



ACADEMY

Storie di successo



Infrastrutture: Autostrade per l'Italia

La sfida del cliente

Trasferire efficacemente know-how tecnico gestendo il passaggio generazionale all'interno dell'azienda e l'aggiornamento continuo di procedure tecniche e dei prodotti.

Strutturare un percorso di empowerment e sviluppo delle competenze manageriali per i giovani talenti entrati in azienda da 2 anni.

RU Experience

Abbiamo messo in piedi da 12 anni l'Academy tecnica formando trainer interni dell'azienda (occasionalmente e non) su come trasferire efficacemente e in modo stimolante il know-how tecnico. Strutturazione di incontri formativi attraverso un business game digitale.

Risultati

Formazione di centinaia di trainer e creazione di percorsi volti a rendere la formazione tecnica interattiva e coinvolgente sfruttando correttamente il processo di apprendimento e permettendo di assimilarla efficacemente.

Business game digitale: Coinvolgimento ludico dei partecipanti, anche al di fuori degli incontri formativi, in una logica non solo competitiva ma anche collaborativa. Supporto nell'attuazione delle competenze attraverso il personal coaching, dove l'esigenza parte direttamente dai partecipanti.

autostrade
per l'Italia

Consumer electronics: Samsung

La sfida del cliente

Anche una grande realtà come Samsung deve confrontarsi quotidianamente con i mutamenti di mercato e con l'esigenza di raccontare i propri prodotti premium in modo efficace a un cliente sempre più informato e per il quale il prezzo è una leva fondamentale.

RU Experience

Per la divisione video, abbiamo riprogettato i corsi tecnici di prodotto (cosa che continuiamo a fare ogni anno) e formato i trainer interni lavorando su tecniche che ampliano le abilità di spiegare il prodotto in modo coinvolgente ed efficace, offrendo loro la possibilità di allenarsi sulle competenze apprese e quindi acquisire una sicurezza maggiore.

Per ottenere questo risultato, abbiamo analizzato il training esistente e lo abbiamo riprogettato inserendo logiche nuove, impattanti e concrete. Un percorso quindi emozionale, caratteristica fondamentale per suscitare il ricordo e quindi cementare l'apprendimento. dove quelli che poi saranno i "comunicatori" dell'azienda imparano.

Risultati

Un significativo aumento del sell out su prodotti di alta gamma.

SAMSUNG

Arredamento LAGO



La sfida del cliente

Creare un academy per il personale dei dealer ma soprattutto per i clienti che consentisse di organizzare degli eventi per i clienti del dealer con architetti e clienti soddisfatti per dare nuove idee nell'arredamento della casa, spostando in questo modo il momento dell'acquisto verso la creazione di un bisogno e di una necessità.

RU Experience

Abbiamo creato un format di academy e eventi che poi abbiamo condiviso con la rete commerciale, formata per proporli e con la rete distributiva dei dealer.

Risultati

Incremento del sell out del dealer e passaggio dell'acquisto dalla necessità del cliente alla generazione di idee e bisogni in un cliente senza necessità di cambiamento della casa particolari.



Mediaworld



La sfida del cliente

Migliorare la proattività commerciale degli addetti vendita, ridare priorità al cliente e arginare la concorrenza della vendita on line spostandola sulla vendita presso il sito di MW.

RU Experience

Dopo aver sensibilizzato e formato con una serie di eventi gli store manager presentando l'academy, abbiamo organizzato una riunione per pv tra store manager e capi reparto in cui trasferire i contenuti ad opera dello store manager e con il nostro supporto di coaching (110 riunioni per 110 pv in Italia).

Successivamente i capi reparto hanno trasferito gli stessi contenuti declinati per l'addetto vendita ai collaboratori dei loro diversi reparti

Risultati

Tutto il personale degli store è stato sensibilizzato alla vendita e all'orientamento al cliente.

**Media
World**

Coin



La sfida del cliente

Formare il personale degli store all'orientamento e alla gestione in funzione del processo di acquisto del cliente. Dallo store manager, al floor manager, all'addetto vendita, dando vita ad un academy con percorsi strutturati per questi diversi ruoli.

RU Experience

Dopo aver analizzato la realtà, abbiamo condiviso le linee guida organizzative, le teamtiche e gli obiettivi dei percorsi, le modalità con le quali realizzarli (molto centrate su un apprendimento pratico ed esperienziale) e i Kpi di misurazione e valutazione del cambiamento.

Successivamente abbiamo iniziato il percorso dai primi moduli degli store manager ai quali abbiamo affiancato quelli per i floor manager e infine quelli per gli adetti vendita in modo da utilizzare store e floor manager come coach e trainer di supporto al cambiamento e disponibili per approfondimenti e revisioni.

Risultati

Il personale si è orientato sempre di più per diventare un personal shopper del cliente indipendentemente dal piano e dal settore di appartenenza, questo chiaramente ha implicato però una serie di difficoltà organizzative nel presidio del settore e nella turnazione degli adetti che si sono affrontate in modo diverso a seconda della tipologia di store.



Carpigiani, Pizza University, Scuola Esseccaffè di Segafredo ...➔

La sfida del cliente

Incrementare le vendite generando una domanda da parte dei clienti e orientandoli verso i propri prodotti attraverso un'attività di teaching, a volte a pagamento, sul loro business e non sui prodotti.

RU Experience

Abbiamo creato un format con una serie di percorsi sui diversi mondi (quello del gelato, della pizza e del caffè) con un mix tra training tecnici sui processi di produzione e su come servirli e training di business sulla gestione dello store, il marketing, la vendita e la customer experience per i relativi settori. Dopo abbiamo progettato i singoli training in modalità interattiva e esperienziale ma orientata ai plus dei rispettivi prodotti.

Abbiamo formato e allineato i trainer tecnici su quanto avevamo rivisto e progettato, condividendo con loro i contenuti e le modalità dei diversi corsi. Abbiamo supportato il cliente sulla parte comunicativa dell'academy stessa.

Risultati

Significativo incremento delle richieste di acquisto da parte dei clienti (girate poi alla rete commerciale seconda della competenza) e della fidelizzazione dei clienti.

Incremento del fatturato per i training a pagamento che ha ricoperto almeno in parte i costi dell'academy.

Incremento significativo della brand reputation, che si è posta come leader nel settore.



Automotive: Jaguar Land Rover



La sfida del cliente

In contesti di forte competitività come quello automotive, il momento del lancio di nuovi prodotti è cruciale per il successo del business. Avere una rete di venditori esperti e capaci di trasmettere il valore delle soluzioni del brand è un asset strategico e imprescindibile.

RU Experience

Per raggiungere un obiettivo così ambizioso in una delle realtà automotive di maggior prestigio, abbiamo riprogettato in logica learning by doing e integrando strumenti digitali innovativi come avatar che permettono un allenamento efficace e non necessariamente in aula, corsi diretti a tutti i ruoli della concessionaria, creando training tanto efficaci quanto impattanti e innovativi nella metodologia. Questi percorsi non sono un mero trasferimento di conoscenza tecnica, ma offrono strumenti, tecniche e metodologie per valorizzare le qualità del prodotto al cliente, orientandone la scelta e finalizzando l'acquisto. Abbiamo inoltre lavorato sulla formazione di prodotto sia on line che emozionale, gestita per l'Italia. Abbiamo sviluppato un software di mappatura delle competenze della rete dei dealer.



Risultati

Jaguar ha formato una rete con competenze ancora maggiori, di fatto aumentando il valore permettendo loro di sviluppare skill manageriali.



Insurance



La sfida del cliente

La necessità per una realtà come quella di Amissima Assicurazioni è quella di formare i Sales Manager che gestiscono le agenzie assicurative, tanto sui prodotti Amissima quanto sulle modalità di gestione dell'agenzia.

RU Experience

Per rispondere all'esigenza, abbiamo analizzato e ridefinito il ruolo dei Sales, che talvolta erano percepiti negativamente dagli agenti stessi, in modo da poter dare valore ai distributori attraverso eventi locali di formazione inseriti all'interno di un academy. Abbiamo quindi disegnato un percorso di Train the Trainer che li metta in grado di organizzare proficue ed efficaci riunioni formative in agenzia, ma anche di proporre i diversi prodotti Amissima, ripartendoli con oculatezza rispetto ai diversi target.

Risultati

Consistente aumento delle vendite e riorganizzazione del portafoglio Amissima.

amissima ASSICURAZIONI

Food: San Carlo



La sfida del cliente

San Carlo ha la necessità di costruire un academy trasformando i propri manager in veri e propri trainer, per sviluppare un network di formatori interno sia di prodotto, che sui processi e sull'induction per i nuovi assunti della rete distributiva.

RU Experience

Per lavorare su public speaking e storytelling niente è più efficace del teatro. Immergere i partecipanti nell'atmosfera magica del palcoscenico consente a caratteristiche e skill latenti di emergere e di essere finalmente esplorate. Quindi, all'interno del percorso di train the trainer, sono stati inseriti esercizi teatrali volti a mettere in luce e potenziare le capacità di parlare in pubblico, catturando l'attenzione e coinvolgendo. Per rendere il percorso davvero efficace, i partecipanti sono stati seguiti da una trainer e attrice professionista, che li ha guidati fino alla messa in scena di copioni di sketch teatrali durante una serata evento. Gli sketch rimarcano le peculiarità di alcune situazioni che i partecipanti possono incontrare nel quotidiano e li fanno interagire con profili di clienti che potrebbero trovarsi di fronte il giorno seguente.

Risultati

I partecipanti sono stati condotti in modo graduale e concreto alla presa di consapevolezza del proprio ruolo di trainer, incrementando le proprie skill e guadagnando valore.



**SAN
CARLO**

Food: Perfetti Van Melle

La sfida del cliente

Perfetti deve allineare le competenze dei suoi due canali di distribuzione (canale moderno e canale impulso), sia su temi manageriali che commerciali con focus specifico legato alla vendita.

RU Experience

Per rispondere all'esigenza dell'azienda, abbiamo progettato e disegnato un academy, della quale abbiamo curato la micro-progettazione ed erogazione dei percorsi e dei materiali e la roadmap di progetto. Abbiamo disegnato le diverse tipologie di percorsi per i diversi ruoli e con relativi percorsi di mantenimento delle competenze di quel ruolo e creando e formando dei trainer di riferimento in grado di allineare su competenze, strumenti (come un app in dotazione agli agenti per fare l'ordine, presentare il prodotto e gestire il crm del cliente) e processi. I trainer così formati hanno iniziato quindi a formare a cascata gli agenti, anche sulle linee guida aziendali. Abbiamo inoltre formato i ruoli più alti sull'affiancamento e la gestione efficace degli agenti.

Risultati

Aumento delle vendite e allineamento degli agenti alle linee guida del brand.





Risorsa Uomo Srl
Via Medardo Rosso, 15 – 20159 Milano
(+39) 02 345 2661 - info@risorsauomo.it

risorsauomo.it

empowering your way

