

Catalogo V.I.E.

Work Bundle

V.I.E.

Valorizzazione Innovazione Empowerment S.r.l.

Via Ravasco 12 – 16128 Genova

hrservices@vie-srl.com



Work Bundle

▶ **IL GRUPPO RESILIENTE**

- ✓ Team Building
- ✓ Engagement
- ✓ Empowerment

step 1
step 2
step 3

▶ **IL GRUPPO CRESCE**

- ✓ Test di Selezione (procedure concorsuali)
- ✓ Assessment
- ✓ Assessment di potenziale

▶ **STRUMENTI E SODDISFAZIONE CON IL CLIENTE**

- ✓ Incontro e Comunicazione con il Cliente
- ✓ Customer Journey e creazione del bisogno
- ✓ Super Seller

step 1
step 2
step 3

▶ **LEADERSHIP E TEAM MANAGEMENT**

- ✓ Communication Skill per Leader
- ✓ Fondamenti di Leadership
- ✓ Il Feedback è un regalo

step 1
step 2
step 3



Strumenti e Soddisfazione

Nel mondo delle recensioni e dell'alta competitività del mercato del lavoro, cogliere ogni opportunità per fare business diventa l'imperativo per ciascuna Azienda.

Il mercato *multichannel* odierno richiede ottime capacità di gestione attraverso i diversi canali disponibili a partire dal primo contatto, durante il processo di vendita e, infine, per l'area del post vendita.

Si propongono interventi legati all'incontro con il cliente, focalizzati sul processo di vendita e di affiancamento in place per affinare quanto appreso.



Strumenti e soddisfazione

Incontro e comunicazione con il cliente

step 1

Il primo incontro con il cliente rappresenta il biglietto da visita dell'Azienda e influenza in maniera decisiva, e talvolta inconscia, il processo di acquisto.

Spesso il primo incontro è di natura conoscitiva, proprio per capire se ci possono essere le basi per un interessamento da parte del Cliente.

Diamo la possibilità a gruppi di lavoro di sperimentarsi in una dinamica di funzionale interazione col cliente, con la possibilità di mettersi nei suoi panni.



Un esempio...

Obiettivo: Fornire le basi per un buon approccio alla clientela e per una soddisfacente comunicazione

Target: Gruppo di lavoro a contatto col cliente

Metodologia: workshop esperienziali e teoria di riferimento attraverso il punto di vista del cliente

Agenda

- Presentazione generale
- Aspettative partecipanti
- Io, il Cliente!
- Lavoro di gruppo attraverso *Workshop Ad Hoc*
- Simulazione relazionale
- Aspetti teorici derivati dalle esperienze fatte

Valutazione dell'efficacia dell'intervento (kpi da concordare con l'Azienda)

Durata: 1-2 giornate da 6/8 ore



Strumenti e soddisfazione

Customer Journey e creazione del bisogno step 2

Dopo aver *incontrato il cliente..*

Ti sei mai fermato a pensare quali dinamiche segue il tuo cliente nel momento in cui acquista un prodotto da te?

Diamo la possibilità a gruppi di lavoro *in role* di potersi soffermare a comprendere i diversi passaggi fondamentali per soddisfare al meglio le esigenze del consumatore e dell'Azienda.

Un'alchimia che deve soddisfare più bisogni delle diverse parti; è di primaria importanza imparare a riconoscerli per poi saperli gestire e condurre alla conclusione del processo.



Un esempio...

Obiettivo: Consegnare al gruppo strumenti concreti legati alla gestione del cliente attraverso la conoscenza delle diverse fasi del processo di vendita e gli approcci e comportamenti funzionali per ciascuna di esse

Target: Gruppo di lavoro a contatto col cliente

Metodologia: workshop esperienziali e teoria relativa per permettere un approccio spendibile sul campo dal giorno successivo

Agenda

- Il processo di vendita
- I canali di vendita
- Workshop *Ad Hoc* sulla Customer Journey (fasi della vendita)
- La creazione del bisogno
- Aspetti teorici derivati dalle esperienze fatte

Valutazione dell'efficacia dell'intervento (kpi da concordare con l'Azienda)

Durata: 1-2 giornate da 6/8 ore



Strumenti e soddisfazione

Super Seller

step 3

Dopo aver *incontrato il Cliente* e aver condiviso *Il Processo di Vendita...*

Diamo la possibilità a ciascun componente del gruppo di lavoro di essere supportato in loco, con focus specifico sulle diverse modalità di interazione a nostra disposizione.

Lavoriamo «fianco a fianco» per affinare quanto appreso negli step precedenti.



Un esempio...

Obiettivo: Supportare i componenti del gruppo nell'applicazione degli aspetti teorici condivisi al concreto processo di vendita

Target: Gruppo di lavoro a contatto col cliente

metodologia: Colloqui pre/post incontro col cliente con restituzione nell'immediato per comprendere al meglio le dinamiche intercorse.

Agenda

- Colloquio prima dell'incontro col cliente
- Osservazione delle dinamiche lavoratore-cliente (osservatori esterni)
- Colloquio post incontro col cliente
- Analisi dei bisogni del lavoratore e del cliente
- Collegamento con la teoria di riferimento

Valutazione dell'efficacia dell'intervento (kpi da concordare con l'Azienda)

Durata : variabile sulla dimensione del target





VIE

Valorizzazione Innovazione Empowerment

Luca Traverso

traverso@vie-srl.com

Gabriele Nagliati

gabriele.nagliati@gmail.com

www.vie-srl.com

hrrservices@vie-srl.com

