

PROFFI

M A G A Z I N E 

AGOSTO 2026



SPECIALE FERIE

Cinque paesaggi, un altro ritmo

VIAGGIARE SICURI

Visibilità, pioggia e guida serale

FOCUS PROFFI

Idrogeno, Detox e lavaggio FAP

IMPRENDITORI

La qualità si vede
alla consegna



IL LUSO DELLA CURA

LA TUA ESTATE, IN GRANDE STILE

LANGHE • ABRUZZO • SALENTO • ETNA • COLLIO

LUGLIO E AGOSTO IN OMAGGIO • DA SETTEMBRE A PAGAMENTO

DALL'OFFICINA ALL'IMPRESA

La qualità che il cliente porta a casa

L'editoriale di Michele Busia



MICHELE BUSIA

Fondatore di Proffi e Officina del Futuro
Coach per imprenditori automotive

Un cliente può non conoscere ogni passaggio tecnico del tuo lavoro. Conosce però l'esperienza che vive quando entra, quando attende e quando ritira la propria automobile.

La qualità dell'impresa emerge anche in questi momenti. Un'informazione chiara, una promessa sostenibile e una consegna curata danno significato a ciò che la squadra ha fatto dietro le quinte.

Prova a osservare gli ultimi cinque minuti di un servizio. Il cliente comprende il lavoro svolto? Sa quali indicazioni seguire? Ha avuto il tempo di fare una domanda? Le risposte raccontano molto del tuo metodo.

Anche i servizi Proffi si valorizzano così: la competenza tecnica deve incontrare una spiegazione comprensibile. Idrogeno, Detox e FAP meritano una consegna capace di distinguere attività, riscontri e decisioni successive.

Questo mese scegli un dettaglio della riconsegna e miglioralo con la squadra. La cura diventa riconoscibile quando non dipende dall'umore del giorno, ma da un impegno condiviso.

Quale dettaglio della tua consegna fa capire al cliente che hai avuto cura della sua automobile?

IN QUESTO NUMERO

Il lusso della cura.

Rubriche riconoscibili. Nuovi contenuti a ogni edizione.

- 02** **Dall'officina all'impresa**
L'editoriale di Michele Busia
- 04** **Il consiglio del mese**
Al rientro, ascolta la tua auto
- 05** **Viaggiare sicuri**
Vetri, pioggia e guida al crepuscolo
- 08** **Dentro la tecnologia**
Aiuti alla guida e interventi sul vetro
- 10** **Il lusso della cura**
Superfici, dettagli e abitacolo
- 12** **Focus Proffi**
Idrogeno, Detox e FAP: documentare il lavoro
- 17** **Il banco Proffi**
Organizzare materiali e prodotti
- 18** **Strade da vivere**
Cinque nuove ispirazioni italiane
- 25** **Dall'officina all'impresa**
Consegna, promesse e accoglienza
- 29** **Officina digitale**
Una commessa leggibile
- 30** **Il Proffi Point del mese**
Intervista riservata, da completare
- 31** **Proffi Academy**
Allenare l'ascolto
- 32** **L'esercizio del mese**
Osservare e migliorare la consegna
- 34** **Il prossimo appuntamento**
Da settembre, edizioni a pagamento

36 pagine totali: copertina, 34 pagine interne e quarta di copertina.

IL CONSIGLIO DEL MESE

Al rientro, ascolta la tua auto

Le vacanze finiscono. Le informazioni raccolte durante il viaggio possono ancora essere utili.

**Un piccolo diario**

Al rientro dedica qualche minuto a ricostruire ciò che hai notato: un rumore nuovo, un comando meno preciso, una segnalazione comparsa una sola volta. Indica il contesto, senza attribuire da solo una causa. Un racconto ordinato aiuta il professionista a capire da dove partire.

Confronta con l'uso abituale

Un viaggio lungo può averti fatto conoscere situazioni diverse dal tragitto quotidiano. Distingui ciò che accade sempre da ciò che hai percepito

soltanto a pieno carico o su un particolare fondo stradale. Evita conclusioni basate su una sola impressione.

Chiudi il viaggio con ordine

Riponi gli accessori, conserva le ricevute di manutenzione e aggiorna il tuo promemoria. Se un'anomalia riguarda sicurezza o comportamento del veicolo, chiedi assistenza senza rimandare. Il rientro è un'occasione per recuperare chiarezza.

Il dettaglio di agosto: annota ciò che è cambiato, prima che la routine te lo faccia dimenticare.

VIAGGIARE SICURI

Il vetro è parte della vista

La qualità della visione comincia dalla superficie che hai davanti.

Dentro e fuori

Una superficie apparentemente pulita può mostrare aloni quando cambia la luce. Cura anche il lato interno del parabrezza, con materiali adatti e seguendo le indicazioni del veicolo. Completa la pulizia da fermo, in un luogo sicuro, senza fretta.

Non improvvisare sui sensori

La zona delle telecamere e dei sensori richiede attenzione. Non applicare adesivi o accessori che ne ostacolano il campo visivo. Per prodotti, trattamenti e interventi sul vetro, verifica la compatibilità con le dotazioni della tua auto.

Un segno da far valutare

Una scheggiatura merita una valutazione professionale: posizione, estensione e condizioni del vetro contano. Non ogni danno si affronta nello stesso modo. Chiedi anche se l'intervento comporti verifiche sui sistemi collegati al parabrezza.



**Vedere bene è un insieme:
vetro, illuminazione,
posizione di guida e
attenzione.**

VIAGGIARE SICURI

Quando la pioggia cambia la scena

Spazzole e lavavetro: piccoli componenti che meritano attenzione.

01**Osserva la passata**

Strisce, zone non pulite o movimenti irregolari sono segnali da descrivere all'officina. Controlla le spazzole secondo il manuale, senza azionarle su una superficie asciutta e sporca. La manutenzione parte dall'osservazione, non dalla forza.

02**Scegli ciò che è compatibile**

Per rabboccare il lavavetro usa un prodotto previsto per l'impiego e per le condizioni ambientali. Non sostituirlo con detergenti domestici. Rispetta dosaggi e istruzioni del prodotto, senza mescolare formulazioni a caso.

03**Prepara il comando**

Conosci prima del viaggio le regolazioni disponibili, compresa la modalità automatica se presente. Se la visibilità peggiora, adatta la guida alle condizioni e fermati in sicurezza quando necessario. Nessun automatismo rende superflua la tua valutazione.

Una passata pulita vale più di un'abitudine trascurata.

VIAGGIARE SICURI

Il crepuscolo chiede attenzione

La transizione fra giorno e notte cambia i riferimenti visivi.

Prima che faccia buio

Dedica tempo a conoscere i comandi delle luci. Verifica da fermo il funzionamento e consulta il manuale per le modalità automatiche: la presenza di luci diurne non significa che ogni condizione sia gestita come immagini.

Uno sguardo più lontano

Mantieni l'attenzione sul percorso e riduci le distrazioni nell'abitacolo. Una schermata troppo luminosa può risultare fastidiosa: regola i dispositivi prima di partire o chiedi a un passeggero. Non modificare le impostazioni mentre guidi.



Una scelta senza orgoglio

Se ti senti stanco o non vedi con sufficiente chiarezza, rivaluta il programma. Arrivare più tardi è compatibile con un viaggio riuscito. La qualità del percorso si misura anche nelle decisioni che prendi quando le condizioni cambiano.

Il viaggio migliore lascia spazio alla prudenza.

DENTRO LA TECNOLOGIA

Conoscere gli aiuti alla guida

Un sistema utile si usa meglio quando ne comprendi indicazioni e limiti.

**Parti dal tuo modello**

Denominazioni simili possono descrivere funzioni diverse. Dedica una lettura alle sezioni del manuale sui sistemi presenti nel tuo veicolo: cosa segnalano, quando intervengono e quali condizioni ne limitano l'utilizzo.

Leggi i messaggi

Una funzione temporaneamente non disponibile non va interpretata per tentativi. Annota il messaggio e consulta le indicazioni del

costruttore. Se il problema persiste, rivolgiti a un professionista. Non coprire sensori e telecamere con accessori.

Resta protagonista

Gli aiuti alla guida non autorizzano a distogliere l'attenzione. Mantieni il controllo secondo le istruzioni del veicolo e le condizioni della strada. La tecnologia acquista valore quando il conducente sa collaborare con essa.

Il manuale della tua auto è più utile di una promessa generica sulla tecnologia.

DENTRO LA TECNOLOGIA

Dopo un intervento sul vetro

Una domanda utile da fare prima di ritirare l'automobile.

01

Chiedi che cosa comprende

Quando programmi un intervento sul parabrezza, comunica le dotazioni del veicolo. Chiedi al professionista quali verifiche siano previste per il tuo modello e quali operazioni rientrino nell'offerta.

02

La verifica è specifica

La necessità di procedure sui sistemi di assistenza dipende dal veicolo e dall'intervento. Fai riferimento alle prescrizioni del costruttore, evitando regole universali ricavate da altri modelli o da esperienze di conoscenti.

03

Conserva il riepilogo

Alla consegna chiedi una descrizione del lavoro eseguito e delle verifiche effettuate. Segui le eventuali indicazioni per il periodo successivo. Se compare una nuova segnalazione, contatta chi ha svolto il lavoro e descrivila con precisione.

Una buona consegna risponde anche alle domande che non sapevi di dover fare.

IL LUSSO DELLA CURA

Il dettaglio che scegli di proteggere

L'estetica dell'auto è fatta di superfici diverse, non di un unico trattamento.

Guarda prima di agire

Vernice, finiture opache, plastiche e rivestimenti possono richiedere attenzioni differenti. Identifica la superficie e leggi le istruzioni prima di acquistare un prodotto. La confezione più brillante non è un criterio di compatibilità.

Lavora con delicatezza

Usa accessori puliti e prodotti previsti per la superficie. Evita di trattare un segno insistendo senza averne compreso la natura. Quando il difetto rimane, chiedi una valutazione: un tentativo aggressivo può complicare il lavoro successivo.



Scegli una routine sostenibile

Una cura semplice e regolare è più facile da mantenere di un rituale troppo impegnativo. Organizza pochi materiali ben identificati. La qualità emerge dalla coerenza dei gesti, non dalla quantità di flaconi sullo scaffale.

Eleganza significa anche saper rispettare un materiale.

IL LUSO DELLA CURA

Il tempo dentro l'abitacolo

Un ambiente piacevole nasce anche da ciò che decidi di togliere.

Riduci il superfluo

Rientrando dalle ferie, elimina involucri, oggetti dimenticati e accessori che non usi. Riordina i vani senza riempirli nuovamente. Un abitacolo leggibile rende più semplice trovare ciò che serve durante una sosta.

Rispetta i rivestimenti

Per tessuti e finiture segui le istruzioni del costruttore. Non coprire un odore persistente con profumazioni sempre più intense: prova prima a individuarne l'origine e chiedi assistenza se necessario.



Ritrova la tua posizione

Regola sedile, volante e specchi prima di muoverti, soprattutto se hai condiviso l'auto. La cura percepita riguarda anche il comfort dei comandi e l'assenza di piccoli fastidi ripetuti. Preparare l'ambiente è un gesto concreto.

Il lusso quotidiano è entrare e trovare ogni cosa al suo posto.

FOCUS PROFFI

Idrogeno: raccontare il servizio

La consegna è il momento in cui il lavoro tecnico diventa comprensibile.

**Dai un nome alle fasi**

Hydro 4.0 è la proposta Proffi per la decarbonizzazione professionale. Nella presentazione al cliente separa valutazione, trattamento e controllo finale. Una spiegazione ordinata permette di capire che cosa è stato effettivamente eseguito.

Documenta ciò che sai

Nel riepilogo indica veicolo, data, operatore e attività svolta. Distingui i riscontri osservati dalle impressioni del conducente. La scheda di

consegna deve descrivere il lavoro reale, senza trasformare un'aspettativa in un risultato misurato.

Lascia una strada chiara

Spiega eventuali approfondimenti ancora necessari e le indicazioni applicabili al veicolo. La decarbonizzazione non diventa una risposta automatica a qualsiasi sintomo. Il rapporto con il cliente continua attraverso informazioni precise e verificabili.

Focus agosto: una tecnologia si valorizza anche con una consegna ben documentata.

FOCUS PROFFI

La scheda che resta al cliente

Un esempio di struttura editoriale per accompagnare il servizio.

**Richiesta. Attività. Riscontro. Prossimo passo.
Quattro campi, una conversazione più chiara.**

Identità del lavoro

Apri con i dati essenziali del veicolo, la data e il riferimento della commessa. Riporta la richiesta iniziale con parole comprensibili. Chi legge deve riconoscere subito il motivo per cui ha affidato l'auto all'officina.

Attività e riscontri

Elenca soltanto operazioni effettivamente svolte. Per ogni verifica significativa specifica l'esito e, quando utile, le condizioni in cui è stata effettuata. Se un elemento non è stato

controllato, evita formulazioni che suggeriscano il contrario.

La prossima decisione

Chiudi con quanto concordato: eventuale approfondimento, manutenzione prevista o semplice conservazione del documento. Usa una data solo quando ha un fondamento tecnico o organizzativo. Un foglio breve funziona se permette al cliente di orientarsi.

FOCUS PROFFI

Detox: la storia conta

Prima del servizio, ricostruisci le informazioni disponibili sulla trasmissione.

Raccogli i documenti

Chiedi al cliente se dispone di precedenti fatture o interventi sul cambio. Una cronologia incompleta va riconosciuta come tale. L'assenza di documenti non dimostra che il lavoro non sia mai stato eseguito.

Collega dati e veicolo

La proposta Detox Proffi comprende una banca dati di supporto al servizio. Le informazioni devono essere riferite alla trasmissione effettivamente presente e alle prescrizioni applicabili, con verifica professionale prima dell'intervento.

Completa la storia

Alla consegna lascia traccia del servizio eseguito e dei materiali impiegati. Evita intervalli futuri inventati o promesse di risoluzione di guasti meccanici. La documentazione aggiornata aiuterà chi si occuperà dell'auto in seguito.



**Il valore di una
manutenzione prosegue
nella qualità delle
informazioni che lascia.**

FOCUS PROFFI

FAP: rendere tracciabile il lavaggio

Una lavorazione professionale merita un'identità precisa, dall'ingresso alla restituzione.

**Identifica il componente**

Associa il filtro alla commessa e al veicolo secondo le procedure dell'officina. Se il lavoro coinvolge più operatori, mantieni riconoscibili i passaggi. La tracciabilità evita che una buona lavorazione perda chiarezza nella gestione.

Registra il percorso

FAP Care è la proposta Proffi dedicata alla pulizia professionale del filtro. Nella documentazione interna conserva le attività realmente svolte e i

controlli previsti dalla procedura applicabile. Le immagini illustrative non sostituiscono riscontri del componente reale.

Spiega la restituzione

Comunica l'esito e gli eventuali limiti riscontrati. Se il componente non risulta idoneo al servizio, serve una decisione tecnica motivata. Non presentare la sola esecuzione di un ciclo come prova che ogni problema del veicolo sia risolto.

La cura è anche sapere quale componente hai trattato e che cosa hai verificato.

FOCUS PROFFI

Le fotografie che servono davvero

Immagini di lavoro utili, ordinate e comprensibili.

01**Decidi lo scopo**

Una fotografia può documentare identificazione, condizioni visibili o una fase della lavorazione. Scegli lo scopo prima di scattare. Accumulare immagini senza collegarle alla commessa crea un archivio difficile da consultare.

02**Mantieni il contesto**

Per confronti visivi usa inquadrature e illuminazione coerenti. Non attribuire alla foto ciò che non può dimostrare: un componente più pulito nell'immagine non certifica da solo ogni caratteristica funzionale.

03**Proteggi le persone**

Se vuoi usare una fotografia fuori dalla documentazione di lavoro, gestisci separatamente autorizzazioni e dati identificativi. Una testimonianza commerciale richiede attenzione diversa da una scheda interna. Meglio poche immagini pertinenti, selezionate con criterio.

Una foto utile risponde a una domanda precisa.

IL BANCO PROFFI

Il prodotto giusto, al posto giusto

Organizzare il banco rende più semplice seguire la procedura prevista.

La prossima lavorazione comincia dal banco che lasci oggi.

Distingui gli impieghi

Separa i materiali destinati a servizi diversi e conserva identificabili le confezioni. Un banco ordinato aiuta a evitare scambi, soprattutto quando cambiano gli operatori o si lavora su più commesse.

Prepara il servizio

Prima di iniziare verifica la disponibilità dei prodotti e degli accessori previsti. Per le soluzioni Proffi usa i riferimenti della procedura specifica e

confrontati con l'assistenza in caso di dubbio. Non sostituire un prodotto per somiglianza del nome.

Chiudi il ciclo

Al termine riordina, controlla le quantità residue e segnala ciò che va reintegrato. Gestisci conservazione e scadenze secondo le istruzioni. L'organizzazione dei materiali è una piccola abitudine che sostiene la continuità del lavoro.

STRADE DA VIVERE

Cinque paesaggi, un altro ritmo

Langhe, Abruzzo, Salento, Etna e Collio: nuove ispirazioni per l'estate.

**Scegli una prospettiva**

In questo numero cambiamo paesaggi rispetto a luglio. Il filo comune è il tempo dedicato a osservare: colline, altopiani, coste e territori vulcanici. Le pagine seguenti sono spunti narrativi, non itinerari stradali verificati.

Costruisci il tuo percorso

Trasforma l'ispirazione in un programma adatto a giorni disponibili, equipaggio e veicolo. Verifica localmente accessi, viabilità, parcheggi e

prenotazioni prima di partire. Le condizioni di un luogo possono cambiare.

Lascia spazio all'incontro

Una sosta scelta bene può dare carattere all'intera giornata. Preferisci pochi appuntamenti compatibili tra loro, con margine per fermarti. La bellezza di un territorio non si misura dal numero di località attraversate.

Le fotografie di questa sezione sono interpretazioni illustrative, non riferimenti di navigazione.

STRADE DA VIVERE



Langhe, linee morbide

Un viaggio immaginato tra colline, borghi e luce radente.

Segui il paesaggio

Le colline suggeriscono un ritmo diverso dalla corsa verso una destinazione. Scegli un'area contenuta e lascia che il panorama accompagni la giornata. Alterna il tempo in auto a passeggiate nei centri abitati.

Una sosta con intenzione

Un punto panoramico, un piccolo negozio o una tavola locale possono diventare il centro del viaggio. Per visite e degustazioni informati in anticipo; chi guida organizzi la giornata senza consumo di alcol.

Il ricordo da portare

Cerca un dettaglio personale: una facciata, un filare, una conversazione. Fotografalo solo da un luogo in cui puoi fermarti correttamente. Il percorso rimane più nitido quando smetti di raccogliere tutto.

Il paesaggio migliore è quello a cui concedi tempo.

STRADE DA VIVERE

Abruzzo, spazio al respiro

L'ispirazione è un orizzonte ampio, fra montagne e luoghi abitati.

**Una giornata essenziale**

Immagina una sola area da esplorare, con soste compatibili con la stagione. La montagna merita programmi flessibili e informazioni locali aggiornate, soprattutto quando il meteo cambia.

Oltre il parabrezza

Il viaggio acquista profondità quando scendi dall'auto. Scegli attività adatte alla preparazione di tutti, senza trasformare una passeggiata in una

prova. Per percorsi e accessi affidati ai riferimenti ufficiali del territorio.

Rispetto concreto

Parcheggia negli spazi consentiti, porta via ciò che hai portato e mantieni le distanze dalla fauna. La libertà di un paesaggio aperto convive con regole precise. Informarsi è parte dell'esperienza.

Un orizzonte largo, un programma leggero.

STRADE DA VIVERE

Salento, luce sulla pietra

Un invito a guardare il territorio anche oltre la spiaggia.

Cambia l'ora dello sguardo

Il carattere di una piazza o di una strada cambia con la luce. Organizza le visite tenendo conto del caldo e delle esigenze del gruppo. Una mattina tranquilla può lasciare ricordi più intensi di una giornata sovraccarica.

Alterna costa e paese

Scegli poche soste, includendo il tempo per un centro abitato e una pausa. Verifica accessi e parcheggi per la zona scelta: la fotografia di una costa non racconta necessariamente come raggiungerla.



Viaggia con misura

Evita di inseguire ogni punto famoso. Lascia margine per un incontro, una bottega o un tratto da percorrere a piedi. L'auto è il mezzo che unisce i luoghi, non il luogo in cui trascorrere tutta la vacanza.

L'estate ha più carattere quando scegli il tuo ritmo.

STRADE DA VIVERE



Etna, un altro colore

Un paesaggio vulcanico invita a osservare forme e contrasti.

Leggi il territorio

L'ispirazione nasce dalla differenza fra scuro della roccia e luce del cielo. Per organizzare una visita consulta informazioni ufficiali aggiornate: accessibilità e condizioni non si deducono da una fotografia.

Scegli il livello giusto

Non confondere un itinerario panoramico con un'escursione in quota. Valuta preparazione, equipaggiamento e assistenza professionale per l'attività scelta. Le possibilità vanno verificate prima di arrivare.

Porta via uno sguardo

Dedica tempo anche ai paesi e ai paesaggi circostanti. Il viaggio può essere ricco senza raggiungere ogni punto possibile. Un programma consapevole lascia spazio a ciò che il territorio permette in quel momento.

La meraviglia comincia dal rispetto del luogo.

STRADE DA VIVERE

Collio, il piacere della pausa

Un'ispirazione fra colline e piccoli appuntamenti scelti bene.

**Riduci la distanza**

Scegli una base e costruisci una giornata con pochi spostamenti. Il piacere del paesaggio cresce quando non devi controllare continuamente l'orologio. Verifica in anticipo l'apertura dei luoghi che vuoi visitare.

Ascolta chi abita

Una visita raccontata da chi conosce il territorio può cambiare il modo di guardarlo. Prenota quando richiesto e dedica il giusto tempo

all'incontro. Se sono previste degustazioni, organizza una guida senza alcol.

Conserva una deviazione

Lascia un margine per una passeggiata o un panorama incontrato lungo il tragitto. Fermati soltanto dove consentito e sicuro. La pausa migliore è quella che non mette fretta al resto della giornata.

Meno tappe, più attenzione.

VIAGGIARE SICURI

L'ultima ora del viaggio

Quando la meta è vicina, il programma merita ancora lucidità.

01**Riconosci la fretta**

La sensazione di essere quasi arrivati può rendere impazienti. Non lasciare che l'orario previsto decida al posto delle condizioni reali. Continua a valutare stanchezza, traffico e visibilità.

02**Organizza l'arrivo**

Fai gestire a un passeggero, se disponibile, contatti e informazioni sul parcheggio. Se sei solo, fermati prima di usare il telefono. Conoscere l'accesso alla destinazione riduce le manovre improvvisate.

03**Chiudi con calma**

Una volta parcheggiato, verifica l'ambiente prima di scaricare e accompagna i passeggeri fuori dal flusso dei veicoli. Anche l'arrivo fa parte del viaggio. Il tempo risparmiato con la fretta raramente migliora il ricordo.

La cura non finisce quando compare il cartello della tua destinazione.

DALL'OFFICINA ALL'IMPRESA

La qualità si vede alla consegna

Per il cliente, gli ultimi minuti possono dare significato a tutto il lavoro.



Prepara il momento

Dedica alla riconsegna un tempo riconoscibile nell'agenda. Recupera la richiesta iniziale e confrontala con ciò che è stato eseguito. Il cliente non dovrebbe dover ricostruire il servizio da una somma di documenti.

Rendi visibile il lavoro

Spiega due o tre elementi concreti: attività, riscontro, indicazione successiva. Per Hydro, Detox o FAP usa termini comprensibili e distingui

quanto accertato da quanto resta da approfondire.

Verifica la comprensione

Lascia spazio a una domanda e chiedi se il riepilogo è chiaro. Non accelerare proprio quando il cliente sta cercando di capire. La qualità percepita nasce anche dal sentirsi accompagnato fino all'ultimo passaggio.

Una consegna curata rende comprensibile il valore già prodotto.

DALL'OFFICINA ALL'IMPRESA

Il costo delle interruzioni

Prima di chiedere alla squadra di correre, osserva ciò che spezza il lavoro.

Raccogli esempi

Per alcuni giorni annota le interruzioni ricorrenti: una chiave introvabile, un materiale assente, una richiesta incompleta. Registra il motivo, senza usare l'elenco per cercare colpevoli. Lo scopo è capire il sistema.

Scegli un solo ostacolo

Individua una causa frequente e modificabile. Prova una soluzione concreta, come un punto unico di raccolta delle informazioni. Definisci chi la applica e come capire se viene usata.



Misura con onestà

Confronta periodi simili e considera le differenze di carico. Meno interruzioni non significa automaticamente più utile: è un segnale organizzativo da leggere insieme agli altri dati. Una piccola prova ben osservata vale più di un'impressione.

La produttività comincia spesso da un lavoro che può proseguire.

DALL'OFFICINA ALL'IMPRESA

Una promessa sostenibile

Un orario di consegna è anche un impegno organizzativo.

Prometti con attenzione. Aggiorna con chiarezza. Consegna con cura.

Prima di confermare

Verifica ciò che conosci e ciò che dipende ancora da diagnosi, ricambi o autorizzazioni. Comunica un impegno coerente con queste informazioni. La precisione non consiste nel dare sempre una risposta immediata.

Se il quadro cambia

Aggiorna il cliente quando emerge una novità significativa, spiegando conseguenze e alternative disponibili. Lasciare che sia lui a chiamare per

scoprire il ritardo rende più difficile la conversazione.

Impara dagli scostamenti

A fine settimana guarda quali promesse sono state riviste e perché. Cerca una causa su cui puoi intervenire: informazioni mancanti, agenda troppo piena o tempi stimati male. L'affidabilità si costruisce correggendo il metodo.

DALL'OFFICINA ALL'IMPRESA

Accogliere senza recitare

L'esperienza del cliente comincia prima del banco.

Osserva il percorso

Entra nella tua officina come se fosse la prima volta. Capisci dove fermarti, a chi rivolgerti e che cosa aspettare? Un percorso chiaro riduce l'incertezza senza richiedere un ambiente lussuoso.

Ascolta la richiesta

Lascia al cliente il tempo di descrivere il motivo della visita. Riassumi ciò che hai compreso prima di passare agli aspetti tecnici. Essere ascoltati è diverso dal sentirsi proporre subito un servizio.

Allinea il gruppo

Condividi poche abitudini verificabili: salutare, identificare la richiesta, spiegare il passaggio successivo. Evita formule che suonano artificiali. La cortesia diventa credibile quando è sostenuta dall'organizzazione.



**L'eleganza dell'accoglienza
è rendere semplice il primo
passo.**

OFFICINA DIGITALE

Una commessa leggibile

Le informazioni devono essere utili a chi riprende il lavoro.

01 **Scrivi per il prossimo lettore**

Usa descrizioni brevi e specifiche. Distingui richiesta del cliente, attività pianificata e lavoro concluso. Un'informazione ben scritta riduce la necessità di ricostruire verbalmente tutto il contesto.

02 **Rendi visibile lo stato**

Definisci stati comprensibili alla squadra: attesa verifica, attesa autorizzazione, in lavorazione, pronto per consegna. Adattali al tuo processo e chiarisci chi può modificarli. Troppi stati diventano rumore.

03 **Chiudi davvero**

Prima dell'archiviazione controlla che i documenti pertinenti siano associati alla commessa e che le questioni aperte siano riconoscibili. Un sistema digitale ordinato non nasce dal software: nasce dall'uso condiviso.

La migliore nota è quella che evita una domanda inutile.

IL PROFFI POINT DEL MESE

Una storia da incontrare

Pagina riservata all'intervista di agosto: officina e protagonista da selezionare.

LE PERSONE DIETRO IL METODO.

Il tema del confronto

La qualità della consegna: come il titolare rende comprensibili i servizi e accompagna il cliente al ritiro. Questo sarà il punto di partenza dell'intervista, diverso dai temi organizzativi proposti per luglio.

Le domande previste

Quale dettaglio avete migliorato nell'accoglienza? Come presentate il lavoro su idrogeno, Detox o FAP? Quale domanda dei clienti vi ha aiutato a

cambiare? Che cosa volete perfezionare nei prossimi mesi?

I materiali da raccogliere

Nome del Point, ritratto del titolare, fotografia dell'officina, risposte originali e autorizzazione alla pubblicazione. Nessuna risposta o risultato viene attribuito a un'officina prima della raccolta e della verifica.

PAGINA DA COMPLETARE / Intervista e fotografie del Proffi Point ancora da acquisire.

PROFFI ACADEMY



Allenare l'ascolto

Una competenza imprenditoriale da esercitare nelle conversazioni di ogni giorno.

Sospendi la risposta

Quando un collaboratore o un cliente parla, prova a non preparare subito la replica. Cerca prima la richiesta concreta. Il problema che immagini potrebbe essere diverso da quello che la persona sta tentando di descrivere.

Restituisci il significato

Riassumi con parole semplici ciò che hai capito e lascia spazio alla correzione. Una frase breve può evitare una lunga discussione costruita su un equivoco. Non serve trasformare l'incontro in un interrogatorio.

Concludi con un accordo

Chiarisci il passo successivo e chi se ne occupa. L'ascolto produce valore quando orienta una decisione condivisa. In squadra, esercitalo su un caso reale e confrontatevi su ciò che è diventato più chiaro.

**Prima di spiegare meglio,
prova a comprendere
meglio.**

L'ESERCIZIO DEL MESE

Guarda la consegna con altri occhi

Una prova pratica da svolgere in officina, con la squadra.

Osserva tre consegne

Scegli tre momenti di riconsegna e osserva, senza interrompere, come vengono spiegati i lavori. Annota se il cliente riceve un riepilogo, può fare domande e comprende eventuali passaggi successivi.

Confronta senza giudicare

Riunitevi per pochi minuti e discutete un solo dettaglio migliorabile. Evitate valutazioni generiche come “dobbiamo comunicare meglio”. Scegliete un comportamento visibile che tutti possano provare.



Riprova e ascolta

Nelle consegne successive applicate il cambiamento. Raccogliete le domande che emergono e verificate se diventano più specifiche o più facili da gestire. Conservate ciò che funziona, correggete ciò che complica.

Il compito di agosto: migliorare un minuto della consegna, non riscrivere tutta l'officina.

LA DOMANDA ALLA REDAZIONE

Se l'auto va bene, perché chiedere lo storico?

Una domanda esemplificativa per capire il valore della documentazione.

Quesito elaborato dalla redazione; non attribuito a un lettore reale.

Il presente non racconta tutto

Il comportamento attuale è un'informazione importante, ma non ricostruisce i lavori precedenti. Lo storico aiuta il professionista a distinguere ciò che è documentato da ciò che richiede ancora chiarimenti.

Non significa fare tutto

Raccogliere informazioni non implica acquistare automaticamente altri servizi. Permette di

discutere le necessità del veicolo con maggiore consapevolezza, facendo riferimento alle indicazioni applicabili e ai riscontri disponibili.

Comincia da ciò che hai

Porta fatture, riepiloghi e annotazioni utili. Non serve inventare le parti mancanti. Un archivio incompleto ma corretto è più utile di una memoria ricostruita con sicurezza ingiustificata.

IL PROSSIMO APPUNTAMENTO

Da settembre, ogni mese

Dopo i due numeri in omaggio, Proffi Magazine prosegue a pagamento.

**Due edizioni da conservare**

Luglio e agosto costituiscono le edizioni in omaggio. Due occasioni per conoscere la rivista: automobili, cura, viaggi e impresa, con rubriche riconoscibili e punti di vista differenti.

La continuità editoriale

Da settembre la rivista diventa a pagamento. Ritroverai il consiglio del mese, Viaggiare sicuri, Focus Proffi, le storie dei Point e lo spazio dedicato

agli imprenditori. Ogni numero svilupperà nuovi argomenti.

Il prossimo incontro

Le informazioni commerciali e le modalità di acquisto saranno comunicate attraverso i canali Proffi. Questa pagina annuncia il passaggio editoriale: non indica un prezzo o un abbonamento non ancora definito.

LUGLIO + AGOSTO IN OMAGGIO / DA SETTEMBRE EDIZIONI A PAGAMENTO

LA REDAZIONE

Informazioni e note di lettura

Proffi Magazine / Agosto 2026 / Edizione omaggio / 36 pagine.

Materiali e responsabilità

Progetto editoriale Proffi. Editoriale proposto a firma di Michele Busia. Ritratti forniti dall'utente; fotografie automotive e paesaggistiche generate con AI, illustrative e non riferite a prodotti o luoghi documentati.

Fonti e indicazioni

I richiami Hydro, Detox e FAP sono basati sulle pagine ufficiali Proffi collegate sotto. Le indicazioni sono divulgative: procedure, compatibilità e interventi richiedono documentazione specifica e

valutazione professionale. Le mete sono ispirazioni, non itinerari verificati.

Stato dell'edizione

Numero nominale agosto 2026, preparato nel settembre 2026. Testi da approvare e intervista di pagina 30 da completare. La bozza non certifica risoluzione 4K o conformità tipografica; immagini, profilo colore e abbondanze richiedono pre stampa.

Fonte ufficiale / Proffi

Fonte ufficiale / Hydro 4.0

Fonte ufficiale / Detox

Fonte ufficiale / FAP Care

Documento editoriale da approvare. Intervista riservata a pagina 30.
La versione tipografica richiede ancora immagini e pre stampa adeguate.

IL PROSSIMO PASSO

PROFFI

**La cura continua.
Ci vediamo a settembre.**



LUGLIO E AGOSTO IN OMAGGIO.

Da settembre Proffi Magazine prosegue a pagamento. Nuove storie, competenze e idee per prenderti cura dell'auto e della tua impresa.

Vuoi abbonarti a Proffi Magazine?

www.proffimagazine.it