

OFFICINA CHE RENDE

Organizzazione, clienti e strategie
per aumentare la redditività



MECCANICI

Diagnosi e riparazioni
multimarca



GOMMISTI

Servizi stagionali
e redditività



ELETTRAUTO

Elettronica e veicoli
di nuova generazione



OFFICINE MULTIMARCA

Gestione efficiente
e clienti fidelizzati



Kit del Mestiere

MANUALE PRATICO

OFFICINA CHE RENDE



*Tempi, persone, servizi e clienti: il metodo per far rendere
l'officina*

Con le schede da compilare e il gestionale del kit



Kit del Mestiere

OFFICINA CHE RENDE · Tempi, persone, servizi e clienti: il metodo per far rendere l'officina

Collana Kit del Mestiere · kitdelmestiere.spozzati4.workers.dev

Testi realizzati con l'ausilio dell'intelligenza artificiale su ideazione, traccia e indicazioni dell'autore del progetto. Illustrazioni e impaginazione realizzate con l'intelligenza artificiale.

Manuale a scopo informativo: non è un manuale tecnico di riparazione né una consulenza legale, fiscale o del lavoro. Le norme del settore cambiano nel tempo e vanno verificate con l'associazione di categoria, il consulente o gli uffici competenti. Le officine, le persone e le situazioni degli esempi sono inventate; le cifre sono simulazioni, non promesse di guadagno.

Testo in Georgia; etichette e tabelle in Arial.

Prima edizione · ottobre 2026 · Collegamenti controllati il 27 ottobre 2026

© 2026 Kit del Mestiere · Tutti i diritti riservati. Le schede da compilare si possono fotocopiare per uso interno dell'officina.

Presentazione



Officina che rende non è un manuale di riparazione. È un manuale di metodo.

Nasce da un problema diffuso: molte officine hanno competenza tecnica, volontà e disponibilità al sacrificio, ma non hanno una struttura organizzativa che trasformi il lavoro in risultati economici stabili. Quando i margini si stringono, un'agenda piena non basta. Servono procedure, lettura dei numeri, ordine negli spazi, richiami ai clienti, una comunicazione sobria ma presente e la capacità di usare la tecnologia senza diventarne schiavi.

Il libro è pensato per i titolari di piccole officine, per i meccanici, i gommisti e gli elettrauto che vogliono crescere senza snaturarsi. È diviso in sei parti: conoscere i propri numeri, organizzare il lavoro, i clienti, farsi conoscere, i numeri e il futuro, e infine il gestionale compreso nel kit, con le istruzioni per installarlo e usarlo ogni giorno.

Ogni capitolo si chiude con tre azioni da fare subito: piccole, concrete, alla portata di una settimana di lavoro. In fondo al libro ci sono le schede da compilare a mano, per mettere su carta i conti, le procedure e i piani.

Non serve leggerlo tutto d'un fiato. Si può partire dal problema che pesa di più oggi, che sia il costo dell'ora, l'agenda sempre in ritardo o i clienti che non tornano, e procedere da lì.

Avvertenza



Questo manuale fa parte della collana Kit del Mestiere. I testi sono stati scritti con l'ausilio dell'intelligenza artificiale, a partire dall'ideazione, dalla traccia e dalle indicazioni dell'autore del progetto; con l'intelligenza artificiale sono stati realizzati anche le illustrazioni e l'impaginazione.

Il libro ha uno scopo informativo e pratico. Non è un manuale tecnico di riparazione, non è un parere legale né una consulenza fiscale o del lavoro, e non sostituisce gli adempimenti previsti per le autoriparazioni. Norme sulla sicurezza, sulla protezione dei dati personali, sui rifiuti, sul lavoro e sul fisco cambiano nel tempo: per ogni decisione vanno verificate le regole in vigore con la propria associazione di categoria, il consulente o gli uffici competenti.

Le officine, le persone e le situazioni degli esempi sono inventate. Le cifre sono simulazioni pensate per insegnare a fare i conti: non sono tariffe di riferimento, prezzi di mercato né promesse di guadagno.

Il gestionale compreso nel kit è uno strumento di supporto: va provato prima di affidargli il lavoro, e i suoi dati vanno protetti con copie di sicurezza regolari.

Sommario



Presentazione	5
Avvertenza	7
Come usare questo libro	10
Il kit del lettore	12

PARTE I · CONOSCERE I PROPRI NUMERI

1 Fotografare la propria officina	16
2 Il vero costo di un'ora	21
3 Gestire le ore senza controllare le persone	25
4 Vendere bene il tempo	29

PARTE II · ORGANIZZARE IL LAVORO

5 Agenda e capacità dell'officina	34
6 Preventivi, autorizzazioni, extra e riconsegne	38
7 Più mestieri, un'unica organizzazione	42
8 Le procedure che fanno risparmiare tempo	45
9 Ricambi, magazzino e fornitori	48
10 Personale, formazione e incentivi	52
11 Gestire gli imprevisti	55

PARTE III · I CLIENTI

12 Cliente e veicolo: la memoria dell'officina	60
13 Preventivi chiari e pacchetti di servizi	64
14 Fiducia, recensioni e reclami	67
15 Dal cliente occasionale al cliente abituale	71
16 Più clienti senza rincorrere gli sconti	75
17 Competere con le grandi catene	78

PARTE IV · FARSI CONOSCERE

18 Stagionalità e calendario commerciale	83
---	----

19	Il canale informativo e la Pagina Facebook	87
20	Promuovere l'officina senza sprecare soldi	92
21	Nuovi servizi per aumentare gli incassi	96
PARTE V · I NUMERI E IL FUTURO		99
22	Analizzare il risultato del mese	101
23	Indicatori e piano annuale	105
24	Un piano operativo di 90 giorni	108
25	Gli errori economici più frequenti	111
26	Tecnologia e intelligenza artificiale: utili se misurabili	114
27	Sviluppare l'officina nei prossimi cinque anni	117
PARTE VI · IL GESTIONALE E IL KIT		120
28	Il gestionale «Officina che rende»	122
29	Il kit del lettore	131
	Le schede da compilare	135
	Glossario	148
	Collegamenti utili	151
	Prima di chiudere il libro	153
	Gli altri kit	155

Come usare questo libro



I capitoli sono brevi e si possono leggere in qualunque ordine. Ognuno parte da un problema concreto dell'officina e arriva a qualche azione pratica.

I segni che trovi nei capitoli

- **Regola pratica:** un principio da tenere a mente, in poche righe.
- **Attenzione:** un errore frequente o un limite da conoscere.
- **Caso pratico:** un esempio di officina, inventato ma realistico, con i numeri.
- **Il consiglio in più:** un accorgimento che fa risparmiare tempo.
- **Esempio di frase:** parole pronte da usare con i clienti.
- **Da fare subito:** tre azioni, piccole e concrete, per la settimana.

Le schede

In fondo al libro ci sono dodici schede da fotocopiare e compilare a mano: il costo dell'ora, i tempi standard, l'accettazione, il controllo prima della consegna, il calendario commerciale, il

cruscotto del mese, il piano dei novanta giorni e altre. Nei capitoli un richiamo indica quale scheda usare.

Il gestionale

Il libro comprende il gestionale «Officina che rende». La Parte VI spiega che cosa fa, che cosa non fa e come si usa; l'ultimo capitolo spiega come scaricarlo, con il codice del kit.

Un consiglio di metodo

Non cambiare tutto insieme. Scegli un capitolo, prova le sue tre azioni per qualche settimana, misura che cosa è successo e poi passa al successivo. Il piano dei novanta giorni del capitolo 24 mette in fila i passi nell'ordine che funziona meglio.

IN DOTAZIONE CON IL LIBRO

Il kit del lettore



Il libro comprende il gestionale «Officina che rende», per Windows e Mac: un programma che gira sul PC dell'officina e si usa anche dai telefoni dei meccanici collegati alla stessa rete Wi-Fi. Si scarica dall'area del kit sul sito Kit del Mestiere, con il QR qui sotto e con il codice che trovi in fondo al capitolo 29.



INQUADRA E APRI IL KIT

kitdelmestiere.spozzati4.workers.dev/officina

Il gestionale per Windows e Mac.

Il codice del kit è in fondo al capitolo 29.

Assistenza: spozzati4@gmail.com

Che cosa fa il gestionale

- la Scheda di riparazione: cliente, veicolo, storico, interventi, ricambi e orario su una sola schermata;
- il cronometro per ogni meccanico, anche dal telefono, con le correzioni sempre motivate;

- i rapporti Word di un intervento o di una giornata, con ore, ricambi e costo della manodopera;
- il resoconto della manodopera pronto da inviare su WhatsApp;
- il PIN facoltativo e la copia di sicurezza dopo ogni modifica.

Il capitolo 28 spiega come si usa, passo per passo; il capitolo 29 come si scarica e si installa. Gli aggiornamenti del gestionale sono compresi nel kit e si scaricano dalla stessa area, con lo stesso codice.



PARTE I

Conoscere i propri numeri

*Com'è davvero l'officina oggi, quanto costa un'ora di lavoro,
come si misurano le ore senza sorvegliare le persone e come si
vende bene il tempo.*

- 1 · Fotografare la propria officina
- 2 · Il vero costo di un'ora
- 3 · Gestire le ore senza controllare le persone
- 4 · Vendere bene il tempo



CAPITOLO 1

Fotografare la propria officina



Prima di cercare nuovi clienti o comprare nuove attrezzature, bisogna sapere come funziona davvero l'officina oggi: dove si perdono ore, dove si formano le code, quali lavori riempiono la giornata e quali la pagano.

Perché partire da una fotografia reale

Una fotografia iniziale non è un esercizio teorico: serve a misurare i tempi, i passaggi tra accettazione e lavorazione, l'uso delle

postazioni, la pulizia, il modo in cui vengono gestite le attese e il rapporto tra lavoro promesso e lavoro effettivamente completato.

In molte piccole attività il problema non è la mancanza di impegno, ma l'assenza di una visione d'insieme. Si corre da un'urgenza all'altra e, proprio per questo, non si vede dove si perdono ore, ricavi e opportunità. Fotografare l'officina significa osservare senza alibi: quanti veicoli entrano, quanto restano, dove si formano i colli di bottiglia e quali servizi producono più margine.

I dati minimi da raccogliere

Per avviare un controllo semplice bastano pochi numeri:

- ore disponibili e ore effettivamente fatturate;
- numero di interventi e scontrino medio;
- tempi di consegna promessi e tempi rispettati;
- valore dei ricambi acquistati;
- clienti che tornano e tipo di richieste ricevute.

Non serve un software complesso per iniziare: una scheda giornaliera e un riepilogo settimanale producono già informazioni utili. Per meccanici, gommisti ed elettrauto conviene distinguere anche il tipo di lavoro: manutenzione ordinaria, urgenza, intervento stagionale, diagnosi, riparazione elettrica, pneumatici, climatizzazione e accessori. Separare le categorie fa capire quali attività riempiono l'officina ma rendono poco e quali, al contrario, garantiscono un margine superiore.

Osservare il percorso del cliente

La fotografia non riguarda soltanto i numeri. Il cliente giudica l'officina dal primo contatto telefonico o digitale, dall'accoglienza, dalla chiarezza del preventivo e dalla sensazione di ordine. Un'accettazione confusa, un veicolo che non si ritrova subito nel piazzale o una riconsegna frettolosa abbassano il valore percepito anche quando il lavoro tecnico è stato eseguito bene.

Conviene quindi descrivere il percorso del cliente in sette fasi:

1. richiesta;
2. prenotazione;
3. accettazione;
4. lavorazione;
5. autorizzazione di eventuali extra;
6. riconsegna;
7. richiamo successivo.

Ogni fase deve avere una responsabilità chiara e una piccola procedura. È da qui che nasce l'organizzazione redditizia.

Mappare gli spazi e le postazioni

Una piccola officina lavora meglio quando lo spazio segue il flusso delle attività. Il ponte sollevatore, la zona diagnosi, il magazzino ricambi, il banco accettazione e il deposito pneumatici vanno osservati come un sistema unico. Se il tecnico compie decine

di spostamenti inutili per recuperare materiale o documenti, la produttività si abbassa senza che nessuno se ne accorga.

Una semplice piantina disegnata a mano aiuta a capire se alcuni strumenti vanno avvicinati alle aree d'uso, se un archivio cartaceo si può ridurre o se conviene predisporre vassoi di lavorazione dedicati. Piccoli miglioramenti di disposizione generano spesso un vantaggio economico più rapido di investimenti costosi.

CASO PRATICO

Un'officina con due addetti registra quindici consegne al giorno. Misurando per due settimane i tempi di accettazione scopre che ogni cliente aspetta in media nove minuti prima che qualcuno compili la scheda del veicolo. La causa non è il poco personale: preventivi, chiavi e documenti sono sparsi tra banco e officina. Con una cartellina per ogni veicolo e una postazione unica per l'accettazione, l'attesa media scende a quattro minuti. Il cliente percepisce più affidabilità, i tecnici partono con informazioni complete e calano le interruzioni per chiedere chiarimenti.

☒ **DA FARE SUBITO**

- ☐ Per due settimane, segna ogni giorno veicoli entrati, ore lavorate e consegne in ritardo.
- ☐ Disegna la piantina dell'officina e segna i percorsi più frequenti dei tecnici.
- ☐ Scrivi chi è responsabile di ciascuna delle sette fasi del percorso del cliente.



CAPITOLO 2

Il vero costo di un'ora



*Il prezzo orario che vede il cliente è solo una parte del conto.
Chi non conosce il costo reale di un'ora di officina può
lavorare tanto e guadagnare poco.*

Che cosa entra nel costo

Il costo reale di un'ora comprende stipendio o compenso del tecnico, contributi, energia, assicurazioni, attrezzature, software,

affitto, amministrazione, smaltimenti, materiali di consumo, tempi improduttivi e una quota di rischio.

Una tariffa oraria sensata nasce dalla somma dei costi annuali divisa per le ore realisticamente vendibili. Le ore teoriche presenti in calendario non coincidono con quelle fatturabili: riunioni, formazione, pause, accettazione, ordini dei ricambi e imprevisti fanno parte del lavoro reale e vanno messi nel conto.

Dalle ore teoriche alle ore vendibili

Supponiamo che un tecnico sia presente 1.760 ore l'anno. Togliendo ferie, formazione, riunioni, pulizia, attese e tempi di supporto non fatturabili, le ore davvero vendibili possono essere 1.200 o anche meno. Fare i conti sulle 1.760 ore porta a sottostimare il costo orario e quindi a fissare prezzi troppo bassi.

Voce	Esempio
Ore di presenza in un anno	1.760
Ferie, formazione, riunioni, pulizia	- 320
Attese, accettazione, ordini, supporto	- 240
Ore vendibili	1.200
Costi annui attribuiti al tecnico	49.200 €
Costo reale di un'ora vendibile	41 €

Le cifre sono un esempio per imparare il calcolo: ogni officina deve mettere le proprie.

Per gommisti ed elettrauto il fenomeno è ancora più evidente nei periodi di forte stagionalità: alcune settimane sono piene, altre più lente. Per questo conviene calcolare il costo orario su

Qui finisce l'anteprima.

OFFICINA CHE RENDE

Il libro intero è di 156 pagine e si scarica in PDF dalla pagina dei libri, con un contributo di 10 euro.

I 10 euro comprendono il libro e il gestionale del kit del lettore, con i suoi aggiornamenti: sono un riconoscimento del lavoro e un aiuto alle spese degli strumenti digitali.

libri-pozzati.pages.dev

Collana Kit del Mestiere · realizzato con l'aiuto dell'intelligenza artificiale