nel settore degli impianti di riscaldamento. In passato i professionisti, soprattutto gli apprendisti, dovevano cospargere intere condotte di una vernice antiruggine. Oggi invece è necessario farlo solo per le congiunzioni saldate. «Lavoro molto più spesso con una smerigliatrice angolare e una saldatrice che con un pennello», racconta Lui. L'attività che il giovane preferisce è tagliare tubi di grandi dimensioni con la troncatrice a disco. «Non amo molto invece forare muri e soffitti per fissare supporti, perché mi ritrovo sempre ricoperto di polvere di cemento dalla testa ai piedi.» Dopo aver accumulato qualche anno di esperienza, Lui Elser vorrebbe ottenere l'attestato professionale federale di capo montatore di riscaldamenti.



Sostituire caldaie nelle case

Valentin Borgeat, 24 anni

Installatore di riscaldamenti AFC

Ritratto

Valentin Borgeat lavora nella piccola azienda di impianti di riscaldamento del padre, che si occupa di sostituire caldaie, risanare canne fumarie, posare radiatori o installare riscaldamenti in case monofamiliari nella regione di Neuchâtel.

La settimana di Valentin inizia con una riunione di squadra, durante la quale vengono suddivisi i lavori. In questo momento è estate, un periodo in cui bisogna sostituire numerose caldaie a olio combustibile presso privati. Il giovane si reca sul posto in compagnia di un collega per svuotare e smontare il vecchio impianto (caldaia, accumulatore sanitario e tubature).

«Generalmente lavoriamo in coppia, soprattutto quando dobbiamo trasportare del materiale. Una caldaia pesa infatti fra i 300 e i 400 kg.» Dopo aver studiato lo schema d'installazione e preparato i componenti necessari, si può iniziare a installare la nuova caldaia e ad allacciarla alle condotte della casa. «Posiamo e allacciamo innanzitutto l'accumulatore sanitario, per permettere al cliente di utilizzare subito l'acqua calda.»

Ogni cantiere è diverso

Al termine della fase di montaggio, Valentin chiama il fornitore della caldaia per chiedergli di metterla in funzione e procedere ai test. Il fornitore si occupa anche di spiegare il funzionamento dell'impianto al cliente, cioè come spegnere il riscaldamento in estate, come regolare la temperatura dell'acqua o come disattivare l'accumulatore sanitario a un certo orario del giorno o della notte.

Ci sono numerose differenze fra il riscaldamento a olio combustibile, quello a gas e quello a legna: le caldaie sono progettate in modo diverso, il diametro dei tubi o i materiali di cui sono composti sono diversi, così come gli apparecchi di sicurezza. «Tutto ciò rende il mio lavoro molto variato», sottolinea



il giovane installatore. «E in ogni abitazione i tubi vengono collocati in posti diversi, ciò che rende ogni cantiere unico nel suo genere!»

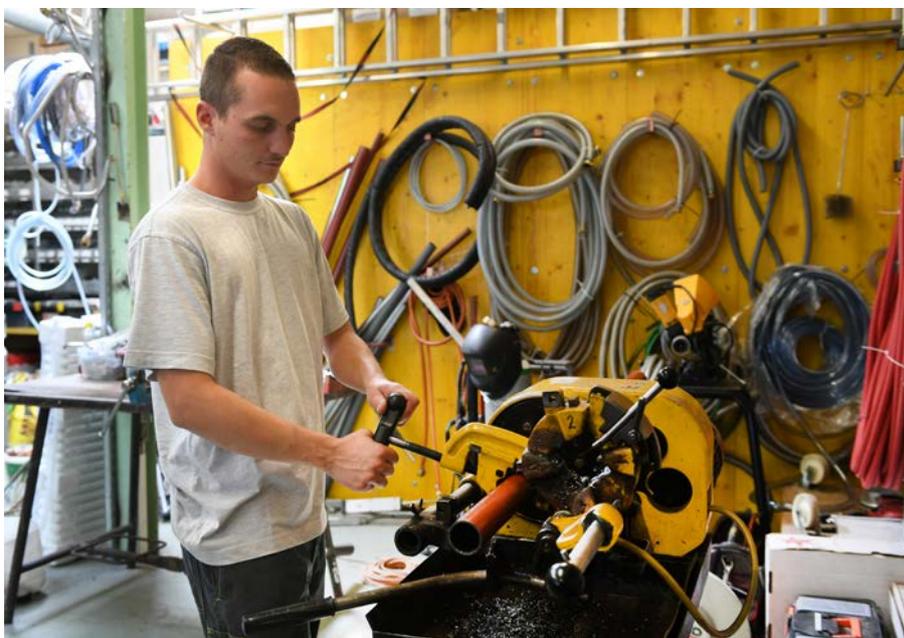
Il piacere di aggiustare

Da un anno a questa parte, Valentin esegue anche riparazioni. «In estate interveniamo in media per una o due riparazioni a settimana. In inverno invece, il numero degli interventi sale fino a dieci al giorno! I guasti possono riguardare radiatori che non scaldano più o caldaie che smettono di funzionare», ci spiega. «Adoro effettuare riparazioni! Riuscire a trovare l'origine del guasto, ripararlo

e aiutare così il cliente è per me motivo di grande soddisfazione. Durante questi interventi ci imbattiamo anche in altri ambiti affini alla nostra attività, come ad esempio quello elettrico: quando un circolatore non funziona più, bisogna pensare a controllare il pannello dei fusibili, per verificare se per caso non ne sia saltato uno.»

Presto capo montatore

In questo momento il giovane professionista si sta preparando per conseguire l'attestato professionale federale di capo montatore di riscaldamenti. «La formazione permette di approfondire le tecniche e le materie imparate durante il tirocinio. L'accento è posto anche sulla matematica, ad esempio sui calcoli che riguardano la dispersione di calore. Voglio conseguire quest'attestato per acquisire maggior indipendenza e ampliare le mie conoscenze seguendo le orme di mio padre.» Per quanto riguarda il futuro, Valentin prevede di svolgere anche l'esame professionale superiore per ottenere il diploma federale di maestro in riscaldamenti, così da poter un giorno rilevare l'azienda di famiglia o fondare una nuova impresa.



In questo settore il lavoro non manca

Prospettive



Gli installatori e le installatrici di riscaldamenti lavorano principalmente in piccole aziende, che contano in media una decina di impiegati. Alcune di queste ditte offrono servizi anche in altri ambiti: lattoneria, ventilazione, tecniche di refrigerazione, installazioni sanitarie. Esistono comunque alcune grandi società che impiegano centinaia di collaboratori.

Posti di tirocinio facilmente accessibili

Ogni anno, in tutta la Svizzera, circa 500 giovani iniziano un tirocinio di installatore o installatrice di riscaldamenti AFC e una settantina quello di addetto o addetta agli impianti di riscaldamento CFP. Nella Svizzera italiana, il numero dei nuovi apprendisti nel settore si situa annualmente tra la trentina e la quarantina.

I posti di tirocinio offerti sono generalmente più numerosi dei candidati ed è dunque abbastanza facile trovare un'azienda formatrice. Le donne sono ancora poco rappresentate nella professione, ma possono naturalmente formarsi e fare carriera senza problemi.

Efficienza energetica

I professionisti qualificati hanno delle buone prospettive d'impiego. Il lavoro infatti non manca: numerosi sistemi di riscaldamento sono vetusti, consumano troppa energia e devono dunque essere sostituiti da nuovi impianti, come pompe di calore o pannelli solari.

Le possibilità di perfezionamento e di evoluzione professionale sono numerose: formazioni di base abbreviate in altri settori della tecnica della costruzione, attestati e diplomi federali, studi in una scuola universitaria professionale, ecc. Gli installatori e le installatrici di riscaldamenti possono inoltre assumere rapidamente ulteriori responsabilità, diventando ad esempio capisquadra, capi montatori/trici o formatori/trici di apprendisti. I professionisti qualificati in grado di assumere la gestione di determinati settori di un'azienda o altre importanti funzioni dirigenziali sono molto richiesti nel ramo della tecnica della costruzione.

Abilità manuali e capacità di riflessione

Gli installatori e le installatrici di riscaldamenti trascorrono gran parte del loro tempo sui cantieri, dove installano caldaie o radiatori e posano condotte. Si spostano spesso da un posto all'altro, ciò che permette loro di lavorare in ambienti e luoghi sempre diversi. Questa professione combina abilità manuali, competenze tecniche e capacità di riflessione. Gli installatori di riscaldamenti devono anche saper eseguire alcuni calcoli, applicare i principi della termodinamica o ripristinare correttamente un impianto difettoso. Quando intervengono per effettuare delle riparazioni, questi professionisti lavorano anche in locali abitati: è dunque importante che sappiano comportarsi in modo adeguato, con cortesia e rispetto nei confronti dei clienti.

Il settore della tecnica della costruzione evolve rapidamente e si adatta costantemente alle nuove tendenze in materia di efficienza energetica o di norme ecologiche. Gli installatori e le installatrici devono tenersi aggiornati sui nuovi prodotti e sugli sviluppi tecnologici seguendo regolarmente dei corsi.

Installare una condotta dalla A alla Z

Valdet Nuhiu, 18 anni

Addetto agli impianti di riscaldamento CFP al 2° anno di tirocinio

Ritratto CFP

Valdet Nuhiu svolge il suo lavoro con passione e conosce molto bene le tappe necessarie per trasformare un tubo in una condotta di riscaldamento.

Valdet lavora attualmente sul cantiere di una nuova casa plurifamiliare che è stata eretta accanto a una costruzione già esistente. Il sistema di riscaldamento, che è stato rinnovato nell'edificio più vecchio, alimenterà anche quello nuovo. La maggior parte del lavoro è già stato fatto: il riscaldamento a pavimento è installato; l'accumulatore sanitario, le valvole e le sonde per la temperatura sono al loro posto. L'apprendista sta ora posando i tubi che collegano l'impianto di riscaldamento del vecchio edificio ai dispositivi di comando della nuova casa.



Segare, agganciare, avvitare

Valdet misura la parete sulla quale sarà fissata una delle condotte. Impugnando una sega accorcia un tubo in acciaio cromato per ottenere la lunghezza desiderata. Prepara poi un apposito collare che serve a fissare la condotta al muro. Il collare è munito di una barra che permette di regolare la distanza dalla parete. Prima di avvitare il collare, l'apprendista taglia la barra alla lunghezza desiderata e la fissa al muro.

Il giovane innesta poi ancora un componente a gomito all'estremità del tubo, utilizzando una pressatrice per congiungere ermeticamente le parti. In seguito, posa il tubo nel collare e stringe quest'ultimo avvitandolo: la condotta è ormai installata!

Collaborare e coordinarsi

«Faccio molto spesso saldature ed è l'attività che preferisco», afferma l'apprendista, che sui cantieri esegue praticamente ogni genere di compito. «Macchine, apparecchi e componenti sono facili da trasportare.»

Valdet trascorre poco tempo in azienda. «Quando lavoriamo per diversi giorni su un cantiere, ci diamo appuntamento direttamente sul posto.»

Il giovane apprezza la collaborazione con i suoi colleghi e gli altri artigiani: «Un installatore di riscaldamenti è raramente da solo su un cantiere. Visto che c'è molto da fare svolgiamo diversi compiti parallelamente. Con gli installatori elettricisti lavoriamo addirittura sugli stessi impianti: siamo quindi obbligati a coordinarci.»

La sfida più grande consiste nel riuscire a gestire gli imprevisti. «Sul cantiere è raro che tutto proceda esattamente come pianificato. Ci sono moltissimi fattori che entrano in gioco. Nel mio mestiere è importante saper improvvisare e sapersi adattare alle nuove situazioni.» Più avanti, Valdet vorrebbe conseguire anche l'AFC.

«Un giorno mi piacerebbe avere un'azienda tutta mia.»

Addetto / Addetta agli impianti di riscaldamento CFP

Se per imparare ti occorre un po' più di tempo o se le tue note scolastiche non sono sufficienti per iniziare la formazione di quattro anni come installatore o installatrice di riscaldamenti AFC, puoi seguire la formazione di base di due anni per diventare addetto o addetta agli impianti di riscaldamento CFP. I requisiti pratici sono perlopiù gli stessi che per la formazione AFC, ma l'insegnamento alla scuola professionale è un po' meno esigente. Una volta terminata la formazione biennale, sarai titolare di un certificato di formazione pratica (CFP) valido in tutta la Svizzera. Questa qualifica ti consente di iniziare a lavorare, oppure, se hai ottenuto buoni risultati, di accedere al secondo anno della formazione che porta all'attestato federale di capacità (AFC).

Questa professione è adatta a me?

Ecco alcuni spunti di riflessione:

Ho una buona manualità

Segare l'acciaio, saldare e congiungere tubi, fissare delle condotte ai muri. Questi lavori esigono una grande abilità manuale da parte degli installatori e delle installatrici di riscaldamenti.

La tecnica mi interessa

I riscaldamenti funzionano a legna, a gas, a olio combustibile, grazie all'energia solare o a quella geotermica. Si tratta di sistemi complessi molto diversi fra loro: gli installatori di riscaldamenti devono conoscere le particolarità di ogni impianto.

Ho una buona capacità di rappresentazione spaziale

Questi professionisti devono anche saper leggere e interpretare piani, in modo da riuscire già a immaginare l'aspetto che avrà nella realtà un impianto disegnato su un foglio di carta.

Sono sensibile alle questioni energetiche e ambientali

Il riscaldamento rappresenta buona parte del consumo di energia di una famiglia. L'efficienza energetica costituisce un aspetto importante in questa professione.

Sono una persona robusta

Gli installatori e le installatrici di riscaldamenti utilizzano componenti che possono essere molto pesanti. Stanno in piedi tutto il giorno e a volte devono lavorare con le braccia sollevate sopra la testa. Per esercitare quest'attività è indispensabile avere una buona condizione fisica.

Mi piace il lavoro di squadra

La maggior parte delle mansioni è svolta con l'aiuto di colleghi. Inoltre, gli installatori hanno spesso contatti con i clienti, in particolare durante i lavori di manutenzione e riparazione.



IMPRESSUM

2ª edizione aggiornata 2022
© 2022 CSFO, Berna. Tutti i diritti riservati.

Editore:

Centro svizzero di servizio Formazione professionale |
orientamento professionale, universitario e di carriera CSFO
CSFO Edizioni, www.csfo.ch, edizioni@csfo.ch
Il CSFO è un'istituzione della CDPE.

Direzione del progetto: Regula Luginbühl, Fanny Mülhauser, Alessandra Truatsch, Fabio Ballinari, CSFO **Interviste e redazione:** Peter Kraft, Susanne Birrer, Jena-Noël Cornaz, Alessia Schmocker, CSFO **Traduzione:** Lorenza Leonardi, Testi & Stili, Bienne **Revisione testi:** suissetec Ticino e Moesano; Beatrice Tognola-Giudicetti, UOSP Bellinzona **Foto:** Frederic Meyer, Zurigo; Thierry Parel, Ginevra **Concetto grafico:** Viviane Wälchli, Zurigo **Realizzazione:** Roland Müller, CSFO **Stampa:** Salvioni arti grafiche, Bellinzona

Distribuzione, servizio clienti:

CSFO Distribuzione, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen
Tel. 0848 999 002, distribuzione@csfo.ch, www.shop.csfo.ch

Numero articolo: FE3-3050 (esemplare singolo), FB3-3050 (plico da 50 esemplari)
Il pieghevole è disponibile anche in francese e in tedesco.

Ringraziamo per la collaborazione tutte le persone e le aziende coinvolte.
Prodotto con il sostegno della SEFRI.

Formazione professionale di base

Per informazioni sulla **formazione professionale di base biennale** di addetto o addetta agli impianti di riscaldamento CFP si veda la pagina «Ritratto CFP».

Requisiti: assolvimento della scolarità obbligatoria

Durata: 4 anni

Formazione pratica: 4 giorni a settimana in una ditta attiva nell'ambito

Formazione scolastica: 1 giorno a settimana alla scuola professionale, in Ticino presso il Centro professionale tecnico (CPT) di Locarno

Competenze professionali trasmesse: amministrazione; sostenibilità; sicurezza sul lavoro; attrezzi e macchine; calcolo; fondamenti di chimica; fondamenti di fisica; materiali; termodinamica; dinamica dei fluidi; elettrotecnica; misurazione, comando, regolazione; disegno professionale; preparazione del lavoro; tecnica di lavorazione e di montaggio; sistemi di riscaldamento e loro componenti

Corsi interaziendali: da 36 a 40 giornate distribuite sui 3 anni di formazione

Titolo: Attestato federale di capacità (AFC) di installatore o installatrice di riscaldamenti

Maturità professionale

In caso di buoni risultati scolastici è possibile preparare la maturità professionale durante la formazione di base o dopo aver ottenuto l'AFC. La maturità permette di accedere direttamente o con procedura d'ammissione alle scuole universitarie professionali (SUP).

Formazione continua e perfezionamento

- **Corsi** organizzati dalle scuole, dalle associazioni professionali o dai fornitori
- **Tirocinio complementare abbreviato** in una professione affine, ad es. costruttore/trice di impianti di ventilazione, installatore/trice di impianti sanitari, lattoniere/a, progettista nella tecnica della costruzione riscaldamento
- **Esame di professione per conseguire l'attestato professionale federale (APF)** di capo montatore/trice di riscaldamenti, specialista in sistemi termici, controllore/a di impianti a combustione, capoprogetto nella tecnica della costruzione, consulente energetico/a della costruzione
- **Esame professionale superiore (EPS)** per conseguire il diploma federale di maestro/a in riscaldamenti
- **Scuola specializzata superiore (SSS)** per conseguire ad esempio il diploma di tecnico/a in tecnica degli edifici
- **Scuola universitaria professionale (SUP)** per conseguire ad esempio il bachelor in tecnica degli edifici

Per saperne di più

www.orientamento.ch, per tutte le domande riguardanti i posti di tirocinio, le professioni e le formazioni

www.suissetec.ch, Associazione svizzera e del Liechtenstein della tecnica della costruzione (suissetec)

www.suissetec-ti.ch, suissetec Ticino e Moesano



Studiare schemi e piani

Il lavoro con i vari componenti è eseguito sulla base di piani, che bisogna saper leggere, interpretare e mettere in pratica correttamente.



Tagliare le condotte

La lunghezza delle condotte varia da un edificio all'altro: gli installatori di riscaldamenti tagliano i tubi con un'apposita sega per metalli.



Piegare i tubi

Alcuni tubi devono avere degli angoli ben precisi che non si ritrovano nei pezzi prefabbricati. In questo caso i tubi sono piegati a caldo.



Assemblare le condotte

Per unire i diversi tubi questi professionisti utilizzano la saldatura ossiacetilenica, eseguono lavori di filettatura o usano una pressatrice.

Posare le condotte

Le condotte possono essere posate sotto muro prima della copertura con il calcestruzzo oppure fissate direttamente al soffitto e alle pareti.



Installare gli impianti

Gli installatori di riscaldamenti predispongono valvole, sonde per la temperatura, accumulatori sanitari e caldaie, collegandoli tra loro.



Testare e mettere in funzione gli impianti

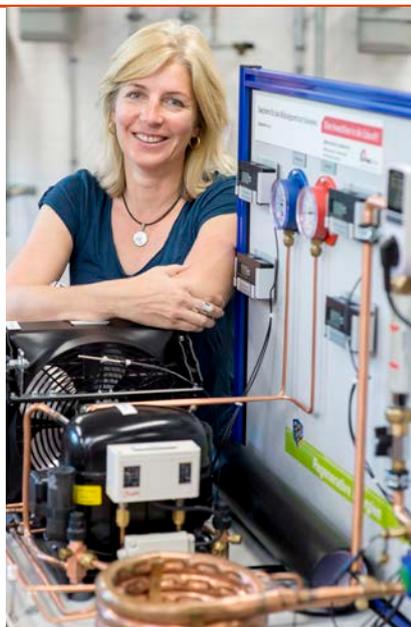
Questi professionisti verificano il buon funzionamento di tutte le installazioni prima di consegnarle ai clienti.



Eeguire lavori di manutenzione

Gli installatori e le installatrici controllano regolarmente i sistemi di riscaldamento e intervengono per riparazioni presso privati o aziende.





Sandra Wegmüller, 46 anni, tecnica in tecnica degli edifici e titolare di un attestato professionale federale di formatrice

«**Poco dopo** la fine del mio tirocinio, ho svolto la formazione di tecnica in tecnica degli edifici (indirizzo riscaldamento) in una scuola specializzata superiore. Ho lavorato in diverse aziende specializzate nel settore del riscaldamento e dell'energia, disegnando piani per impianti di riscaldamento e di climatizzazione e formando apprendisti.

Dalla pratica all'insegnamento

In seguito sono diventata responsabile di settore e ho diretto una ventina di collaboratori. La mia attività consisteva nell'acquisire mandati, gestire il budget e controllare i lavori, che a volte si svolgevano nel quadro di grandi progetti, come la costruzione di centri commerciali o palestre. Oggi insegno presso il Centro di formazione swissetec: impartisco corsi a installatori di riscaldamenti e progettisti nella tecnica della costruzione che desiderano conseguire un attestato professionale o un diploma federale. Durante le mie lezioni cerco di combinare la teoria con la pratica: dispongo infatti di un laboratorio, in cui realizziamo esperimenti, eseguiamo test e misurazioni. Dedico molto tempo alla preparazione delle lezioni e alla correzione degli esami, partecipando inoltre all'elaborazione del materiale pedagogico. Di conseguenza trascorro il mio tempo non solo in aula ma anche nel mio ufficio. Mi considero come una sorta di coach per gli studenti e spero con tutto il cuore che possano terminare con successo la loro formazione. Il mio ruolo richiede molta pazienza e perseveranza.»

«**Ho dapprima svolto** un tirocinio di impiegata di commercio, ma mi sono ben presto resa conto che non era la strada giusta per me: ho quindi iniziato un secondo tirocinio come installatrice di riscaldamenti. All'inizio avevo l'impressione di essere un'extraterrestre in questo mondo di uomini, ma grazie a una buona dose di perseveranza e al sostegno dei miei colleghi mi sono pian piano sentita sempre più a mio agio. Sono riuscita

Dirigere una filiale e consigliare i clienti

anche a farmi rapidamente un nome nel settore ed è sicuramente ciò che mi ha permesso di accedere al posto che occupo dalla fine del mio tirocinio. Lavoro presso un grande fornitore nel settore della tecnica della costruzione e dirigo una delle sue 30 filiali. Devo controllare che ci sia sempre una quantità sufficiente di prodotti in riserva, cosa non evidente quando si propongono più di 5000 articoli. Ordino ciò di cui abbiamo bisogno presso i fabbricanti e verifico le forniture. Ma la mia attività principale resta la consulenza ai clienti. Nella nostra filiale, gli acquirenti possono venire a ritirare la loro merce direttamente sul posto: il contatto personale è dunque molto importante. È un aspetto che apprezzo molto, così come il fatto di dover continuare a formarmi. Siccome vendiamo soprattutto articoli sanitari, ho dovuto acquisire nuove conoscenze in questo ambito. Seguo regolarmente dei corsi e partecipo alle fiere per tenermi aggiornata sulle ultime tendenze e novità, così da poter consigliare al meglio la clientela.»



Isabelle Gehrig, 27 anni, responsabile di filiale presso un fornitore



Sascha Winiger, 32 anni, responsabile del servizio clienti

«**Dopo qualche anno** di esperienza professionale, ho avuto voglia di fare altro e ho deciso di entrare nel settore della vendita, rimanendo comunque nella stessa azienda. Mi sono però rapidamente reso conto che gli aspetti tecnici della professione mi mancavano troppo e quindi ho deciso di tornare a lavorare sul campo. Ho conseguito l'attestato professionale federale di capo montatore di riscaldamenti e poi il diploma federale di maestro in riscaldamenti, ciò che mi ha permesso di diventare responsabile del servizio post-vendita di una grande azienda. Dopodiché, mi sono spostato nell'impresa in cui lavoro attualmente: assunto inizialmente come capoprogetto, sono oggi alla

Pianificare in modo realistico e in tempi brevi

testa del servizio clienti. Acquisisco mandati, preparo offerte per lavori di risanamento o di manutenzione, distribuisco il lavoro fra i dipendenti e gestisco progetti. Siccome forniamo prestazioni in tutti i settori della tecnica della costruzione, ho dovuto approfondire molto le mie conoscenze. Il mio lavoro è molto variato e ogni giorno è diverso dall'altro. Partecipo anche ad attività di marketing aziendale e devo sempre essere pronto ad affrontare gli imprevisti, poiché i guasti possono verificarsi in qualsiasi momento e devono essere subito riparati. In casi particolarmente complessi o urgenti mi capita anche di dovermi recare sul posto per aiutare i nostri tecnici. Ma la cosa più importante è riuscire a stilare una pianificazione realistica dei lavori e delle scadenze, essere bene organizzati ed essere in grado di prendere le decisioni giuste anche in situazioni di stress.»