

GRUEMP[®]



SERVIZI PER LO SVILUPPO
DELLA QUALITÀ PERSONALE E AZIENDALE

www.gruemp.it

UOMINI ECCELLENTI[®]

LEADERSHIP EMPOWERMENT MANAGEMENT

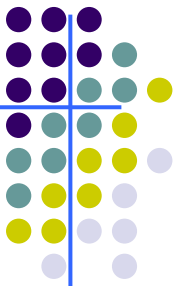


INCONTRO DEL
17/03/2008

Il coaching nelle piccole e medie imprese: esperienze a confronto

Relazione del Coach GRUEMP Claudio Frasson

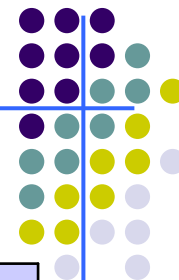




- **CAMPIONE DI RIFERIMENTO**
- **53 OUTPUT DEL RUOLO**
- **100 COMPETENZE SVILUPPATE**
- **RISULTATI DEL PERCORSO**
- **INTEGRAZIONE DEI SERVIZI**



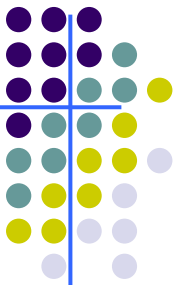
CAMPIONE DI RIFERIMENTO



IMPRESA	SETTORE	MERCATO	ADDETTI IN + OUT	FATT. Mil. €	RUOLI COACHEE	ORE
TECNOBIEMME s.r.l. (MD)	Servizi di consulenza informatica gestionale	Nord Italia	3 + 6	1,5	1 imprenditore	32
AGENZIA FORTUNATO s.r.l. (BG)	Servizi di vendita e posa serramenti in legno	Provinciale	7 + 2	0,5 (2,7)	1 imprenditore	49
SIF MDC s.a.s (BG)	Produzione e vendita apparecchiature di misurazione e controllo	Italia e 10 paesi esteri	8 + 1	1	2 imprenditori	53 47
ARDUINI - EURODIESEL s.r.l. (VR)	Vendita e assistenza veicoli autotrasporto pesante (MAN)	Regionale e Italia	45 + 5	35	2 imprenditori 1 Top manager	58 42 43
GRUPPO PIL s.p.a. (VR)	Produzione e vendita apparecchi di illuminazione	Italia e 80 paesi esteri	380 + 8	90	3 Top manager	34 32 38



53 OUTPUT DEL RUOLO



PER LO SVILUPPO DELLA PRODUZIONE (n°6)

Consolidato: supporto alla pianificazione attività che fanno parte dello sviluppo dei singoli progetti di ogni sistema cliente.

Evolutivo: istituire criteri di misurazione per Assistenza / Riparazione dei veicoli e inserimento nuovo Accettatore.

Evolutivo: fornire la presenza e la supervisione dell'azienda (Dir. Gen.) anche nelle attività dell'officina

Evolutivo: produrre Piani di lavoro per gestire la produzione interna ed esterna anche in outsourcing

Nuovo: fare da interlocutore nella segnalazione/soluzione di problemi tecnici del prodotto tra Officina/Comm.le/Mandante

Nuovo: supervisione Tecnico Produttiva della filiale Americana per aspetti di tipo operativo

PER LO SVILUPPO TECNICO PROGETTUALE (n°7)

Consolidato: sviluppare le competenze delle nuove figure professionali portandole all'autonomia operativa

Evolutivo: analisi bisogni e selezione servizi/programmi per fare evoluzione in U.T. con scelta fornitori esterni

Evolutivo: gestione progetti con possibilità di condivisione continua e semplificata dello Stato di avanzamento dei lavori

Evolutivo: piani preventivi di fattibilità su evoluzioni standard/nuove apparecchiature/speciali

Nuovo: identificare e codificare i pacchetti di servizio per i prodotti studiati da Klewe

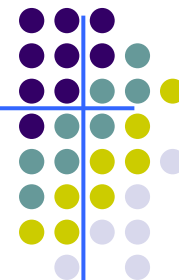
Nuovo: Ricerca informazioni su nuovi materiali/tecnologie

Nuovo: strutturare la cellula di "Customer Service" all'interno dell'Ufficio Tecnico



53 OUTPUT DEL RUOLO

PER LO SVILUPPO COMMERCIALE (n°17)

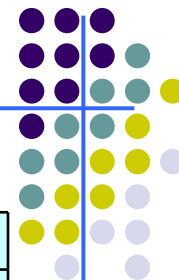


Consolidato: preparare preventivi e fare trattative commerciali per consolidare clientela e attività
Consolidato: ricerca migliori opportunità di vendita su nuove nicchie di mercato
Consolidato: inserimento e sviluppo ruolo di Sales Manager Italia e Area Manager Estero
Consolidato: aumento vendita monte ore di consulenza a clienti acquisiti
Evolutivo: autorizzazioni all'acquisto di componenti particolari per gli stok di magazzino
Evolutivo: studio e avvio campagne promozionali in rapporto al raggiungimento obiettivi MAN nei ricambi
Evolutivo: supervisione alle modalità di gestione dei reclami dei clienti Eurodiesel rivolti ad Arduini
Evolutivo: continuare a vendere ai clienti Direzionali e storici per mantenere i risultati
Evolutivo: acquisizione di nuovi clienti con contratti per fornitura di: prodotti – rinnovi canone - consulenza
Evolutivo: Pianificazione e supervisione sviluppo attività promozionale e coordinamento reparti commerciali
Evolutivo: sviluppo strategie commerciali su mercati attuali e nuovi con valutazione delle opportunità di partnership
Nuovo: definire obiettivi di consolidamento con MAN e ribaltamento gestionale sulla rete Vendita e su S.C.G.
Nuovo: sviluppo di un sistema di customer care per le attività di vendita veicoli e ricambi
Nuovo: identificazione (quantitativa e qualitativa) dei vantaggi che il cliente ottiene a conclusione di ogni progetto
Nuovo: introduzione completa di un nuovo venditore e supporto alla copertura zone per i tre agenti
Nuovo: scalette di sconti prodotti, provvigioni, obiettivi, premi e incentivi ai venditori partendo dai prezzi di listino
Nuovo: selezionare prodotti, marchi e aziende per rappresentanze e valutare continuamente la loro redditività



53 OUTPUT DEL RUOLO

PER LO SVILUPPO DELL'ORGANIZZAZIONE (n°23)



Evolutivo: analisi risultati da Controllo Gestione e Qualità, contromisure e aspetti decisionali con studio incentivi

Evolutivo: riduzione delle mie attività di Traid Union con altri reparti collegati al commerciale

Evolutivo: conferma lancio commesse derivante da lavoro svolto in U.T. da supervisionare e pianificare

Evolutivo: creare ufficio commerciale in tutti i suoi aspetti FS e ST

Evolutivo: gestire documentazione in itinere e di supporto conclusivo per S.G.Q. integrato con 626

Evolutivo: individuare selezionare e fornire nuovi posatori all'agenzia in funzione dei prodotti e dei quantitativi

Evolutivo: potenziamento strumenti di controllo dei processi di lavoro affidati agli allestitori esterni.

Evolutivo: progettazione e sviluppo del Sistema di Controllo di Gestione con introduzione del CRM

Evolutivo: rendiconto sulla redditività della gestione generale del mercato/organizzazione

Evolutivo: ridefinizione punti di controllo / indicatori per misurare efficacia / efficienza dei processi di lavoro in officina

Evolutivo: riorganizzazione del reparto Back Office commerciale e coordinamento con altri reparti

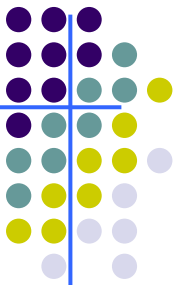
Evolutivo: supporto gestionale – tecnico – motivazionale a tutto il personale coinvolto nei nuovi progetti

Evolutivo: traduzione su piani operativi delle valutazioni / decisioni che derivano dall'analisi gestionale di gruppo



53 OUTPUT DEL RUOLO

PER LO SVILUPPO DELL'ORGANIZZAZIONE



Nuovo: avvio organizzativo, mappatura processi filiale TN soprattutto in ottica requisiti nuova mandante

Nuovo: costruzione e supervisione del Sistema Qualità

Nuovo: creazione definizione e messa in pratica del SGQ in collaborazione con Resp. Int. e GRUEMP

Nuovo: curare le logiche e le attività con altri Top manager

Nuovo: definizione ambito / criteri / progetto / responsabilità / mansionario per aspetti operativi e decisionali idonei alla gestione delle R. U.

Nuovo: definizione Contratti Veicoli Nuovi e Usato con adempimenti normativi e regolamenti di gestione.

Nuovo: gestione dell'andamento dei lavori con rispetto tempi, standard e aspetti economico finanziari nuova filiale

Nuovo: organizzazione della divisione Contract e coordinamento con altri reparti commerciali

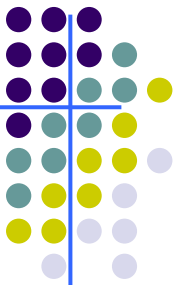
Nuovo: ricerca del personale e istruzione operativa da svolgere con supporto di collaboratori Arduini ed Eurodiesel

Nuovo: riesami della Direzione e continue verifiche e controlli su Business Plan e relativi Budget pervenuti da controllo della gestione e SGQ.



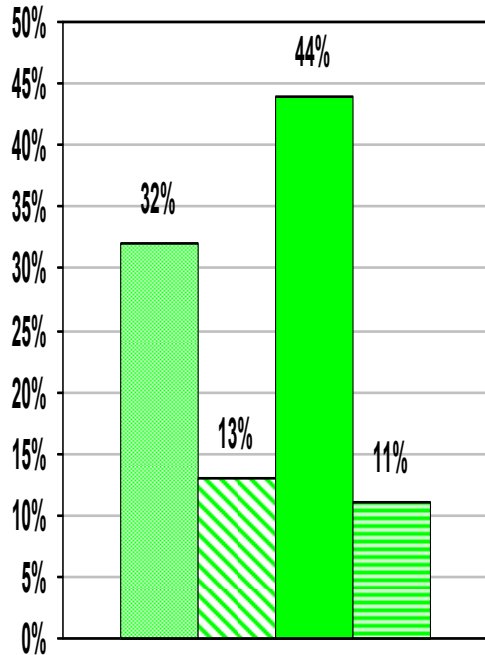
53 OUTPUT DEL RUOLO

TIPOLOGIE E GRADO DI INNOVAZIONE

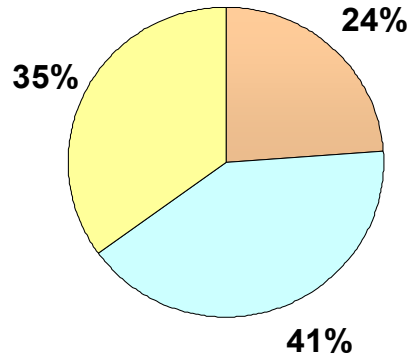


CONSOLIDATI
 EVOLUTIVI
 NUOVI

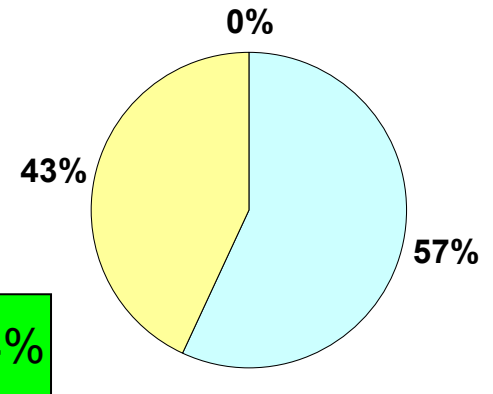
PRESENZA %
TIPOLOGIE OUTPUT
(su tot 53)



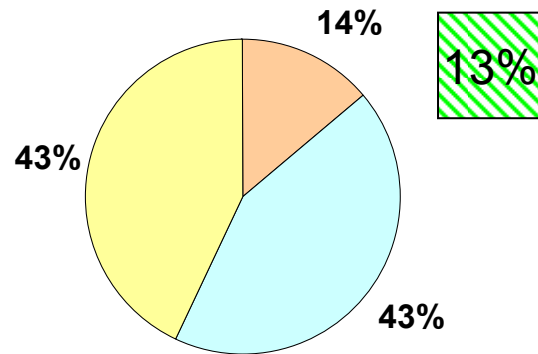
COMMERCIALE



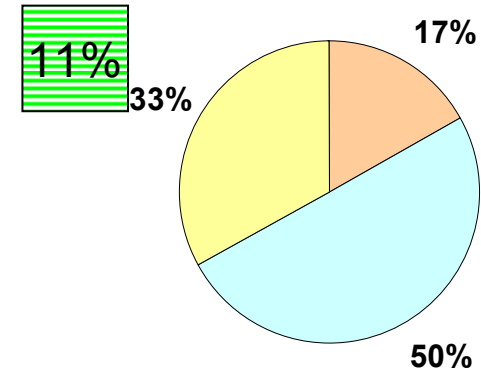
ORGANIZZAZIONE



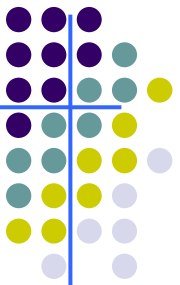
TECNICO PROGETTUALE



PRODUZIONE



100 COMPETENZE SVILUPPATE



REALIZZATIVE

- PROBLEM SOLVING E DECISION MAKING ●●●● 4
- ORIENTAMENTO AL CLIENTE/QUALITÀ PROFESSIONALE ●●●● 4
- CREAZIONE DI KNOW – HOW ●●●● 4
- EFFICACIA / EFFICIENZA ●●●● 3
- ORIENTAMENTO AL RISULTATO ●●●● 3
- ORIENTAMENTO AL MIGLIORAMENTO ●●●● 3
- CAPACITÀ DI ANALISI ●●●● 2
- FLESSIBILITÀ E INIZIATIVA ●●●● 2
- CURA QUALITÀ / ALTI STANDARD PROFESSIONALI ●●●● 1
- ORIENTAMENTO ALLA RIDUZIONE DEI COSTI ●●●● 1

27%



RELAZIONALI

- ASCOLTO E ASSERTIVITÀ ●●●●●●●●●● 9
- COACHING E SVILUPPO COLLABORATORI ●●●●●●●● 5
- GIOCO DI SQUADRA / SPIRITO DI SQUADRA ●●●●●●●● 5
- INFLUENZA / LEADERSHIP ●●●●●●●● 5
- SENSIBILITÀ INTERPERSONALE ●●●●●●●● 5
- GESTIONE E SOLUZIONE DEI CONFLITTI ●●●●●●●● 5
- NEGOZIAZIONE ●●●●●●●● 3
- COMUNICAZIONE FORMALE / GESTIONE DI RIUNIONI O PRESENTAZIONI ●●●●●●●● 2
- PARTNERSHIP ●●●●●●●● 1

40%

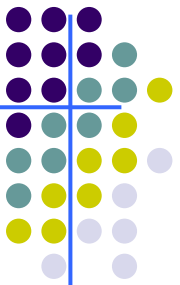
GESTIONALI

- SVILUPPO PERSONALE ●●●●●●●●●● 4
- GESTIONE DEI PROGETTI ●●●●●●●●●● 4
- GESTIONE DELLE RISORSE UMANE / DEI COLLABORATORI ●●●●●●●●●● 4
- ORGANIZZAZIONE ●●●●●●●●●● 3
- AUTO-ORGANIZZAZIONE ●●●●●●●●●● 3
- GESTIONE DEL TEMPO E DELLO STRESS ●●●●●●●●●● 3
- INNOVAZIONE ●●●●●●●●●● 3
- MONITORAGGIO ●●●●●●●●●● 3
- SVILUPPO DEL BUSINESS ●●●●●●●●●● 3
- PIANIFICAZIONE ●●●●●●●●●● 2
- SENSIBILITÀ ECONOMICA ●●●●●●●●●● 1

33%



RISULTATI DEL PERCORSO



OBIETTIVI, SCOPERTE E APPRENDIMENTI PIÙ IMPORTANTI REALIZZATI

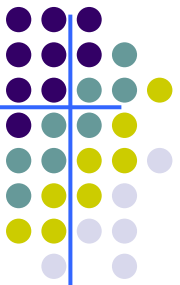
Principali elementi tratti dai questionari e dalle interviste finali di valutazione del percorso

- Capacità di rischiare con le persone e nel business;
- **Focalizzazione sul perseguimento degli obiettivi;**
- Impostazione metodica delle riunioni ;
- **Come stimolare i collaboratori;**
- Rallentare per focalizzare e andare più veloce;
- **Confronto e richiesta di supporto all'alta Direzione;**
- Importanza di delegare ("non posso fare tutto da solo");
- **Mandare il lavoro fuori è meglio che far dentro;**
- Aver scoperto "3 parti di energia" che fanno da riferimento all'espressione delle mie potenzialità;
- **Aver scoperto che valgo più di quanto io credessi;**
- La differenza tra le mie intenzioni e come il messaggio viene recepito dall'altro;
- **Come esercitare l'autoregolazione comportamentale;**
- Capacità di analisi e sicurezza nelle attività più complesse;
- **Ricercare la collaborazione mi fa sentire più sereno e mi fa esternare le cose che ho dentro;**
- Mantenermi sul percorso principale, chiarezza delle priorità, autodisciplina e stare su ciò che conta;
- **Gestione alternativa dei feedback relazionali;**
- Come stimolare la collaborazione tra i Top Manager;
- **Approccio flessibile alla soluzione dei problemi;**
- Comunicazione tramite vari strumenti di marketing;
- **Far circolare meglio le informazioni e le risorse;**
- **Approccio sistemico alla qualità;**
- L'impatto che hanno "le parti" sul mio comportamento;
- **Migliore organizzazione delle attività/tempo;**
- Come Sviluppare in modo più manageriale il mio ruolo;
- **Aver consapevolizzato le migliori modalità per esprimermi costruttivamente nelle competenze/comportamenti target;**
- L'essere diventato miglior protagonista del mio ruolo;
- **Come entrare più in contatto con i miei collaboratori;**
- Come focalizzare il metodo di gestione del cliente;
- **Sfrondare gli aspetti secondari da quelli realmente utili;**
- Rivedere e riesaminare le attività complessive;
- **Come trasferire attività/responsabilità agli outsourcing;**
- Come trasformare le difficoltà in opportunità di crescita;
- **Come trasformare i momenti down in motivazione;**
- Trasparenza e coerenza come strategie vincenti;
- **Focalizzazione e flessibilità strategica nel commerciale;**
- Gestione fortemente focalizzata sui clienti;
- **Velocizzazione del processo di decisione;**
- Riduzione delle scontistiche ai clienti;
- **Richiesta di maggiori sconti ai fornitori;**
- Creazione catalogo e sito web;
- **Uniformità nella divulgazione delle informazioni tecnico commerciali al cliente;**
- Miglioramento nella liquidità.



RISULTATI DEL PERCORSO

MEDIA CUSTOMER SATISFACTION



10 COACHEE

5 AREE DI SODDISFAZIONE

- Strutturazione del percorso
- Modalità attuazione del percorso
- Efficacia dell'apprendimento
- Rapporto con il coach
- Gradimento del servizio

73,50 = eccellente

5 AZIENDE COMMITTENTI

UN'AREA DI SODDISFAZIONE

34,00 = eccellente

Ogni domanda prevede una valutazione da 1 a 5 (1= poco 5=molto).
Il massimo punteggio ottenibile è di 75 punti su 15 domande.

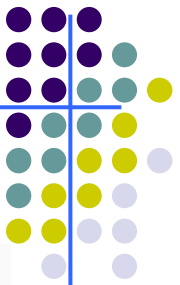
Fino a 45,00 punti = insufficiente
45,01 - 50,00 punti = sufficiente
50,01 - 60,00 punti = buona
60,01 - 70,00 punti = ottima
70,01 - 75,00 punti = eccellente

Ogni domanda prevede una valutazione da 1 a 5 (1= poco 5=molto).
Il massimo punteggio ottenibile è di 35 punti su 7 domande.

Fino a 21,00 punti = insufficiente
21,01 - 24,00 punti = sufficiente
24,01 - 28,00 punti = buona
28,01 - 33,00 punti = ottima
33,01 - 35,00 punti = eccellente



INTEGRAZIONE DEI SERVIZI



- **PIANO STRATEGICO BIENNALE**
- **BUSINESS PLAN ANNUALE**
- **ORIENTAMENTO AL MERCATO**
- **SVILUPPO COMPETENZE
SOFT NEL MANAGEMENT**
- **APPROCCIO SISTEMICO**
- **COLLABORAZIONE COSTRUTTIVA**
- **ORGANIZZAZIONE FUNZIONALE AI PROCESSI**
- **CONTROLLO GESTIONE E SISTEMA QUALITÀ**



● COACHING ● CONSULENZA ● FORMAZIONE

