

# ENERGY TODAY

- › **Speciale** L'assistenza clienti di fronte al mutare dei tempi
- › **Marketing** Matthias Glarner torna sui propri passi
- › **Tecnica** Il nuovo responsabile si presenta
- › **Servizio** Formazione come «tecnico di servizio per pompe di calore»

Sempre aggiornati grazie ad un'esperienza pluriennale

L'assistenza clienti rivolge lo sguardo al passato e al futuro



# Indice

<b>› Editoriale</b>	
Patrick Drack, responsabile dell'assistenza clienti	5
<b>Servizio speciale</b>	
<b>› L'assistenza clienti di fronte al mutare dei tempi</b>	
Il servizio al cliente	6
<b>› Presenti fin dall'inizio</b>	
Uno sguardo su una fase di sviluppo appassionante	8
<b>Marketing</b>	
<b>› Matthias Glarner</b>	
Ritorno al punto di partenza	10
<b>› Nuovi opuscoli</b>	
Il nostro assortimento di prodotti nella giusta luce	11
<b>Tecnologia</b>	
<b>› Impianto di riferimento</b>	
Calore dalle grandi altezze	12
<b>› «La tecnologia migliora il mondo»</b>	
Peter Waldburger si presenta	14



10 | Matthias Glarner vuole tornare sul campo di segatura



12 | Una pompa di calore in una sede non convenzionale



6 | 11 anni di assistenza clienti

## Termine

### › Seminari di perfezionamento 2017/2018

Informatevi nel nostro sito Web:  
[www.stiebel-eltron.ch/formazione](http://www.stiebel-eltron.ch/formazione)

## Service

### › Formazione per il futuro

Formazione professionale come  
«tecnico di servizio per pompe di calore» 16

### › Sicurezza sotto tutti i punti di vista

Seminario di perfezionamento sulla sicurezza sul lavoro 18

## News

### › «Sono contenta di avere più tempo per passeggiare e viaggiare»

Esther Imboden è quasi arrivata alla pensione 19

## Eventi

### › Presentazione dell'anniversario

40 anni di STIEBEL ELTRON Svizzera 20

### › Schlagball a St. Urban

La bistecca è stata ben meritata 22



16 | Formazione professionale come «tecnico del service per pompe di calore»



**PIONEERING SWISS HEATING**

20 | Festeggiamo i 40 anni di STIEBEL ELTRON Svizzera

## Nota redazionale

Editore: STIEBEL ELTRON AG | Industrie West | Gass 8 | 5242 Lupfig  
[info@stiebel-eltron.ch](mailto:info@stiebel-eltron.ch) | [www.stiebel-eltron.ch](http://www.stiebel-eltron.ch)

Redazione: Rahel Bühlmann | Sibylle Laube

Layout: STIEBEL ELTRON AG | Köpflipartners AG, Neuenhof

Fotografia: STIEBEL ELTRON AG | David Birri | Eliane Dürst

Stampa: Kromer Print AG, Lenzburg



# L'eccellenza dei riscaldamenti.

- ecosostenibile
- economico
- silenzioso
- affidabile
- confortevole

Matthias Glamer,  
ré di lotta svizzera 2016

### Care lettrici e cari lettori

Osservare e vivere cambiamenti e sviluppi è una gran cosa. A tutti noi è capitato di pensare al passato in modo meravigliato e talvolta quasi reverenziale, dicendo: «ti ricordi quando ...». Ancora più appassionante è partecipare al cambiamento e contribuire attivamente a determinarlo. Ormai da tre anni sono responsabile della nostra assistenza clienti e molto è stato fatto in questo lasso di tempo veramente breve. La creazione di questo reparto iniziò undici anni fa e le storie dei nostri collaboratori presenti fin dagli inizi sono ancora più impressionanti della mia.

Le esigenze e le aspettative del mercato e della nostra clientela determinano la nostra evoluzione come azienda. Perciò valutiamo continuamente i nostri servizi, adeguandoci alle mutevoli richieste. L'assistenza clienti del futuro è proattiva, procura maggiore autonomia alla clientela con una crescente automatizzazione e pacchetti completi. Soddisfiamo così il bisogno di amministrazioni, affittuari e proprietari di beni immobili in tempi di reazione veloci con approcci privi di complicazioni con un crescente collegamento in rete e con la possibilità di diagnosi remota. La decisione di investire in un sistema sostenibile di riscaldamento con energie rinnovabili deve essere valida per l'acquirente sotto tutti i profili ed essere anche conveniente.

Quindi anche in futuro non ci saranno soste, specialmente per la nostra assistenza clienti, che deve e vuole svilupparsi ulteriormente. Con la massima apertura mentale per le novità, si deve tuttavia apprezzare e conservare ciò che è durevole e buono. Infatti, come dice già il proverbio: chi vuole costruire torri alte, deve occuparsi abbastanza a lungo delle fondamenta.

Mi rallegro di tracciare il nostro ulteriore percorso assieme ai nostri collaboratori e a voi, stimati clienti.



A handwritten signature in black ink that reads "P. Drack". The signature is fluid and cursive.

Patrick Drack  
Responsabile dell'assistenza clienti

# L'assistenza clienti di fronte al mutare dei tempi

Già negli anni trascorsi molto è cambiato e lo sviluppo procede a passi da gigante. Ciò che resta è lo scopo: il servizio al cliente.

**G**li attuali mercati richiedono un'assistenza del cliente complessivamente maggiore. Per affermarsi con successo, un'azienda necessita di caratteristiche distintive supplementari. L'assistenza clienti come «biglietto da visita di un'azienda» diviene in misura crescente il decisivo fattore di successo e di differenziazione.

L'importanza di questo ramo aziendale fu subito evidente al direttore generale Paul Stalder. La costituzione di questa sezione nell'anno 2006 è uno dei suoi primi atti al vertice del nostro distributore di pompe di calore. «Un'efficiente attività di servizio post vendita implica la fidelizzazione dei clienti e garantisce il mantenimento dei propri requisiti qualitativi.»

Il ben definito gruppo di allora è diventato un'azienda nell'azienda.

«All'inizio i nostri uomini si organizzavano all'esterno in modo autonomo. Con le attuali dimensioni e con i molti impianti in campo ciò non è più possibile», racconta il responsabile dei tecnici del service, Samuel von Rotz.

In questa cornice anche il servizio interno è sempre più cresciuto. Tuttavia, con il velocissimo progresso tecnologico mutano non solo il numero dei collaboratori ma anche i loro compiti. «Con la crescente automatizzazione diminuisce la parte di lavoro meccanico sull'apparecchio», riferisce von Rotz relativamente a quanto è richiesto a un tecnico del service.

«Lo sviluppo è tutt'altro che concluso», osserva Patrick Drack, responsabile dell'assistenza clienti. Il cliente è divenuto più autonomo e più flessibile nel proprio comportamento comunicativo. Quindi è sempre più forte l'esigenza di utilizzare i servizi in modo indipendente, autonomo. «Nel prossimo futuro ci occuperemo sempre più dell'argomento monitoraggio a distanza». La digitalizzazione continuerà ad accompagnare e condizionare anche lo sviluppo dell'assistenza clienti.



# Presenti fin dall'inizio – 11 anni di fedeltà all'assistenza clienti

I tecnici del service rivolgono lo sguardo ad un'appassionante fase di sviluppo della loro sezione.

**C**hi può raccontare i cambiamenti dell'assistenza clienti meglio degli stessi tecnici del servizio?

Qui prendono la parola, riferendo le esperienze e le gioie della loro professione.

## René Schaub

Capo tecnico della squadra speciale

### Cosa contraddistingue l'azienda come buon datore di lavoro?

Sono ottimi l'organizzazione dell'azienda, la coesione e i corsi di formazione.

### Quali sono stati a tuo parere i maggiori cambiamenti nell'assistenza clienti a partire dalla sua fondazione nel 2006?

I maggiori cambiamenti sono stati la costituzione dell'assistenza clienti e l'offerta dei prodotti di servizio.

### Come influenza il progresso tecnico il tuo lavoro quotidiano?

Ci si mantiene al passo coi tempi e ci si adegua tecnicamente in modo automatico.

### Uno sguardo al futuro di STIEBEL ELTRON AG: quali esigenze/trasformazioni vedi?

Per come l'assistenza clienti è ora strutturata, non vedo esigenze di trasformazione.

### Cosa ti dà maggiore gioia nel tuo lavoro quotidiano?

Mi piacciono molto il carattere vario del lavoro, l'imprevisto, il rapporto con i clienti, il lavoro autonomo e l'organizzazione.



## Michael Widmer

Capo tecnico della squadra speciale

### Cosa contraddistingue l'azienda come buon datore di lavoro?

STIEBEL ELTRON offre buone condizioni di assunzione e cura la leale convivenza sul lavoro.

### Quali sono stati a tuo parere i maggiori cambiamenti nell'assistenza clienti a partire dalla sua fondazione nel 2006?

A partire dalla costituzione ufficiale nel 2006 l'assistenza clienti è continuamente cresciuta.

### Come influenza il progresso tecnico il tuo lavoro quotidiano?

Sono maggiormente impegnato in spiegazioni sugli impianti, conduco corsi di formazione e collaboro più intensamente con la nostra casa madre in Germania.

### Uno sguardo al futuro di STIEBEL ELTRON AG: quali esigenze/trasformazioni vedi?

L'assistenza clienti continuerà a crescere. Inoltre ci si dovrà occupare dei sistemi di manutenzione a distanza e questo condurrà l'assistenza clienti sempre più sulla via della digitalizzazione.

### Cosa ti dà maggiore gioia nel tuo lavoro quotidiano?

Mi piace soprattutto il contatto con il cliente. Mi motiva trasmettere le esperienze finora accumulate, aumentare continuamente le mie conoscenze e lavorare con prodotti di concezione sempre nuova.

## Ruedi Schaller

Tecnico del servizio della regione Svizzera centrale

### Cosa contraddistingue l'azienda come buon datore di lavoro?

L'azienda offre buone condizioni di assunzione e i superiori curano un rapporto gradevole con il personale impiegato.

### Quali sono stati a tuo parere i maggiori cambiamenti nell'assistenza clienti a partire dalla sua fondazione nel 2006?

I maggiori cambiamenti negli ultimi 11 anni hanno riguardato secondo me il velocissimo ingrandimento dell'assistenza clienti e le esecuzioni degli ordini.

### Come influenza il progresso tecnico il tuo lavoro quotidiano?

Con apparecchi sempre nuovi noi tecnici del service siamo molto richiesti. Questo rende il lavoro da una parte interessante, ma dall'altra anche molto impegnativo.

### Cosa ti dà maggiore gioia nel tuo lavoro quotidiano?

Il suo carattere vario, il contatto con clienti e installatori, la libertà e la responsabilità come tecnico del service.



## Hans Wirz

Tecnico del servizio della regione Svizzera nordoccidentale

### Cosa contraddistingue l'azienda come buon datore di lavoro?

STIEBEL ELTRON si contraddistingue per dirigenti molto sensibili e per un buon clima di lavoro.

### Quali sono stati a tuo parere i maggiori cambiamenti nell'assistenza clienti a partire dalla sua fondazione nel 2006?

L'assunzione di personale giovane e ben addestrato.

### Come influenza il progresso tecnico il tuo lavoro quotidiano?

Le innovazioni tecniche rendono il mio lavoro interessante e vario.

### Uno sguardo al futuro di STIEBEL ELTRON AG: quali esigenze/trasformazioni vedi?

C'è sempre più lavoro, l'azienda cresce e ci sarà sempre più bisogno di personale.

### Cosa ti dà maggiore gioia nel tuo lavoro quotidiano?

Mi piace molto il rapporto con la clientela, lavorare con la mia squadra ben preparata e con il cortese personale d'ufficio.



## Peter Gyr

Tecnico del servizio della regione Zurigo / Svizzera orientale

### Cosa contraddistingue l'azienda come buon datore di lavoro?

L'azienda offre una buona previdenza sociale, paga puntualmente il salario e mette a disposizione utensili professionali, apparecchi di misura e veicoli.

### Quali sono stati a tuo parere i maggiori cambiamenti nell'assistenza clienti a partire dalla sua fondazione nel 2006?

Vedo il maggiore cambiamento nella digitalizzazione del reporting e nell'ordinazione del materiale.

### Come influenza il progresso tecnico il tuo lavoro quotidiano?

Negli ultimi anni è aumentato il carico amministrativo supplementare.

### Uno sguardo al futuro di STIEBEL ELTRON AG: quali esigenze/trasformazioni vedi?

Ci sarà sempre più bisogno di tecnici di servizio.

### Cosa ti dà maggiore gioia nel tuo lavoro quotidiano?

Mi piace molto lavorare in modo autonomo, eseguire con successo riparazioni e messe in esercizio. Apprezzo il contatto con i clienti e la coesione della squadra.



## Peter Troxler

Tecnico del servizio della regione Svizzera centrale

### Cosa contraddistingue l'azienda come buon datore di lavoro?

Apprezzo il buon cameratismo nell'azienda e anche gli eventi occasionali.

### Quali sono stati a tuo parere i maggiori cambiamenti nell'assistenza clienti a partire dalla sua fondazione nel 2006?

In questo tempo l'assistenza clienti è enormemente cresciuta. Noi tecnici siamo oggi cinque volte più numerosi rispetto all'inizio, nel 2006.

### Come influenza il progresso tecnico il tuo lavoro quotidiano?

La gamma dei prodotti si è molto accresciuta rispetto ad un tempo. Noi tecnici siamo molto richiesti e veniamo continuamente addestrati.

### Uno sguardo al futuro di STIEBEL ELTRON AG: quali esigenze/trasformazioni vedi?

È molto importante che in futuro i processi dell'assistenza clienti siano semplificati da un nuovo software.

### Cosa ti dà maggiore gioia nel tuo lavoro quotidiano?

Lavoro volentieri in modo autonomo e apprezzo i buoni contatti con i clienti.



## Richard Fasel

Tecnico del servizio della regione Svizzera occidentale

### Cosa contraddistingue l'azienda come buon datore di lavoro?

Presso STIEBEL ELTRON il lavoro è molto vario. Si può e si deve lavorare in modo autonomo, ricevendo responsabilità e fiducia. Il veicolo e gli utensili messi a disposizione sono ottimi e, se necessario, vengono sostituiti.

### Quali sono stati a tuo parere i maggiori cambiamenti nell'assistenza clienti a partire dalla sua fondazione nel 2006?

L'apertura di un ufficio proprio nella Svizzera occidentale, a Matran quattro anni fa, ha notevolmente migliorato la soddisfazione del cliente nella regione di lingua francese. Ce lo sentiamo ripetere continuamente.

### Come influenza il progresso tecnico il tuo lavoro quotidiano?

L'evoluzione delle pompe di calore le ha rese più efficienti e più economiche, ma i sistemi elettronici e il software impiegati sono un po' più sensibili.

### Uno sguardo al futuro di STIEBEL ELTRON AG: quali esigenze/trasformazioni vedi?

Desidererei una regionalizzazione in tutte le aree.

### Cosa ti dà maggiore gioia nel tuo lavoro quotidiano?

Mi piacciono molto il lavoro autonomo e orientato alla soluzione nonché il contatto con i clienti. Inoltre lavoro in una squadra eccezionale.

# Gli obiettivi perseguiti non sono cambiati

Matthias Glarner, re della lotta svizzera 2016, torna sul campo di segatura.

«Riesco ormai a salire le scale molto bene», ci ha detto subito Matthias Glarner, per dimostrare il suo ottimo miglioramento, quando ci ha fatto visita a Lupfig a metà settembre. Pochi giorni prima aveva deposto le grucce. I progressi giornalieri e i feedback positivi da parte della sua squadra di assistenza lo motivano. Non ha per niente bisogno di stimoli supplementari. Non ha mai perso di vista il suo grande obiettivo



A colloquio con Matthias Glarner

personale, la festa federale della lotta svizzera 2019 a Zugo. Nemmeno quando efficaci titoli a caratteri cubitali lasciavano l'intera Svizzera nell'incertezza riguardo all'effettiva gravità della sua caduta da 12 metri di altezza nel giugno di quest'anno.

«I medici mi hanno subito spiegato che posso dimenticare la stagione con il suo momento culminante, la festa di Unspunnen. Tuttavia si è dimostrato rapidamente che le lesioni non implicano la fine della mia carriera.» Egli non è comunque uomo solito a lamentarsi e ha quindi riorientato i propri interessi verso il futuro. «Non era



Matthias Glarner in allenamento

facile osservare i combattimenti solo dalla tribuna. D'altra parte da anni il mio corpo non aveva così tanto tempo per rigenerarsi. Posso ora ricominciare dalle basi.» Perciò egli inizia prima dei suoi compagni un allenamento di tre settimane a Magglingen, per poter scendere sul campo di segatura con loro a novembre.

Matthias Glarner è concentrato e risoluto. Queste sono caratteristiche che un campione deve avere. Lo hanno aiutato a elaborare psicologicamente con rapidità l'incidente e hanno contribuito a plasmare la sua forza mentale, conseguita tra l'altro con un allenamento adeguato. Naturalmente non è insensibile a ciò che è successo, ma procede per la propria strada. Di questo sono convinti anche i suoi più stretti collaboratori. «Non indugiano più con domande sulla mia buona salute in generale, bensì si concentrano già sui miei obiettivi presta-

zionali concreti. Matthias Glarner, re della lotta svizzera 2016, è un imprenditore. Io sono il centro dell'interesse e il capo, ma senza il supporto di alcune persone specifiche l'azienda non funziona.»

Non c'è dubbio che egli aspira con ambizione a tornare al vertice della lotta svizzera e siamo convinti che ce la farà. Auguriamo a Matthias forza, fortuna e successo sulla via del suo ritorno.

# Nuovi opuscoli

Il nostro assortimento di prodotti nella giusta luce.

La sezione marketing ha sfruttato la necessaria actualización degli opuscoli sui nostri prodotti come occasione per riorganizzare l'intera documentazione. I grandi opuscoli a più pagine sono ora suddivisi in gruppi di prodotti. Questa articolazione consente di trattare specificamente i singoli argomenti e semplifica la ricerca mirata da parte dei clienti.

In questa occasione è stato ancora rielaborato il design. Gli opuscoli si presentano con l'abituale pregiato look Stiebel. Attraenti fotografie e illustrazioni determinano l'aspetto

estetico e forniscono informazione sulle possibilità di impiego degli apparecchi. In brevi schede descrittive vengono chiarite le più importanti caratteristiche dei rispettivi modelli. La presentazione dei prodotti è naturalmente completata dai dati tecnici.



## Ordinazione on line degli opuscoli

- › Ordinate subito gratuitamente le copie a stampa al seguente link:  
[www.stiebel-eltron.ch/stampato](http://www.stiebel-eltron.ch/stampato)

# Calore dalle grandi altezze

Non sempre l'installazione di una pompa di calore è spettacolare, ma talvolta lo è. Nel Centro Porsche a Berna due pompe di calore sono state installate su una specie di galleria.

Per ingrandire l'officina e lo showroom e ampliare i locali degli uffici, è stato annesso all'esistente garage Porsche nel centro della città di Berna un edificio dall'attraente aspetto architettonico. Tuttavia, a causa della mancanza di spazio si doveva trovare un'idea creativa per la collocazione delle pompe di calore.

## Una sede eccezionale per condizioni straordinarie

«L'idea di non posizionare le pompe di calore sul pavimento, bensì quasi sul soffitto non era immediatamente logica. Tuttavia l'architetto e l'ingegnere hanno velocemente stabilito che era la migliore soluzione per il garage», spiega Christoph Schmutz, consulente di vendita di STIEBEL ELTRON. A una grande altezza, sopra l'officina, è stato

realizzato una piattaforma che accoglie due pompe di calore della serie WPL 18 E. Questi apparecchi compatti raggiungono una migliore efficienza grazie al collegamento in cascata, garantiscono una maggiore sicurezza di esercizio, sono più silenziosi e più flessibili nell'installazione rispetto a grandi macchine. I tubi flessibili dell'aria possono essere condotti in alto, lasciando lateralmente maggiore spazio per l'installazione. «La collocazione è stata tutt'altro che un gioco da ragazzi», considera Schmutz. «Tuttavia, la nostra capacità di risolvere questi compiti complessi con soddisfazione del cliente dimostra ancora una volta la flessibilità di impiego del nostro assortimento.»



Christoph Schmutz, rappresentante e consulente tecnico, regione Berna-Oberland





### Installazione in interni della WPL 18 E

- › Pompa di calore aria | acqua
- › Campo di applicazione molto flessibile
- › Alta potenza con buon COP anche con bassa temperatura esterna
- › Rendimento ottimale
- › Riscaldamento del circuito refrigerante della vaschetta antigelo
- › Contatore della quantità di calore e contatore elettrico integrati
- › Combinazione senza problemi con i più svariati serbatoi

### Il collegamento a cascata di pompe di calore

#### Potenza flessibile secondo il fabbisogno di calore

Nel collegamento a cascata le pompe di calore sono collegate l'una con l'altra in modo da adattare la potenza calorifica in modo flessibile al fabbisogno di calore del momento. Questo è vantaggioso quando sussiste un maggiore fabbisogno di calore per riscaldamento, per esempio nel caso degli edifici più grandi. Infatti le pompe di calore più piccole dispongono già, al giorno d'oggi, di un adeguamento modulabile della potenza grazie alla tecnologia Inverter. In caso di oscillazioni del fabbisogno la potenza delle pompe di calore può essere adeguata non solo mediante il compressore. Grazie al collegamento in cascata uno o più apparecchi forniscono calore per le esigenze di base; in caso di picchi di consumo vengono inseriti ulteriori apparecchi. Perciò la modulazione della potenza è possibile anche in questo modo, migliorando il coefficiente di lavoro annuo e l'economicità dell'impianto.

Con la soluzione del collegamento in cascata non si ha solo maggiore efficienza nell'erogazione di potenza calorifica. Gli impianti presentano in generale una migliore sicurezza di esercizio, sono più flessibili e più ergonomici nell'installazione e inoltre più silenziosi delle grandi macchine.

# «La tecnologia migliora il mondo»

Peter Waldburger, nuovo responsabile del reparto tecnico, si presenta.

Nel colloquio con lui si avverte velocemente che riflette sulla vita e su se stesso e sa trasmettere le proprie idee. «Devi saper comprendere ed essere compreso per progredire con successo ed efficienza.» Peter Waldburger descrive se stesso come buon comunicatore e stratega con la passione per la tecnica e l'estetica.

Questi sono i migliori presupposti per il suo compito di team leader del reparto tecnico della STIEBEL ELTRON AG. «Conosco il settore, con il mio bagaglio professionale riunisco svariate competenze, che possono sicuramente essere molto utili in questa funzione.» Egli vede il fondamentale per il successo di un'azienda con le nostre dimensioni un'efficiente comunicazione tra le singole sezioni. «Dobbiamo lavorare a stretto contatto specialmente con le vendite, l'assistenza clienti e il marketing, per poter realizzare l'indispensabile orientamento al servizio.»

Chiaramente è fondamentale per le soluzioni e gli affari futuri, oltre a un'intelligente gestione dei fornitori, il contatto recettivo con la clientela. «I nostri requisiti qualitativi devono superare quelli dei clienti. I prodotti e i servizi coerenti con questo principio sono così ben accordati gli uni agli altri e così facilmente combinabili che tanto l'installatore quanto il cliente finale non vorranno più rinunciare in futuro ai relativi vantaggi. Questo produce automaticamente una situazione vincente per tutti.»

Waldburger sottolinea che la motivazione determinante per la candidatura alla propria attuale posizione è stato il desiderio di lavorare presso un produttore. Egli è convinto che le vie della ricerca e dello sviluppo siano le più brevi e dirette. «Nella nostra attività quotidiana sentiamo direttamente le esigenze del mercato. Come produttore dobbiamo integrare queste conoscenze.» Il nuovo responsabile del reparto tecnico ha già idee abbastanza concrete sull'orientamento dei progetti della STIEBEL ELTRON AG in Svizzera. «Il monitoraggio e la manutenzione a distanza diventano una necessità assoluta: ciò porta un enorme vantaggio non solo al cliente, ma anche a noi. Su questo argomento ho già in testa un concreto progetto d'avanguardia.»

Anche le dimensioni dell'azienda hanno spinto Waldburger a cambiare luogo di lavoro. La sede svizzera ha dimensioni che consentono l'agilità. L'assortimento di prodotti, qualitativamente pregiato ma ben

chiaro, fa di noi uno specialista. Possiamo quindi concentrarci sui nostri punti di forza, ottenendo risultati: egli ne è convinto.

Peter Waldburger sa precisamente come adempiere ai propri futuri compiti. «È vero, so come impiegherò le mie specializzazioni. Esse devono solo essere accordate alle idee e ai progetti del mio nuovo datore di lavoro e della mia nuova squadra.» I suoi collaboratori colgono in lui un superiore motivato e visionario con ambizioni. I valori fondamentali che caratterizzano la sua cultura dirigenziale sono l'umanità, il rispetto e la buona educazione. «Desidero rendere le cose possibili e naturalmente vivere e condividere la mia passione per la tecnica. Sono tra i convinti sostenitori dell'idea che la tecnica, correttamente impiegata, può migliorare il mondo.» Questo entusiasmo rende chiaro che Peter Waldburger siede al posto giusto. Ci ralleghiamo di collaborare con lui e gli auguriamo molta gioia e successo nella sua nuova funzione.



Peter Waldburger, nuovo responsabile del reparto tecnico presso STIEBEL ELTRON



La squadra tecnica di STIEBEL ELTRON

## «I nostri requisiti qualitativi devono superare quelli dei clienti.»

Peter Waldburger, nuovo responsabile del reparto tecnico di STIEBEL ELTRON

### Informazioni sulla persona

Peter Waldburger ha due attestati di formazione professionale (impianti sanitari/elettricità), una formazione commerciale e un attestato professionale federale in marketing. Ha acquisito un EMBA presso la FHNW in economia aziendale, management generale e strategico.

Dal 1° ottobre 2017 è responsabile della tecnica e del product management di STIEBEL ELTRON.

# Formazione per il futuro

In Svizzera si è affermato e assume grande importanza il sistema professionale duale. Più di due terzi dei diplomati scelgono un tirocinio tra 250 professioni diverse.

**A**nche STIEBEL ELTRON punta sulla formazione di apprendisti. «Le nostre prospettive dipendono da nuove leve competenti», dichiara Paul Stalder, direttore generale di STIEBEL ELTRON Svizzera. «Sostenendo collaboratori giovani e motivati, contribuiamo a plasmare il futuro della nostra azienda e del nostro settore.»

## La formazione come «tecnico del servizio per pompe di calore»

La formazione come «tecnico del servizio per pompe di calore» presso STIEBEL ELTRON è un tirocinio che fornisce vaste conoscenze dei prodotti nel settore tecnologia domestica e di sistema. Chi termina il tirocinio è in grado di controllare autonomamente impianti e sistemi, di eseguirne la manutenzione e di metterli in esercizio.

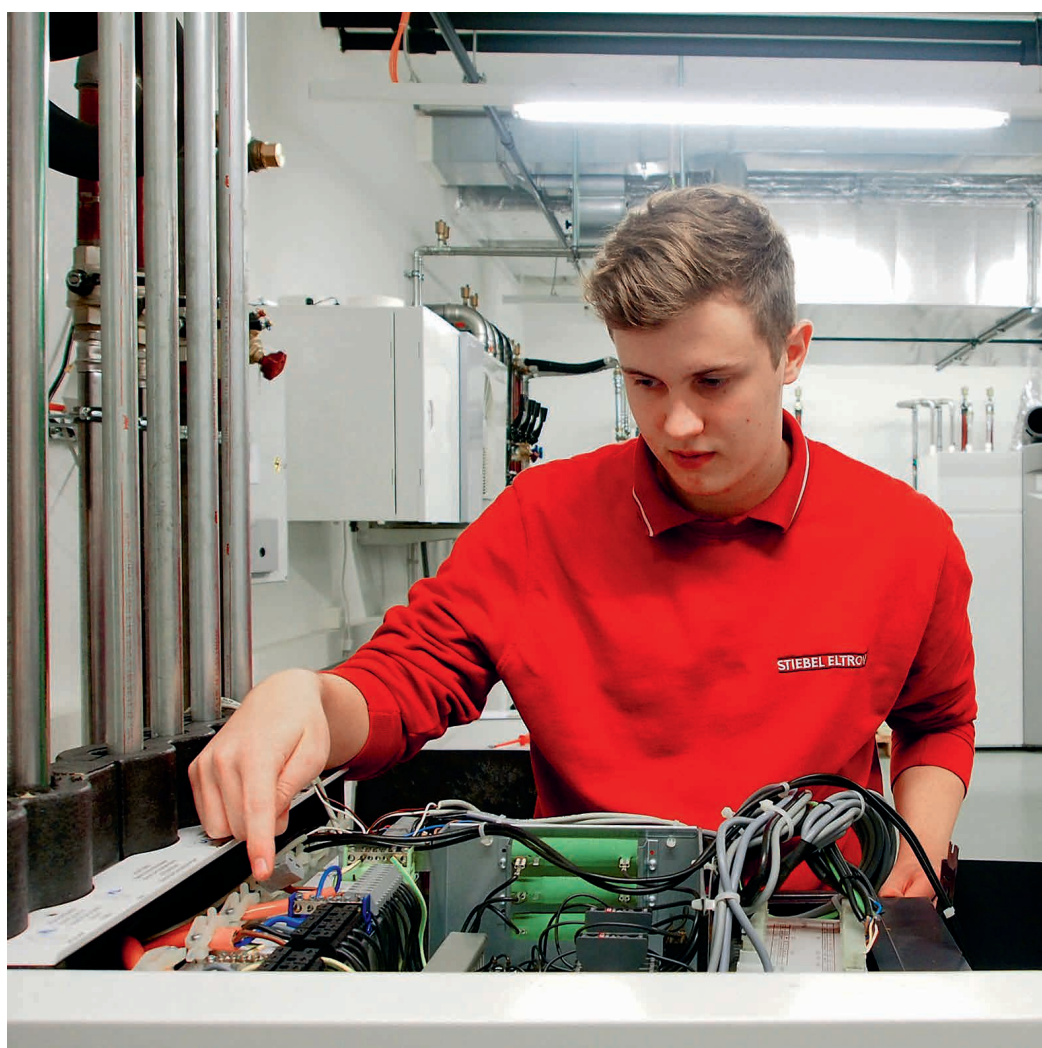
La formazione professionale avviene in due parti: la formazione di base biennale come operatore in automazione AFC si svolge presso l'azienda di formazione libs (Industrielle Berufslehren Schweiz). Seguono poi due anni di pratica in azienda con la specializzazione «tecnico del servizio per pompe

di calore». Qui gli apprendisti attraversano, con un programma di formazione stabilito, i settori chiave formazione sui prodotti, ricerca ed eliminazione dei guasti, lavori di manutenzione, messe in esercizio e processi. Ben presto imparano le più importanti procedure accompagnati in interventi su impianti reali, acquisendo nella prassi le necessarie competenze.

Gli apprendisti sono assistiti in questa fase da un formatore presso il centro di formazione libs e da un responsabile professionale in azienda. Questo garantisce una formazione professionale completa ed equilibrata. «Per me è importante che i nostri apprendisti in questi due anni siano ben assistiti e ricevano una formazione interessante

e varia, per poter svolgere tutti i lavori in modo autonomo e competente al termine del periodo di specializzazione», così Rainer Müller, responsabile della formazione professionale presso STIEBEL ELTRON, spiega il proprio obiettivo formativo.

Perciò l'apprendista da una parte viene formato praticamente da tecnici del servizio esterno e dall'altra acquisisce nel servizio interno competenze nei settori software, processi e assistenza ai clienti. Integrano il programma anche corsi di saldatura, corsi di formazione specifici sui prodotti e di criotecnica nelle sedi di Holzminden e Karlsruhe. Simon Stierli, apprendista del primo anno, coglie anche gli stimoli insiti nella specializzazione: «di sicuro, all'inizio è tutto



L'apprendista Simon Stierli con il proprio responsabile professionale Rainer Müller



completamente nuovo. Posso trarre vantaggio dalla mia formazione come operatore in automatica e mi trovo relativamente a mio agio con collegamenti e problemi elettrici. Però non sono per niente pratico per esempio di circuiti refrigeranti. Devo ancora imparare i prodotti e le procedure. Mi è d'aiuto poter già ora raggiungere impianti insieme con i tecnici e quindi imparare in loco», dice.

#### Una professione che ha futuro

Il percorso di insegnamento, relativamente recente, è molto vasto e non si cessa di imparare anche dopo aver concluso la formazione. Il primo apprendista formato con questo programma, Pascal Haller, sottolinea:

«la responsabilità come tecnico autonomo è ancora aumentata.» Dovendo ora in massima parte raggiungere gli impianti da solo, egli deve anche svolgere tutti i compiti in modo autonomo, scrupoloso, affidabile e competente. «Inoltre devo restare sempre aggiornato perché la tecnologia non dorme. Devo continuamente tenermi al corrente, per poter conoscere e sfruttare perfettamente le novità e gli sviluppi ulteriori», spiega Haller. Essere formato implica però non solo più responsabilità ma anche maggiori possibilità. «Trovo molto appassionante trasmettere le mie esperienze e il mio sapere agli apprendisti e ai nuovi collaboratori», dice Haller, rallegrandosi della positiva estensione dei propri compiti.

#### Partner nella formazione professionale

Oltre all'organizzazione libs e agli istituti di formazione, è coinvolta nella formazione professionale anche Swissmem, l'associazione svizzera del settore meccanico ed elettrotecnico. Questi organismi assicurano la qualità dei percorsi di insegnamento, sviluppando programmi e mettendo a disposizione periti d'esame provenienti dalle loro fila.

#### La formazione ci riguarda tutti

La competenza dei collaboratori è un fattore di successo decisivo per ogni azienda. La formazione professionale dell'impresa è orientata alle esigenze aziendali e può essere adeguata in modo flessibile ai cambiamenti. Perciò lo sviluppo di nuove leve assicura la concorrenzialità e il futuro dell'azienda.

Noi di STIEBEL ELTRON continueremo a investire nella formazione professionale e siamo convinti di contribuire con ogni apprendista formato alla competenza professionale nel nostro settore. «Siamo fieri degli apprendisti che formiamo e ci ralleghiamo che ci restino fedeli anche dopo aver concluso l'apprendistato», sottolinea Paul Stalder.



#### Panoramica delle specializzazioni della formazione

Le competenze da acquisire comprendono conoscenze specialistiche, capacità artigianali e l'uso di utensili e strumenti di misura.

La trasmissione di queste competenze avviene nei seguenti campi di impiego:

- › circuito refrigerante, sistemi elettrici, idraulica, regolazione, collettori solari termici, ventilazione
- › analisi dei guasti e diagnosi
- › Metodologia delle riparazioni
- › messa in esercizio di impianti

# Sicurezza sotto tutti i punti di vista

Sicurezza sul lavoro si scrive con la maiuscola anche presso STIEBEL ELTRON. Perciò i tecnici del servizio vengono addestrati ogni anno su argomenti diversi.



I tecnici delle nostre pompe di calore si muovono molto. Sulle strade e vicino a impianti speciali corrono pericoli di diverso tipo, che richiedono mente fredda e conoscenze specifiche. Tobias Steffen, della ditta Safetyskills.ch, conosce i rischi del lavoro nel servizio esterno e offre un training mirato sulle differenti misure di sicurezza e di salvataggio. Dopo aver imparato nell'ultimo corso a mettere in sicurezza se stessi, i tecnici di STIEBEL ELTRON hanno trovato questa volta nel programma

la protezione personale contro la caduta, il salvataggio di una persona caduta e le misure di pronto soccorso AED (defibrillatori) e CPR (rianimazione cardiopolmonare). «Quando qualcuno si trova in pericolo di vita, ogni minuto che passa diminuisce notevolmente le possibilità di sopravvivenza. Ora sappiamo come si può e si deve fornire soccorso», così spiega l'obiettivo del corso Samuel von Rotz, responsabile dei tecnici del servizio.

Nella parte teorica sono stati anzitutto illustrati i punti importanti da considerare. Poi è stato mostrato con esempi pratici il modo di procedere e i partecipanti hanno potuto mettere in pratica le misure necessarie con sequenze di esercizi. Grazie alle istruzioni pratiche i tecnici del service si sentono ora più sicuri nel loro lavoro quotidiano, ma anche il vivace scambio di esperienze è stato molto produttivo. «Se ognuno riflette su quale reazione desidererebbe dall'ambiente in una situazione di emergenza, è chiaro che l'aiuto in tale situazione non è un'opzione bensì un dovere», Samuel von Rotz ne è sicuro.

La sera dopo il corso di formazione lo spirito di squadra e di competizione ha trovato sostegno e sfogo in un'emozionante gara di go-kart a Roggwil. La vittoria sul circuito è stata piuttosto secondaria, dato che in fin dei conti era prioritario riunirsi in piacevole compagnia.

Al termine del corso i partecipanti ricevono un certificato e vengono registrati all'associazione SRC (Swiss Resuscitation Council). Questa ricorre all'occorrenza a forze di soccorso addestrate, che possono supportare i membri di SRC in caso di emergenza. Ora i tecnici del service di STIEBEL ELTRON sono perfettamente preparati sotto il profilo della completa sicurezza.



# «Sono contenta di avere più tempo per passeggiare e viaggiare.»

Esther Imboden è quasi arrivata alla pensione.

**M**ancano ormai poche settimane prima che Esther Imboden termini il suo viaggio quotidiano in auto da Rheinfelden a Lupfig. «Sarà certamente una delle cose che rimpiangerò di meno», dice con la massima convinzione. Il lungo percorso per raggiungere il luogo di lavoro, dopo il trasferimento della STIEBEL ELTRON AG da Pratteln, è uno dei diversi cambiamenti a cui Esthi ha partecipato in oltre 20 anni di lavoro presso lo specialista in pompe di calore.



Anche se il suo percorso personale nell'azienda è stato tutt'altro che rettilineo, lei è sempre rimasta con convinzione nell'azienda. «È pazzesco come la Stiebel si è sviluppata. Solo il numero dei collaboratori si è semplicemente quadruplicato dalla mia entrata in servizio nell'anno 1997.» Come assistente dell'ex direttore generale Urs Gräflein, Esthi è divenuta velocemente un punto di riferimento per tutti: è stata ap-



prezzata ovunque per la propria affidabilità. Grazie a questa sua caratteristica ha saputo assumere incarichi diversi nella mutevole organizzazione aziendale, fino a collaborare alla ricostituzione della sezione marketing, creando la propria attuale funzione in tale squadra.

«Ho maturato grande esperienza e quindi ho imparato molto. Volgendo lo sguardo all'indietro, gli anni trascorsi presso STIEBEL ELTRON sono stati per me un periodo intenso, ma anche interessante e prezioso.» Come sarà la sua vita senza il lavoro quotidiano, al momento non sa ancora immaginarlo concretamente. «In ogni caso sono contenta di poter finalmente passeggiare, cosa che finora non sono ancora riuscita a fare.» Infatti i cavalli sono da sempre la grande passione di Esthi. Questo hobby è

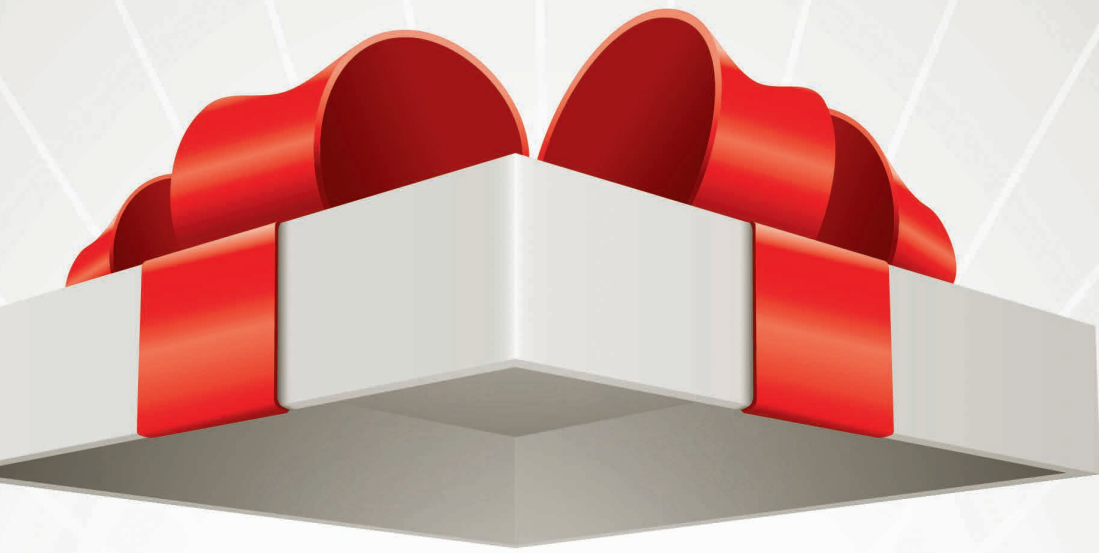
molto impegnativo e, assieme alla professione, non lascia molto tempo libero. A Esthi poi piace viaggiare, possibilmente in angoli remoti e sconosciuti della terra. Inoltre scia sempre attivamente e molto bene: non vuole farsi sfuggire l'annuale weekend sciistico della STIEBEL ELTRON AG nemmeno dopo il proprio pensionamento. Ben per noi, perché anche se manca ancora un po' di tempo al suo ultimo giorno di lavoro, dobbiamo rassegnarci. Esthi ci mancherà.



**PIONEERING SWISS HEATING**

Il conto alla rovescia è iniziato. STIEBEL ELTRON festeggerà tra breve l'anniversario. Ci attende un anno molto promettente con highlight e sorprese. La suspense aumenta, ma una sola cosa possiamo rivelare: sarà un anno turbolento.





**SURPRISE  
INSIDE**



# Schlagball a St. Urban

La bistecca è stata ben meritata.

**P**er molti era la prima volta e già questo è stato un buon motivo per iscriversi alla gita annuale dei collaboratori della STIEBEL ELTRON AG. L'autobus ha raggiunto il campo di Schlagball di St. Urban. Come accade abitualmente, anche nell'edizione 2017 il sole è comparso nel cielo. Chi non si era già scaldato, ha potuto comunque farlo più tardi in

un modo o nell'altro nelle quattro postazioni sportive. Nel percorso con la botte da vino, nel bowling, nel rinvio della palla da tennis o da Schlagball: l'imperativo era provare e divertirsi. L'attività sportiva è stata compiuta con diversi gradi di successo, ma non è valsa più la pena di parlarne non appena è arrivata la parte più piacevole della serata.



Il ristorante Steakhaus zum Turm nel centro di Langenthal ha accolto i dipendenti con un raffinato aperitivo. Siccome il gruppo era numeroso, è stato apparecchiato all'interno del ristorante, ma era sempre possibile raggiungere l'esterno e godere la bella serata estiva all'aria aperta. Adeguatamente al livello del ristorante, sono state servite squisite pietanze. Il direttore generale Paul Stalder ha tenuto un breve discorso, ringraziando tutti i collaboratori per il loro grande impegno. Il tempo è trascorso soprattutto intrattenendo piacevoli conversazioni con colleghi più o meno conosciuti. È stata una buona occasione per scambiare esperienze al di fuori del luogo di lavoro e in un'atmosfera rilassata, prima di ritornare in ufficio lunedì. Arrivederci al prossimo evento.



**Siete interessati? Per ulteriori informazioni  
consultate il sito [www.stiebel-eltron.ch](http://www.stiebel-eltron.ch)  
oppure rivolgetevi al vostro installatore locale.**



**STIEBEL ELTRON AG | Industrie West | Gass 8 | 5242 Lupfig**  
☎ 056 464 05 00 | ✉ [info@stiebel-eltron.ch](mailto:info@stiebel-eltron.ch) | [www.stiebel-eltron.ch](http://www.stiebel-eltron.ch)

**Note legali** | La correttezza delle informazioni contenute in questo prospetto non può essere garantita malgrado l'accuratezza con cui sono state raccolte (ad esempio, le affermazioni relative alle dotazioni e alle caratteristiche delle stesse). Le caratteristiche descritte nel presente prospetto non sono da considerarsi come garanzie contrattuali in merito alla natura dei nostri prodotti. Singole caratteristiche possono variare in seguito al continuo sviluppo dei nostri prodotti o non essere più disponibili. Vi preghiamo di rivolgervi al nostro consulente tecnico per informazioni sulle caratteristiche attualmente valide. Le illustrazioni riportate nel prospetto hanno puro scopo esemplificativo e contengono anche componenti dell'installazione, accessori e dotazioni speciali che non fanno parte della fornitura di serie. Ogni riproduzione o altro utilizzo di contenuti del prospetto, o di parti di esso, richiede l'autorizzazione dell'editore.