



Karen女士是美国事故车维修领域的知名人物,曾任职于美国汽车零部件认证协会(CAPA)。1998年Karen女士成立KerenOr Consultants咨询公司以来,她为美国及其海外客户提供了广泛的汽车后市场咨询服务,为客户建立行业关系提供指导和帮助。目前,她担任了美国车身理事会(NABC)理事,是美国汽车服务协会(ASA)、美国汽车后市场行业协会(AAIA)、美国事故车维修专家学会(SCRS)、行业妇女组织(WIN)成员,是美国事故车行业会议(CIC)的积极参与者、联席会委员。

Karen女士在其职业生涯中获得过各种荣誉和奖励,其中阿克苏诺贝尔公司授予的“行业最具影响力女士”尤为珍贵。她编著、撰写的文章发表于行业内众多知名出版物。作为研究咨询顾问,她为2012年国际事故车高峰论坛撰写《中国事故车维修及后市场的发展机会》一文,已发表在我刊2012年第10、11期上。她也是知名的演讲者,在全球多个行业会议及高峰论坛,包括国际事故车行业高峰论坛(IBIS)、法兰克福展览等场合,发表演说。

KerenOr Consultants咨询公司为事故车维修行业的相关领域及政府机构、律师事务所、软件公司、及行业出版物提供各类咨询服务,致力于为美国本土与外资企业间的战略规划、市场研究分析、公共关系、公开政策、结盟合作、项目管理以及跨文化间的交流与沟通,其客户资源来自于美国、英国、中国台湾、中国大陆、以色列等。

美国 I-CAR 的诞生及其演变(三)

◆文/美国KerenOr咨询公司 Karen Fierst 译/本刊记者 张淑珍

(接上期)

I-CAR: 如何提供培训

这是I-CAR专题系列中第三部分内容。我在前两部分介绍了I-CAR的诞生及发展,没有讲述I-CAR如何为行业提供培训。本期将着重论述I-CAR的培训战略,以及它的成功对中国职业技术教育,尤其是事故车维修领域的技术培训,具有怎样的价值和意义。

在中国,由于汽车保有量的增加,车辆碰撞的事故也随之增多。事故不分大小轻重,把车修好才是最终目的。然而,事故车维修既要考虑维修效率和保险费用,又要考虑修车成本、维修资质及技术水平等。中国汽车维修厂的数量相当多,而市场对高级培训技师的需求也不断加大。中国汽车维修行业协会的数据显示,目前国内接受过培训的技师数量尚不能与事故车维修厂的数量保持同步。

当前,中国事故车维修市场的技术培训主要由汽车制造商、油漆或汽保设备生产厂商、职业培训院校及维修企业组织并实施。

大多数职业院校由政府主办,为促进事故车行业发展,政府对设有钣喷车身专业的职业院校提供政策及经济支持,钣喷专业的学生毕业后将进入事故车行业并从事事故车维修工作。但汽车保有量的增长迅猛,社会对环保、安全、优质的事故车维修服务的需求十

分迫切,仅靠职业院校的培训课程是远远不能满足市场需求的。

在上两期专栏中,我详细介绍了成立于1979年的美国I-CAR,它专门从事美国事故车行业内技师所需的各类培训,目前已被美国事故车行业广泛接受并认可,在事故



I-CAR的成长历史

车行业扮演着重要角色。为了在行业内取得成功, I-CAR不断改进其培训方法以跟上时代的需求。目前I-CAR员工总数已超过100人, 另有1600名志愿者及450名接受过培训的授课导师。2013年7月I-CAR发布的统计报告显示, 从1981年开始至2013年6月30日, 大约324万学员接受过I-CAR课程培训, 授课学分总计970万分。

导师培训: 导师招募及其培训

正如在前两期I-CAR栏目中所提, 鉴于市场上的一体式车身越来越多, I-CAR成立之初的想法是研发能够指导技师们维修一体式车身的培训课程。为达到最初设定的目标, I-CAR花了5年时间才研究出最初的9门课程。由于汽车车架结构发生了前所未有的变化, 为学习并理解如何正确、安全地维修新车体结构的事故车, 即使有多年工作经验的老技师也需要重新接受培训。另外, 为了有效传播一体式车身的维修课程, I-CAR同时还向培训中心提供有经验的授课教师。

创立之初的I-CAR, 面对预算低、人员少的情况, 只能完全依靠志愿者导师开拓市场, 组织传授地区性的课程。上世纪80年代初, 招募经验丰富、技术娴熟的技师及评估员作为志愿者导师, 相对来说并非难事。每一个志愿者培训导师都有各自不同的背景。当然, 他们必须了解一体式车身的维修技术及方法, 更多情况下, 他们还必须学会如何传授课程并指导学员进行实践。

刚开始, I-CAR通常是每年召开几次区域性质的培训导师资格工作会议, 或者在年度性的美国国家事故车行业展会(NACE)期间举办一次全国性质的。会议通常先进行8小时的培训指导, 随后导师将得到一本培训手册作为参考指南, 并接受I-CAR区域经理及当地委员的指导及安排。志愿者导师将根据参加课程的学员数量获得I-CAR支付的佣金。每班学员的数量由导师和当地I-CAR委员会市场推广的有效性决定。

现在, 若想成为一名I-CAR导师, 其



I-CAR的专业认证项目

评审过程非常严格。I-CAR与事故车行业相关领域合作密切, 以利于鉴别、招募更为理想的指导老师。想要成为I-CAR的导师, 需要通过人员面试、提交手写技术评估报告来确定是否具备传授I-CAR课程所需的技术能力和水平。目前的培训导师资格工作会议则包括40小时的面对面培训课程, 培训课程的重点强调成年人学习风格以及管理课堂的技巧和方法。

培训导师的课堂现场完全是互动性质的, 包括实际课程安排、现场演说以及同伴的现场评论及点评。另外, 为了在授课风格上获得成功, 候选人还要证明自己具备传授特殊信息的授课能力。导师资格工作会议结束之时, 根据导师培训的每一个课程, 他们将参与一个技术评估测试。候选人一旦被认可, 他将成为I-CAR正式员工, 授权后即可传授I-CAR课程。在开始几年的工作中, 很多新入职的导师是兼职性质的。除了授课, 还将在从本地维修企业学员招募过程中扮演重要角色。在市场推广方面, I-CAR的确非常积极主动。

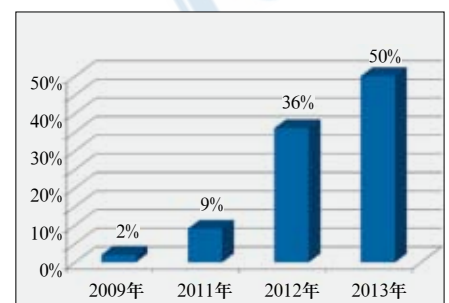
有些人认为, 持续不断的培训会让人产生敬畏之情, 还不如为维修厂的业务提高附加价值。但I-CAR培训对个人和维修厂业务都是有益的。由于维修标准不断变化, I-CAR能够根据需求设定技师培训目标, 为维修企业提供特定培训, 并为经过培训的企业授予“I-CAR金牌”称号, 可用在维修企业的宣传推广中。有人

认为“I-CAR金牌”是维修企业的一个卖点, 能够吸引保险公司与其合作。另外, “I-CAR金牌”也能够体现企业工作技师的培训水平。

从教室到计算机时代的发展

除了传统课堂培训外, I-CAR于2006年超前地引入了在线技术培训, 而当时在线培训方式还是很少有的。经过之后几年不断地演变发展, 2010年在线培训已成为广受欢迎的授课形式。I-CAR非常重视每节课的课程内容, 由于课程资料性质差异, 有些课程是不提供在线内容的。如今的在线课程, 多数情况下都是观看带语音的PPT文件或者视频资料, 同时配合一些技术资料上网阅读。学生们将通过测试来验证自己掌握资料及课程学习的真实情况。针对不同的工作性质及角色, I-CAR还将提供多种不同的特殊课程。

I-CAR学员参加在线课程的发展状况如下图所示:



I-CAR学员参加在线课程的发展状况

职业发展项目(PDP)培训

当前,事故车维修面临的挑战是越来越多的车体使用了不同材质的钢性材料,而新型钢性材料的维修不同于过去传统的硬质轧钢材料;再者,越来越多的电子技术以及混合动力发动机等新技术,也为事故车维修带来新困难。然而,现如今面临的新挑战可能完全不同于当初出现一体式车身时的境遇和状况,很多人担心事故车行业将再次面临一场危机。为保证安全维修,几年前已接受培训的技师必须再次参加新的培训,以适应21世纪汽车技术的革新和变化。这里需要强调的是,即使是对于在事故车维修岗位工作多年的老技师,再次参加新技术、新工艺的培训也是非常关键的。

由于意识到新技术对维修带来的影响和挑战,I-CAR对其之前制定的愿景与使命进行了调整并重新定义。愿景与使命代表着I-CAR成功运营的指导思想和战略方针。I-CAR重新定义的愿景是:为最大限度地满足消费者/客户利益,事故车行业的每个人都拥有安全、彻底维修车辆所需的知识、信息及技术。I-CAR调整后的新使命是:为事故车行业内人士,提供市场所需的、更易获取的相关教育、知识、服务及解决方案。为了让技师们通过各种渠道获取知识、信息及技术这一目的,I-CAR希望通过现场、在线以及店内手把手传授的各种方式,增强培训的易获取性和有效性。

在过去,有人认为有些培训是没有任何价值和意义的。然而,针对维修企业的“I-CAR金牌”项目则让人们把培训当成了一种“必

须”,而非仅是一种“解决方案”。但这样也会存在一些弊端,譬如维修厂派员参加的课程培训虽然便利但不一定适合,也有可能出现参加培训的技师水平及经验参差不齐、选课不当,或者技师们参加培训只是为了获得保险公司认可、增加业务量,并没有获得真正意义上技能培训和提高。

为了给维修企业以及技师个人提供更有价值、更有意义的技术培训,I-CAR最近开发出一整套全新的培训项目。从某种意义上讲,I-CAR与行业专家及俄亥俄大学共同合作开发出的这套课程体系及教学思路,将大大增强I-CAR培训的实际价值和意义。

2010年引入的这套“职业发展项目(PDP)培训”是一套综合性、职业方向明确的培训项目,既突出个人培训意义、也重视企业认知价值。它强调培训特点、提供职业晋升、关注个人发展。根据技师培训前的技能、知识及经验水平,PDP分为初、中、高3个等级培训项目。I-CAR现有的上百门课程已经划入这套培训体系,而其他额外的一些培训课程还在开发阶段。这一套初、中、高3级的培训课程覆盖了事故车领域6个行业认可的职业角色及方向,即理赔评估、铝车身结构技师、钢车身结构技师、电子/机械技师、非结构性技师、喷涂技师。针对保险公司与维修企业合作的一线员工,PDP还有一套“物理损伤鉴定”培训追踪项目。

无论对I-CAR还是事故车行业,PDP培训都是全新挑战,具有更高的价值和意义。当然,这套项目仍处在介绍性的传播阶段,I-CAR正在从过去的培训方式向新

PDP项目推进,因此,目前得到的市场反馈大多是较为正面的。

总结

由于中国在技术培训市场需求以及文化等方面与美国存在着差异,因此I-CAR组织模式,如果放在中国,不一定会获得同样的成功。但是,I-CAR如何在地域辽阔的美国传播、讲授技术培训课程,这里面有很多经验值得中国借鉴和学习。这包括导师培训的重要性、为技师提供职业提升机会、让事故车维修这个职业对未来从业人员更具诱惑及吸引力等。

这些年来事故车维修行业已改变很多,不断变革的新技术、新工艺已成为技术培训关注的核心内容。汽车公司、修补漆厂、工具/设备企业等提供的独立培训是远远不够的。I-CAR的成功体现出整提行业内各领域间的相互支持与合作,这一点对于事故车行业的未来非常重要。随着时间的推移,I-CAR也将重新调整、改变自己,与不断革新变化的汽车工业保持同步。

I-CAR的成功,我们学习到了什么?

从I-CAR的模式及成功中,我个人认为应该学到以下几个基本点:

- 1.事故车行业内相关领域间相互合作的意义;
- 2.建立、健全志愿者服务的文化意识及其重要意义;
- 3.培训合格指导教师的有效方法及重要意义;
- 4.对于独立、不相关的专业课程,如何提供专业的开发渠道;
- 5.对于事故车维修企业及技工来讲,如何使持续性的技术培训更有吸引力、附加值更高。

中国目前面临着汽车数量快速增长和复杂材料及电子技术应用于新车型两方面的双重挑战。过去几年的发展经历已经证明,中国经济已跨越式地进入了世界前列。也许,中国在今后几年通过获取信息并发挥其创造性,同样可以在事故车维修技术培训领域大步迈进世界领先水平。(全文完)



I-CAR学员加强学习和实践经验