

SERVIZI DI CONSULENZA PER LE AZIENDE

1. Valutazione del personale: analisi del potenziale, delle competenze e dei ruoli

Attraverso colloqui individuali, formazione personalizzata o di piccolo gruppo, verifichiamo:

- le **competenze** possedute dai collaboratori e quelle che è possibile sviluppare;
- l'adeguatezza dei **ruoli** e le modalità con cui sono esercitati;
- la disponibilità alla **crescita professionale** e all'assunzione di responsabilità;
- le eventuali **resistenze**.

Dai risultati della valutazione, riportati in un documento di sintesi, la Direzione dell'azienda potrà individuare quali sono le persone pronte per incarichi ulteriori o maggiori responsabilità, se ruoli e competenze si corrispondono adeguatamente, quali cambiamenti introdurre, quali modalità attivare (organizzative, comunicative, formative) per giungere a migliori risultati.

Modalità esecutive: colloqui individuali, formazione in piccolo gruppo, richiami di verifica, report alla direzione.

2. Valutazione del personale di vendita

Il fatturato di un'azienda è fatto dai suoi venditori. Di questi vanno valutati i risultati di vendita e le effettive capacità commerciali: senso di appartenenza all'azienda, capacità comunicativa nella presentazione dei prodotti ai clienti, abilità negoziale nel gestire trattative complesse, capacità di raccordarsi alle altre funzioni aziendali (ufficio tecnico, ufficio marketing), capacità di organizzare e pianificare il proprio lavoro, credibilità umana e professionale nell'essere uomini immagine dell'azienda. Colloqui individuali e formazione individualizzata o di piccolo gruppo andranno a valutare la presenza di queste competenze nel personale di vendita o la disponibilità ad acquisirle. Tali informazioni, trasferite in un report conclusivo, permetteranno alla direzione commerciale di conoscere la realtà della propria squadra di vendita e di impostare eventuali necessari miglioramenti.

Modalità esecutive: colloqui individuali, formazione in piccolo gruppo, richiami di verifica, report alla direzione.

3. Coordinamento di una squadra di vendita

Personale di vendita interno all'azienda o agenti sul territorio richiedono di essere seguiti passo a passo. Si tratta di:

- dare a responsabili commerciali e capi area competenze e strumenti per **monitorare efficacemente la squadra di vendita**, i risultati commerciali e le prospettive di crescita;
- aumentare l'efficacia produttiva mediante un sistematico **coordinamento del lavoro**, al fine di raggiungere gli obiettivi commerciali ed economici assegnati;
- rafforzare la **consapevolezza del ruolo professionale** di agenti e operatori commerciali;
- acquisire e trasmettere un **metodo condiviso di approccio alla vendita**, così da renderla più efficace, meno occasionale e autentica espressione dell'intero gruppo di lavoro.

Modalità esecutive: colloqui individuali, formazione in piccolo gruppo, riunioni di verifica, assegnazione di strumenti operativi.

4. Affiancamenti commerciali

Il consulente accompagna un venditore o un agente durante alcuni suoi appuntamenti significativi, per monitorare la sua capacità espositiva, la relazione con il cliente, la capacità negoziale, la proposta di acquisto, la gestione dei costi, la risposta alle obiezioni. **Analizzare questi fattori mentre la trattativa è in corso** consente di cogliere molti elementi utili per migliorare l'approccio alla vendita. La relazione uno a uno garantisce inoltre il tempo e le condizioni per un reale aiuto alla persona.

All'affiancamento segue infatti un colloquio di restituzione nel quale il consulente comunica l'esito delle sue osservazioni, per rendere consapevole il venditore dei suoi punti di forza e dargli suggerimenti pratici per lavorare sui suoi punti di debolezza.

Modalità esecutive: colloqui iniziali con il venditore per stabilire obiettivi e strategie dell'affiancamento, visite presso clienti, colloqui di restituzione, verifica a distanza di uno o più mesi.

5. **Analisi organizzativa e commerciale di un ambiente di lavoro**

(front office, agenzie, filiali, esercizi commerciali, uffici interni)

Il percorso è suddiviso in tre fasi.

1. Attraverso **colloqui individuali** col responsabile e i collaboratori si verifica l'assetto organizzativo e il clima interno al team, vengono raccolte le esigenze e le problematiche nella gestione del personale e si analizzano le potenzialità e le criticità nell'approccio verso clienti e fornitori. Seguono affiancamenti al responsabile e ai collaboratori durante l'ordinaria attività lavorativa all'interno degli ambienti di lavoro.
2. Uno o più **colloqui di restituzione** col responsabile avranno come obiettivo quello di condividere l'esito delle osservazioni precedenti, segnalare gli interventi necessari, fornire indicazioni operative tese al miglioramento organizzativo e commerciale dell'azienda (filiale, agenzia, punto vendita).
3. A distanza di circa un mese attraverso nuovi colloqui con il responsabile e un **briefing con i collaboratori**, si verificano i risultati dei cambiamenti suggeriti in precedenza, si forniscono ulteriori indicazioni, formalizzando le nuove procedure a cui i collaboratori sono chiamati ad attenersi.

6. **Analisi e consulenza organizzativa**

Organizzare bene il lavoro ottiene di risparmiare tempo e denaro. Organizzare bene il lavoro richiede di **verificare le procedure esistenti**, i passaggi di consegne e lo scambio di informazioni all'interno dell'azienda. A volte queste componenti non sono adeguate e non corrispondono più ai cambiamenti che l'azienda e il suo mercato hanno vissuto nel tempo.

Un'analisi organizzativa permette di conservare ciò che è utile delle esistenti procedure, di riconoscere **cambiamenti ed esigenze nuove** e di impostare prassi adeguate alla realtà attuale dell'azienda, quali:

- la definizione dei ruoli e delle rispettive mansioni
- la redistribuzione dei compiti all'interno dei gruppi di lavoro
- il miglioramento delle procedure esistenti o la creazione di procedure nuove
- una impostazione più razionale dei flussi informativi e dei sistemi di governo.

Modalità esecutive: riunioni conoscitive con i principali gruppi di lavoro e i loro responsabili, colloqui con le figure chiave dell'organizzazione, redazione di sistemi procedurali adeguati alle necessità, presentazione e condivisione della nuova impostazione, azioni di verifica e monitoraggio.

7. Coaching di direzione per dirigenti, quadri e responsabili intermedi

Nel dirigere un'azienda un responsabile è chiamato a intervenire su piani diversi e determinanti: la gestione delle risorse umane, la programmazione del lavoro, la costruzione e il mantenimento di rapporti strategici all'interno e all'esterno dell'azienda.

Mediante colloqui individuali, la persona viene accompagnata a **rileggere la realtà**, discernere possibilità e rischi, **prendere decisioni**, mantenersi in ascolto di sé e degli altri, sviluppare il **pensiero strategico**.

In particolare utilizziamo tre modalità:

- **l'ascolto e la comprensione della realtà** personale e organizzativa dell'interlocutore. Il consulente fa da specchio, aiutando la persona a mettere a fuoco nodi da risolvere, decisioni da affrontare, problematiche da analizzare;
- **la verifica delle competenze**. Il consulente accompagna la persona a individuare le abilità necessarie alle soluzioni richieste, aumentando la consapevolezza circa le competenze già possedute e presentandone di nuove da integrare;
- **l'individuazione di proposte** metodologiche e operative. Individuate difficoltà da risolvere e miglioramenti da perseguire, il consulente e la persona impostano il piano di azione da attuare, verificandone i risultati e l'efficacia nel tempo.