



# Manuale

## Watersportassistent VDWS

### Sommario

1. Introduzione
2. Organizzazione della scuola
3. Piano di sicurezza della scuola
4. Colloqui con i clienti di carattere commerciale (noleggio) e vari
5. Colloqui con i clienti di carattere commerciale (lezioni) e vari
6. Prestazione di servizi
7. Nozioni sul materiale
8. Assistenza durante un corso principianti
9. Ecco fatto, ed ora?
10. Modulo d'iscrizione

## 1. Introduzione

Con la formazione del Watersportassistent si vuole anzitutto tracciare e facilitare il cammino verso la posizione d'istruttore nautico di tutti coloro i quali collaborano con le scuole. La formazione offre una preparazione mirata al corso formativo d'istruttori di Windsurf, Kitesurf e Vela, e può essere data presso le scuole locali VDWS. Puntualizziamo che questa formazione è aggiuntiva e non indispensabile alla partecipazione ai corsi istruttori VDWS qui sopra elencati.

### Formazione

Il periodo formativo per il Watersportassistent si svolge presso una scuola VDWS riconosciuta ed autorizzata al tirocinio, ed è a cura di un istruttore con licenza valida per il tirocinio. Il periodo formativo ha una durata di 2-8 settimane e comprende gli argomenti qui in seguito elencati:

⇒ Organizzazione della scuola e noleggio	10 ore
⇒ Piano di sicurezza della scuola	2 ore
⇒ Colloqui con i clienti di carattere commerciale e vari	8 ore
⇒ Conoscenze base del materiale	5 ore
⇒ Riparazioni e manutenzione del materiale	5 ore
⇒ Assistenza durante un corso principianti	10 ore

Inoltre, al termine del periodo formativo, il candidato deve ottenere il Patentino Base per il relativo sport. Ai candidati, ossia alle scuole, la VDWS mette a disposizione un manuale con il contenuto della formazione. A periodo formativo terminato il candidato riceve un attestato di frequenza.

### Svolgimento

L'iscrizione avviene tramite la scuola ospitante, utilizzando il seguente modulo. Il periodo formativo viene documentato con il modulo che, a periodo concluso, è consegnato alla sede della VDWS.

Il Watersportassistent, per i primi due anni, a partire dalla data d'inizio del periodo formativo, viene associato gratuitamente alla VDWS, potendo in tal modo godere di tutti i vantaggi che l'Associazione offre, come, ad esempio gli acquisti a prezzi ridotti. Trascorsi i due anni oppure dopo avere completato il corso istruttori, egli diventa automaticamente, pagando una quota associativa annuale di 51 € (anno solare), socio a tutti gli effetti.

Se il corso istruttori viene frequentato nell'anno successivo al periodo di Watersportassistent, si usufruisce di uno sconto del 10 % sulla quota di partecipazione.

Se il periodo di tirocinio viene completato nella medesima scuola nella quale il candidato ha ottenuto la posizione di Watersportassistent, le ore di frequenza richieste vengono ridotte del 50 % (50 invece di 100), mentre se il tirocinio viene effettuato in un'altra scuola la riduzione è del 20 % (80 invece di 100).

## 2. Organizzazione della scuola

“La prima impressione è la più importante”. Questa è una vecchia regola, che proprio in spiaggia ha un grande significato. Una scuola nautica è situata di solito in zone molto frequentate. L’ordine, la pulizia e la cordialità nella scuola danno, come un biglietto da visita, la prima impressione a tutti quelli che la visitano. A tale proposito, la qualità dell’insegnamento gioca, ai fini della prima impressione, un ruolo secondario, perché chi è in grado di giudicarla solo con visivamente?

### Il collaboratore

La possibilità che l’interessato, eventualmente futuro cliente, stabilisca un contatto con il collaboratore, dipende molto dalla prima impressione. L’interessato deve, senza tante ricerche, essere in grado di riconoscere la persona responsabile. In caso contrario, è compito del collaboratore farsi notare ponendo, ad esempio, una domanda (come posso aiutarla?). L’ostacolo più difficile consiste nell’accogliere il cliente in maniera cordiale ed aperta.

A tale proposito non è importante il primo scambio di parole con l’interessato. Il cliente è soddisfatto, anche se, dopo il primo contatto, il collaboratore lo indirizza ad un’altra persona più competente o che al momento sia libera da impegni. Le vie di comunicazione all’interno della scuola devono essere stabilite a priori ed essere note a tutti i collaboratori.

### Il materiale

Tavole, rigg, barche o mute sono gli oggetti che in una scuola appaiono subito evidenti al cliente. Non deve sempre trattarsi del materiale più attuale, che però a volte può essere d’aiuto per mettersi in risalto nel confronto con la concorrenza. Le precise condizioni del materiale possono, nella maggior parte dei casi, essere stabilite solo da surfisti e velisti esperti. È importante però che il materiale sia pulito, funzionale e curato.

Una grande importanza è data da un ordinato sistema di rimessaggio del materiale, che può influenzare positivamente o negativamente l’impressione che si ha di questo. L’ordine deve essere garantito anche durante lo svolgimento delle attività del centro. A tale proposito le scuole hanno sviluppato differenti soluzioni. Mute, tavole, barche e rigg hanno un posto fisso nella scuola e dopo essere stati utilizzati, devono sempre venire riposti dove sono stati prelevati. Le liste di noleggio e scuola facilitano tale compito, specialmente in situazioni critiche (improvviso aumento del vento o arrivo di un temporale).

Nel rimessaggio è consigliabile fare attenzione alle caratteristiche costruttive in modo da evitare inutili danni. Mute appese troppo vicine tra loro non favoriscono l’aerazione, diminuendo così la loro durata. I rigg a terra od al sole hanno sicuramente una vita più breve che se fossero riposti appesi all’ombra. Lo stesso vale anche per le tavole, che devono venire riposte nelle rastrelliere piuttosto che accatastate in spiaggia.

Possiamo affermare che: *“pulizia, ordine e cordialità aprono le porte e sono i presupposti per scuole che vogliono lavorare in maniera redditizia”.*

### **3. Piano di sicurezza della scuola**

Ad ogni collaboratore della scuola deve essere chiaro che anche lui è responsabile della sicurezza ed incolumità dei clienti. La pratica degli sport nautici può, se non si rispettano le regole, essere molto pericolosa per se stessi e per gli altri.

Il cliente si fida della scuola per quanto riguarda la sicurezza ed è quindi nostro compito contraccambiare con un piano sicurezza che valorizzi il centro a livello professionale. So poi si dovesse verificare un'emergenza, l'unica protezione contro la richiesta di risarcimento danni da parte del cliente o dall'assicurazione è avere un piano sicurezza funzionale. Quindi i seguenti paragrafi devono fungere da filo conduttore per la sicurezza e venire poi adattati alle specifiche condizioni di ogni singola scuola.

#### **Meteorologia**

Prima di iniziare a lavorare è necessario guardare le previsioni meteo e se possibile stamparle. In caso di avvisi di burrasca o temporale, l'attività d'insegnamento dovrà svolgersi a terra. Le diverse direzioni del vento influenzano anche le condizioni d'esercizio ed i pericoli ad esse connessi. Il vento da terra cela il pericolo di possibili scarrocciamenti, mentre il vento da mare può causare possibili infortuni nella zona antistante la battigia, dove l'onda frange. I temporali con lampi e raffiche di vento possono essere molto pericolosi e d'estate possono sopraggiungere improvvisamente. Quindi l'osservare costantemente la situazione meteo è basilare per la sicurezza della scuola.

#### **Il materiale**

Il materiale deve venire controllato periodicamente e tale verifica deve essere protocollata. Danni che possano compromettere l'incolumità dei clienti devono essere prontamente riparati oppure il materiale sostituito.

#### **La dotazione di sicurezza**

Ad ogni cliente è necessario spiegare l'utilizzo delle dotazioni di sicurezza come ad es. i giubbotti salvagente. Ciò ovviamente prevede che tutti i collaboratori siano a conoscenza delle caratteristiche, del numero e dell'ubicazione di tali materiali.

#### **Misure preventive di primo soccorso**

Ogni collaboratore deve essere a conoscenza delle nozioni base riguardo al primo soccorso. Informazioni al proposito sono disponibili presso enti specializzati e possono salvare vite umane.

#### **Piano d'emergenza**

In ogni scuola deve esser presente un piano d'emergenza, che regoli il comportamento in situazioni di rischio. Tale piano deve comprendere:

- Barca sempre pronta e persona abilitata alla sua conduzione
- Telefono e/o radio
- Cassetta di pronto intervento e medicinali di prima necessità
- Cartello per il primo soccorso
- Lista dei numeri di telefono di medici ed enti di soccorso
- Barella per il trasporto degli infortunati

#### **4. Colloqui con i clienti di carattere commerciale (noleggio) e vari**

I presupposti e le conoscenze che sono necessarie ad un collaboratore per offrire un'adeguata consulenza sono:

##### **Noleggio**

Quali sono i prezzi ed i periodi offerti, quale materiale è disponibile per il noleggio, quando dovrebbe venire noleggiato il materiale e quali sono le capacità che il noleggiatore deve possedere per ricevere il materiale.

##### **Materiale**

Quali tavole o barche sono disponibili? Misure, tipo, caratteristiche. Al momento qual è l'offerta? Per il noleggio del materiale è necessaria una consulenza informativa riguardo al materiale: quali sono le capacità del cliente, quale materiale offerto si adatta al meglio al profilo del cliente.

##### **Spot**

Conoscenze dello spot come secche, correnti, etc., situazione meteo e relative previsioni, limiti area sorvegliata, particolarità e pericoli.

##### **Licenze**

Il cliente presentando il patentino base adempie come noleggiatore ai suoi obblighi di cautela e d'informazione. Noleggiare materiale solo a chi è in grado di condurre il mezzo sportivo in sicurezza e rispettando gli altri utenti.

##### **Prassi per il noleggio**

Prima di consegnare il materiale è consono offrire al noleggiatore le seguenti informazioni:

- Regolamento del centro ed informazioni relative allo spot
- Spiegazione dei sistemi d'allarme in caso d'emergenza ed il comportamento da tenere in tali situazioni
- Spiegazione del regolamento del noleggio e dell'esonero di responsabilità
- Particolarità che si riferiscano al centro come per esempio la cauzione

Per motivi assicurativi è necessario e quasi indispensabile registrare tutte le informazioni qui sopra elencate per ogni noleggio effettuato. Con la sua firma il noleggiatore conferma di aver preso visione del regolamento di noleggio e conferma anche di esserne stato informato. Ogni scuola ha i propri moduli ed ogni collaboratore deve essere a conoscenza del loro contenuto.

##### **Consegna del materiale**

Il noleggiatore deve ricevere materiale in perfette condizioni. Eventuali difetti devono venire denunciati prima del noleggio e la consegna deve svolgersi senza intoppi causati dalla ricerca degli accessori, come piede d'albero o simili. Chi offrirà al cliente il suo aiuto per l'assemblaggio ed il trasporto del materiale, riceverà in cambio la sensazione di avere fornito un ottimo servizio. Inoltre tali attenzioni aumentano il livello di soddisfazione del cliente, aumentando anche il suo legame con la scuola. E per terminare, augurate "buon divertimento!" prima di mandare il cliente in acqua.

### **Ritiro del materiale**

Quando si ritira il materiale, è d'obbligo la domanda: com'è stato? Eventuali critiche sul materiale da parte del cliente devono venire subito chiarite. Questo colloquio, se gestito con abilità, può offrire un'ottima possibilità di concludere il prossimo affare. Ed infine il materiale deve venire verificato e bisogna prestare attenzione a che venga riposto in maniera corretta.

## **5. Colloqui con i clienti di carattere commerciale (lezioni) e vari**

Ogni collaboratore deve essere a conoscenza del programma corsi e delle diverse offerte, durata, contenuti, inizio e numero partecipanti, etc.

Vendere una lezione non è per tutti un compito semplice. A seguire troverai un breve riassunto di come si svolge di regola una vendita, che si può grossolanamente dividere in 4 fasi: presa di conoscenza, analisi, offerta e conclusione.

### **Presa di conoscenza**

Fin dall'inizio si deve cercare di installare un contatto con il cliente. Ciò può avvenire già durante il saluto.

### **Analisi**

Ora bisogna capire perché il cliente si è rivolto a noi. Maggiori sono le informazioni riguardo alle aspettative del cliente che riesci a ottenere, più adeguata sarà l'offerta. Importante è sapere il tempo che il cliente ha a disposizione e quando, che cosa vuole apprendere (qualcosa di nuovo, migliorare o rinfrescare nozioni), le sue precedenti esperienze (dove, quando e con che frequenza e in quali condizioni), quanto è disposto a spendere, etc. Per iniziare puoi informarti sull'obiettivo che il cliente si è prefissato e sulle sue motivazioni.

### **Offerta**

Sulla base delle informazioni ottenute viene offerta la soluzione più adatta. Non sempre la nostra offerta può adattarsi al 100% alle aspettative del cliente; in questo caso è consigliabile avere sempre pronte due possibilità. In questo modo si mostra al cliente il nostro impegno a soddisfare le sue esigenze e lui non deve scegliere tra SI e NO, ma tra A e B. Di regola il cliente decide per una delle due soluzioni. Solo quando le offerte si dovessero discostare sensibilmente dalle sue aspettative, si otterrà una risposta negativa.

### **Conclusione**

Con la quarta fase si conclude il processo di vendita. Il cliente deve, prima d'inizio corso, firmare e pagare l'intero importo od una caparra. Se il colloquio è stato soddisfacente, il cliente porrà la sua firma senza esitare. Egli ha esposto le sue richieste, ha ricevuto un'offerta adatta, e perché ora non pagare?

Avere clienti soddisfatti è l'obiettivo da raggiungere per tutti coloro che lavorano in una scuola. La sola firma non significa avere al centro clienti soddisfatti. Solo quando tutte le aspettative, anche quelle inconscie, sono state raggiunte o ancor meglio superate, si ha un tal livello di soddisfazione da parte del cliente che lo porterà a ritornare od a consigliare a terzi la scuola.

## 6. Prestazione di servizi

### Il servizio di prestazione

- si tratta sempre di un servizio offerto dal collaboratore e nella maggior parte dei casi fornito dal singolo
- è una promessa e presuppone fiducia
- viene prodotta e consumata contemporaneamente, per questo una sua correzione è impossibile
- la sua qualità viene valutata solo a prestazione conclusa

### Il cliente

- è la persona più importante
- non è lui che dipende dalla scuola, ma la scuola da lui
- non rappresenta un'interruzione del lavoro, ma bensì è il nostro scopo e meta
- affida i suoi desideri alla scuola – compito della scuola è quello di esaudirli in maniera proficua sia per il cliente che per la scuola
- alla fin fine è lui che paga il tuo stipendio

### Il cliente si aspetta

- un'assistenza cordiale e personale
- un partner responsabile e competente
- qualità del servizio, affidamento e puntualità
- interesse ed impegno per le sue aspettative personali

### Cliente e scuola

- il cliente percepisce solo il servizio che supera lo standard del settore
- se la scuola riesce ad incrementare del 5% il legame con i clienti, si ha un incremento del fatturato del 50%
- le offerte relative ai corsi ed ai servizi create dalla scuola devono rispettare le aspettative personali dei clienti
- i servizi prestati devono alla fine rappresentare un valore per il cliente; alcuni clienti si rallegrano su valori più materiali come ad es. foto, magliette, tessere, etc.
- la prestazione di servizio è qualcosa di molto emozionale, che richiede a sua volta entusiasmo emotivo. Emotività è un criterio molto importante della prestazione di servizio
- la prima impressione è quella che conta

### Lamentele

Non ogni cliente insoddisfatto si lamenta.

Statisticamente per ogni lamentela si hanno fino a 20 clienti insoddisfatti. Questi 20 lo raccontano ad altre 11 persone, il 13% addirittura fino ad altre 20 persone.

Un'esperienza positiva al contrario la si comunica al massimo a tre persone!

### La lamentela vista come una possibilità

In caso d'aiuto la possibilità che il cliente ritorni è sei volte tanto.

Con una soluzione veloce e professionale le possibilità che il cliente ritorni aumentano di nove volte.

### **Gestione delle lamentele – 6 regole base**

- Mostrare competenza sociale, e quindi assumersene personalmente la responsabilità
- Nessuna paura delle proprie emozioni
- Assicurare il cliente che il problema verrà risolto, e quindi anche risolverlo
- Chiedere attivamente al cliente il suo parere
- Reagire prontamente alle lamentele. Il livello di soddisfazione del cliente, anche in caso di una gestione effettiva, cala già dopo una settimana
- Le lettere indirizzate alla direzione devono ottenere risposta solo da quest'ultima

### **Consigli pratici**

- Accogli e saluta personalmente ogni cliente
- Rivolgiti ai tuoi clienti per nome
- Presta attenzione ad ogni domanda, anche se tu non sei in grado di dare la risposta
- Posizionati apertamente di fronte al cliente, non nasconderti dietro ad un tavolo o al bancone
- Un cliente in piedi va salutato in piedi
- Gli occhiali da sole sono fastidiosi, almeno durante il primo contatto
- Durante il colloquio cerca il contatto visivo
- I gruppi di persone non devono sostare davanti al bancone, ma bensì in una zona predisposta
- Crea zone adatte ai bambini

## **7. Nozioni sul materiale**

Per la costruzione di tavole e barche vengono utilizzati differenti materiali; i più noti sono fibra di vetro, PE e legno che ora descriveremo.

PE – Polietilene è un polimero viene formato ad alte temperature. Tavole e barche in PE sono caratterizzate da alta resistenza meccanica e per questo vengono impiegate soprattutto per l'insegnamento ai principianti. Gli svantaggi sono alto peso e difficile riparazione, che può essere eseguita solo con pistole ad aria calda che sciolgono il materiale e che richiede grande abilità.

Il legno è un materiale molto leggero che richiede molta cura e per questo non viene utilizzato per l'impiego scuola con i principianti né per il noleggio.

La fibra di vetro è formata da intrecci di fibre di vetro che formano dei tappetini che vengono poi impregnati con resine sintetiche. Una volta indurita la resina si forma un laminato molto resistente. Questo processo si può paragonare a quello del cemento, nel quale, per raggiungere una più alta resistenza, vengono inserite reti metalliche. I vantaggi della fibra di vetro sono manutenzione minima e facile riparazione. A seconda delle fibre e della resina utilizzata, tale materiale ha diversi impieghi. Attualmente con esso si avvolgono pani di schiuma ottenendo una costruzione a sandwich. Nelle barche o nelle tavole ad alte prestazioni, la fibra di vetro viene sostituita con fibra di carbonio, che ha peso ridotto e maggiore resistenza. Lo svantaggio è il maggior costo.



### **Manutenzione**

Nelle tavole e barche che presentano buchi, graffi o crepe l'acqua penetra creando danni irreparabili. Ed é per questo che il materiale deve essere maneggiato con cautela, tale compito è uno dei più importanti in una scuola. È consigliabile riparare immediatamente danni anche piccoli per evitare future riparazioni più complesse. Sono quindi d'obbligo periodiche verifiche del materiale.

### **Le riparazioni**

La riparazione di tavole e barche richiede molta esperienza, per questo è consigliabile eseguire queste operazioni solo sotto supervisione di personale specializzato. Sul mercato sono disponibili testi che spiegano molto bene tali tecniche ed i relativi materiali. Ogni prodotto viene accompagnato da informazioni relative al rapporto dei componenti, tempi e temperature di lavorazione, nonché rischi e pericoli nel loro impiego.

### **La sicurezza**

Durante le operazioni di carteggio, laccatura e di spatola è necessario utilizzare maschera e guanti. In caso lacche e resine dovessero venire a contatto con la pelle bisogna immediatamente risciacquare la parte interessata per evitare irritazioni. In caso di contatto con gli occhi si consiglia di farsi visitare subito da un'oculista.

## **8. Assistenza durante un corso principianti**

L'insegnamento in acqua può rivelarsi molto complesso. L'istruttore al variare delle condizioni meteo dovrà rivedere la propria programmazione e reagire in maniera molto flessibile. Queste caratteristiche caratterizzano l'istruttore esperto.

Per prendere confidenza con le tecniche d'insegnamento, dovrai osservare, assistendo ad un corso principianti. L'istruttore che ti assisterà ti presenterà il suo "piano" di lezione ed a lezione terminata rivedrà insieme a te lo svolgimento della lezione.

Dovrai osservare:

- Litorale ed area
- Organizzazione della lezione
- Preparazione della lezione
- Contenuti e scelta degli esercizi
- Gestione della lezione
- Obiettivi della lezione
- Posizione dell'istruttore e del gruppo
- Comportamento degli allievi
- Dimostrazione da parte dell'istruttore
- Pause durante la lezione
- Analisi degli errori e relative correzioni
- Resoconto finale

A lezione terminata l'istruttore dovrà anche produrre con te un resoconto. A tale proposito le seguenti domande possono essere d'aiuto:

- Che cosa è stato positivo e negativo?
- Perché l'ho fatto?
- Che cosa si sarebbe dovuto fare diversamente?
- Quali alternative ci sono?
- L'obiettivo della lezione è stato raggiunto?

Il successo è pianificabile – almeno ciò vale per l'insegnamento. Durante questa fase d'apprendimento si pongono le seguenti domande: Perché l'istruttore agisce in questo modo, che cosa vuole raggiungere etc. Un istruttore nella programmazione deve tenere a mente i seguenti punti:

#### **Programmazione dei corsi, della settimana e delle ore**

- Quanto tempo ho a disposizione e quanto ne hanno a disposizione gli allievi?
- Quali altri corsi si svolgono contemporaneamente?
- Quanto tempo deve durare il corso?
- Che cosa programmo per le singole lezioni?

#### **Presupposti degli allievi**

- Presupposti individuali e fisici (età, sviluppo e costituzione fisica, altezza, predisposizione sportiva)
- Atteggiamento (motivazione, interesse, forma giornaliera, umore)
- Presupposti sociali (formazione scolastica, professione, lingua parlata)
- Altri presupposti (conoscenze di altri sport)

#### **Ubicazione e fattori esterni**

- Spot per l'insegnamento, condizioni meteo
- Ubicazione della scuola
- Dotazioni ed equipaggiamento della scuola

#### **Obiettivi didattici**

- Che cosa devono imparare gli allievi?
- A livello motorio?
- A livello cognitivo?
- A livello socio – affettivo?

#### **Programmazione metodica ed insegnamento**

- Quale programma seguo? Che alternative ho a mia disposizione?
- Forme organizzative e sociali
- Materiali, attrezzi e sussidi didattici

#### **Programmazione dello svolgimento**

- Riportare su carta i punti salienti della lezione
- Fissare orari e tempistiche

#### **Resoconto della lezione**

- Quali obiettivi sono stati raggiunti?
- Il procedimento metodologico è stato adeguato al caso?
- Che cosa si sarebbe potuto fare diversamente?

## 9. Ecco fatto, ed ora?

Il primo passo verso la tanta desiderata figura d'istruttore è fatto.

Speriamo che tu ti sia divertito durante il periodo formativo come Watersportassistent e che ora tu naturalmente voglia continuare.

Sicuramente hai avuto l'occasione di vedere nella scuola che il lavoro come istruttore nautico richiede un'elevata dote di responsabilità. Per soddisfare tutti i requisiti che questa professione richiede, devi portare con te una fondata preparazione tecnica e teorica e molta esperienza. Come si possa insegnare senza perdere di vista il lato divertente di questi sport, lo potrai apprendere durante uno dei corsi istruttori. Questa formazione professionale ti offre la possibilità di potere lavorare presso una delle 400 scuole associate situate in 35 differenti paesi.

Ora sei a tutti gli effetti socio della VDWS e puoi così avere tutti i vantaggi che essa ti può dare, come ad es. facilitazioni economiche nell'acquisto di materiale presso il nostro Pro Shop.

Dovessi frequentare nei prossimi due anni un corso istruttori, ti verrà garantito uno sconto del 10% sulla quota di partecipazione. Inoltre parte della tua formazione precedente ti verrà riconosciuta per il periodo di tirocinio.

Speriamo quindi di vederti ad uno dei nostri corsi per istruttori e siamo felici se anche per te varrà il detto: "lavorare là dove gli altri fanno vacanza"

Il tuo Team VDWS