



www.coach4store.it

info@coach4store.it

...felici di conoscerti



GABRIELE MARIANI

Business Coach AICP

Consulente Goal
Setting OKR

Formatore Soft Skills

Precedentemente

Store Manager nel mondo retail



DIEGO BERTON

Coach ICF | ACC

Mindfulness Trainer

Sviluppo
Organizzativo

Precedentemente

*Vice Store Manager nel mondo
retail*



ELEONORA PIZZUTTI

Coach AICP | ICF

Assessor in
Intelligenza Emotiva

Formatrice Soft Skills

Precedentemente

HR Manager nel mondo retail

UNA GUIDA AL METODO

○ FILOSOFIA

1 - 4

Una panoramica sul nostro proposito e su come ci muoviamo per apportare miglioramento e sostenibilità nel mondo Retail

○ NOVITÀ FORMATIVE PER IL MONDO RETAIL

5 - 8

Le nostre proposte formative e altamente innovative per creare un clima aziendale improntato sul miglioramento continuo

○ SUPPORTO AL BUSINESS

9 - 12

Le metodologie e gli strumenti per supportare la vostra realtà aziendale verso performance sempre più elevate

○ CASO AZIENDALE

13 - 16

Esempio reale di successo grazie alle nostre metodologie



FILOSOFIA DI APPRENDIMENTO



FILOSOFIA

Il nostro nome viene dall'unione della nostra professione e della nostra passione.

Tutti i coach di C4S hanno avuto esperienza diretta nel Retail e sanno cosa significa vivere la vita di negozio.

Abbiamo creato un programma di coaching e formazione specifico e personalizzabile per lo Store Management adattabile ad ogni realtà commerciale

Insieme a voi vogliamo supportare il mondo retail nella crescita sostenibile impattando su coloro che gestiscono le persone, al fine di fornire gli strumenti utili per sprigionare il loro potenziale e quello dei propri collaboratori, migliorando le performance complessive del punto vendita e la soddisfazione dei vostri clienti

MISSION

Offrire un metodo di **miglioramento continuo** che permette agli individui di sviluppare iniziative concrete verso l'espressione del pieno potenziale personale e aziendale.

VISION

Aiutare i manager del mondo Retail ad applicare concretamente una **leadership trasformativa** e umana attraverso strumenti professionali e innovativi di formazione e coaching.

NOVITÀ FORMATIVE PER IL RETAIL



MINDFUL ORGANIZING

LA CONSAPEVOLEZZA IN AZIENDA

B e M i n d f u l
B e P r e s e n t



MINDFUL ORGANIZING

UN APPROCCIO CONSAPEVOLE NEL MONDO RETAIL

PERCHÉ USARE LA MINDFULNESS NEL RETAIL

Le aziende estere e recentemente anche in Italia, hanno aderito a percorsi specifici di Mindfulness per favorire i livelli di **performance** dei propri dipendenti e soprattutto dei propri manager

In ambito organizzativo si punta alla cosiddetta " **Qualità Totale**" perseguendo l'obiettivo della massimizzazione dei profitti.

Oggi, molte delle problematiche che interferiscono con i più alti fini aziendali, riguardano il clima organizzativo, la qualità delle relazioni e della comunicazione interne, il livello di motivazione dei dipendenti, la gestione dello stress e dei cambiamenti repentini richiesti dal mercato

Un percorso di mindfulness permette di ridurre ai minimi termini le dinamiche conflittuali, migliora l'attenzione e le performance a favore di un impatto elevato sulla qualità percepita del cliente sui prodotti e servizi che riceve.

Nel contesto retail, migliora significativamente il rapporto con il cliente oltre che con i colleghi. Infatti essere più presente, e prestare maggiore attenzione alle parole del cliente permette di rispondere meglio alle sue esigenze affrontando in modo più efficace la comunicazione

Non solo una metodologia, quanto più un impatto di lungo termine nella cultura aziendale grazie alla tipologia di mind - set al quale da origine, al fine di porre maggiore attenzione sui **processi** e sulle **relazioni**, incrementando conseguentemente i profitti e la produttività.





EI

EMOTIONAL INTELLIGENCE



INTELLIGENZA EMOTIVA

la nuova protagonista della strategia aziendale

L'Intelligenza Emotiva è l'arte di gestire le proprie emozioni, in un perfetto bilanciamento tra pensiero, emozione e azione.

La capacità di gestire le emozioni nelle conversazioni, nelle negoziazioni e nei conflitti fa la differenza tra successo e fallimento. I leader del mondo del Retail hanno scadenze pressanti, KPI ambiziosi e sfidanti obiettivi di merchandising e vendita che spesso generano stress, rabbia, frustrazione e ansia nelle loro vite.

Non basta più soltanto generare "l'effetto vendita", è necessario trasmettere emozioni, esperienze, sensazioni e immedesimarsi nei valori e nelle priorità del cliente per aggiungere valore aggiunto e offrire un'esperienza positiva. Una gestione emotiva soddisfacente delle situazioni quotidiane, aiuta gli e le Store Manager ad essere più equilibrati fisicamente ed emotivamente e le Aziende del settore Retail ad essere più competitive ed efficaci dal punto di vista delle performance.

Sviluppare la propria intelligenza emotiva, consente di comprendere meglio l'impatto che possiamo avere sulle persone intorno a noi, avere più apertura ed efficacia nel dare e ricevere feedback, migliorare il modo in cui affrontiamo relazioni e situazioni difficili e gestire con successo la resistenza al cambiamento e il modo di affrontare il fallimento.

Coach4Store utilizza gli strumenti del network mondiale Six Seconds per l'assessment e l'allenamento del Quoziente Emotivo e della Performance Emotiva, con test validati scientificamente per supportare le competenze emotive delle persone.





OKR

OBJECTIVE & KEY RESULT



AVERE UNO SCOPO HA UNO SCOPO

Nasce alla Intel e successivamente viene adottato da Google e da altre grandi società come Netflix ma è adattabile a tutte le tipologie aziendali.

Lo scopo di questo sistema di gestione è il **miglioramento continuo** dell'organizzazione mediante l'elevato coinvolgimento dei singoli e dei team agli obiettivi aziendali, offrendo maggiore sostenibilità d'impresa e maggiore adattamento al cambiamento

Le persone, grazie a questo sistema, sono consapevolmente motivate e allineate ai valori e alla mission dell'azienda

Il sistema di gestione OKR fornisce totale trasparenza e allineamento e, soprattutto, si basa su fiducia, collaborazione e condivisione.

Altro aspetto di estrema rilevanza è l'eliminazione della paura del fallimento che spinge a dare di più accettando gli errori come formula di apprendimento continuo

SISTEMA OKR

IL SISTEMA VINCENTE DELLE MULTINAZIONALI



SUPPORTO AL BUSINESS



BILANCIO COMPETENZE

UN SUPPORTO CONCRETO ALLE
PERFORMANCE AZIENDALI



BILANCIO DELLE COMPETENZE

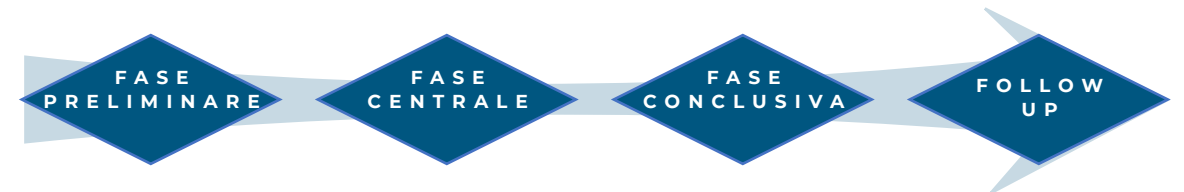
IL SISTEMA VINCENTE DELLE MULTINAZIONALI

AVERE UNO SCOPO HA UNO SCOPO

Il bilancio di competenze è un percorso di consulenza orientativa individuale che consente alla persona di fare il punto su di sé e sulla propria situazione professionale, per progettare un inserimento o reinserimento lavorativo o per sviluppare la propria professionalità

Coach4Store segue il modello e le indicazioni della "Carta di qualità Europea del Bilancio Competenze" che fissa regole comuni sul piano metodologico ed etico. I destinatari di questo tipo di consulenza possono essere store manager o comunque manager del mondo Retail.

Il percorso di bilancio competenze si articola in quattro fasi fondamentali:



All'interno delle fasi sono previsti colloqui, attività, test e laboratori che richiedono il coinvolgimento diretto del beneficiario sempre accompagnato dal consulente orientativo.

Costruire il proprio bilancio di competenze è un momento di scambio molto importante per la carriera di un manager che, indipendentemente dal raggiungimento del traguardo lavorativo, fa scoprire aspetti interessanti che mai avrebbe preso in considerazione.



COACHING

UN SUPPORTO CONCRETO ALLE
PERFORMANCE AZIENDALI



La metodologia per il miglioramento continuo nel mondo retail

Il coaching è una metodologia che opera sui processi decisionali con lo scopo di favorire comportamenti funzionali al raggiungimento degli obiettivi, siano essi personali o aziendali

Questo approccio si fonda sulla relazione di fiducia e trasparenza che si instaura tra Coach e Cliente, mediante la quale si lavora insieme nell'evidenziare i bisogni attuali facendo chiarezza sulla meta da raggiungere e creando le opportunità per sprigionare il potenziale del cliente stesso.

La peculiarità del coaching è la **concretezza** che emerge creando specifici piani d'azione che, supportati da un sistema di feedback, sostengono la persona nei processi di miglioramento continuo e di esplorazione del proprio potenziale.

COACHING

UN VIAGGIO LONTANO DA ISTRUZIONI E INSEGNAMENTI



TIPOLOGIE DI INTERVENTO NEL MONDO RETAIL

Career Coaching

Si effettuano sessioni individuali nei quali si osserva la realtà attuale vissuta dal cliente, se ne derivano i bisogni, si declinano gli obiettivi e si sviluppa il percorso per raggiungerli insieme.

Esempi di obiettivi: Gestione dei conflitti, Acquisizione Competenze, Recuperare o Aumentare la Motivazione, Sviluppi di Carriera, Gestione delle Emozioni, Gestione dello stress.....

Executive Coaching

È indirizzato alle figure Executive e al Middle Management, ovvero tutte le figure che hanno un impatto decisivo sull'organizzazione

Esempi di obiettivi: Decisioni Strategiche, Ridefinizioni Strutturali Organizzative, Miglioramento della Leadership, Miglioramento della Capacità di Comunicazione, Sviluppo di Vision Strategiche..

Team & Group Coaching

Il Team Coaching è indirizzato a Team che lavorano insieme nel quotidiano

Il Group Coaching è dedicato invece a persone di pari livello (es. Solo Store Manager, solo responsabili di reparto ecc..) sebbene non facenti parte dello stesso team, e viene utilizzato per l'acquisizione di competenze

Esempi di obiettivi Team Coaching: Coinvolgimento, Miglioramento Relazioni Interpersonali, Creazione dello "Spirito di Squadra", Miglioramento della Produttività, Riconoscimento e Rimozione delle Debolezze nei Team, Sviluppo Capacità della Gestione dei Conflitti ...

Esempi obiettivi Group Coaching: Acquisizione Competenze Trasversali, Post Formazione...



VENDITA STRATEGICA

UN SUPPORTO CONCRETO ALLE
PERFORMANCE AZIENDALI



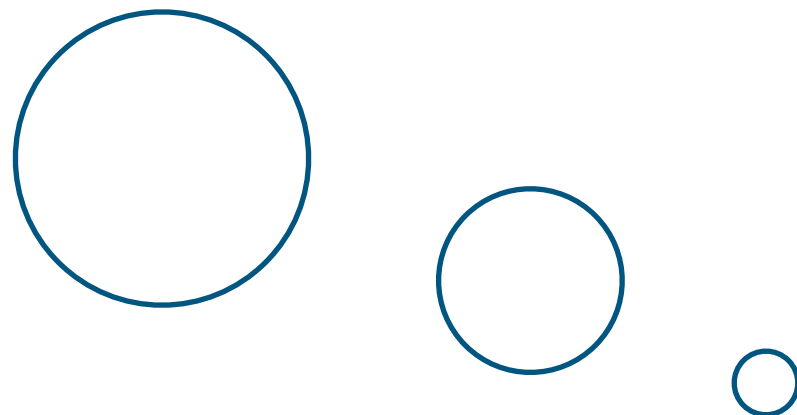
**LA TUA BRAVURA CONTA, MA NON PER
VENDERE SECONDO I VECCHI STANDARD**

I player che sapranno rimanere sul mercato più a lungo e in modo più efficace saranno quelli che riusciranno a sviluppare una customer experience di altissimo livello.

La vendita strategica permette capacità di ingaggio e relazione con il cliente su basi neuroscientifiche, liberando il potenziale acquirente dal problema di acquistare.

VENDITA STRATEGICA

VENDERE OGGI É NEUROSCIENZA



PERCHÉ LA VENDITA STRATEGICA?

Il cliente vuole poter condividere le sue aspettative e interfacciarsi con un brand che sia aperto all'ascolto e alla comprensione del suo punto di vista. In sintesi: desidera sentirsi protagonista e co-creatore della storia e delle esperienze di acquisto.

Ciò significa, per il brand, fare la cosa giusta, nel modo giusto e nel momento giusto, puntando sulla formazione delle proprie risorse e partendo dal customer understanding.

GLI STEP DEL CUSTOMER UNDERSTANDING

- ◆ Ascolto della Voice of Customer (VoC)
- ◆ Creazione e aggiornamento dei Buyer Personas
- ◆ Allineamento facilitato tra funzioni aziendali
- ◆ Continua revisione del Journey Map
- ◆ Tempestiva analisi del Consumer Behaviour



EMOTIONAL SELLING

LA RELAZIONE CON IL CLIENTE È
L'INVESTIMENTO PER IL FUTURO

Vendere su basi neuroscientifiche significa conoscere il cliente, capire il suo stato cognitivo/emotivo e avere delle interazioni di valore che alimentino la sua fiducia nel brand e nello store.

OBIETTIVO

L'obiettivo della vendita strategica è liberare il potenziale acquirente dal problema di acquistare.



BUSINESS CASE

AZIENDA SETTORE FASHION

N° dipendenti 350 | Punti Vendita 68

INTERVENTO CON FORMAZIONE FINANZIATA

01

Kick - off del progetto con presentazione a tutto il team di Area Manager e Store Manager (online).

02

Analisi della capacità di vendita degli store di area attraverso una *skill matrix* redatta con osservazione diretta (in presenza).

03

Group Coaching con gli store manager e area manager con restituzione generale dei risultati (online o in presenza)

04

Coaching individuale con gli Store Manager e restituzione individuale (online o in presenza)

05

Formazione Vendita Strategica in modalità **Train The Trainer** per rendere tutti gli Store manager e Area Manager pronti a formare i Sales Assistant. (online o in presenza)

06

Affiancamento sul campo dello store manager e valutazione delle capacità formative dei Sales Assistant (in presenza)

07

Coaching di follow-up del progetto tramite piattaforma LMS

MACRO AREE DI INTERVENTO

METODOLOGIA ORGANIZZATIVA DI APPRENDIMENTO APPLICABILE A
COLLOQUI INDIVIDUALI, DI TEAM E DI GRUPPO PER IL MIGLIORAMENTO DELLE
PERFORMANCE E L'ACQUISIZIONE DI COMPETENZE DI RUOLO

- Motivazione del personale
- Delega di responsabilità
- Problem Solving
- Problemi di interrelazione
- Team Building e Team Working
- Change Management

- Valutazione Individuale
- Performance sui singoli compiti
- Collaborazione
- Pianificazione e verifiche
- Coinvolgimento ai fini aziendali
- Sviluppo delle competenze di ruolo

...



VANTAGGI

- Miglioramento del grado di retention del personale
- Maggiore responsabilità individuale
- Miglioramento della comunicazione interna
- Riduzione dei conflitti
- Aumento dell'auto-efficacia
- Maggiore motivazione
- Maggiore fidelizzazione dei dipendenti
- Clima collaborativo e di integrità
- Miglioramento dei processi di apprendimento continuo
- Personale flessibile e adattabile
- Allineamento tra funzioni aziendali
- Miglioramento della Leadership
- Focus orientato alle soluzioni e volto a ragionare per obiettivi e opportunità

BENEFICI

- Aumento della competitività
- Maggiore efficienza nei processi e nella risposta al cliente
- Più chiarezza su compiti,
- Riduzione degli sprechi di tempo
- Aumento del rendimento nel rispetto delle scadenze
- Reperibilità delle informazioni utili ai processi innovativi
- Permanenza del Know How all'interno del contesto organizzativo
- Facilitazione nella risoluzione dei problemi interni ed esterni
- Supporto continuo allo sviluppo e alla sostenibilità organizzativa
- Migliore risposta al cambiamento
- Struttura solida per fronteggiare periodi di crisi e/o forte incertezza
- Clima disteso e pronto a fronteggiare nuove sfide di mercato
- Autonomia degli individui e snellimento delle direttive che si traduce in maggiore tempo a disposizione per le operazioni strategiche

Grazie a te

il negozio vive



www.coach4store.it

info@coach4store.it

2021