

SARA MAGNI
ASAP Italia

CLIENT MANAGEMENT TRAINING BOX:

Impariamo a gestirli con Marzia Corvaglia

Di cosa parleremo?

1. Quali skill evolute servono oggi alle aziende/persone per restare competitive anche in futuro?
2. Qual è l'approccio migliore per svilupparle?
3. Quali spunti e suggerimenti per implementarle?

Perché?

Non è mai facile capire cosa fare per cambiare le aziende e le persone...
ma è una nostra responsabilità farlo in maniera efficace ed efficiente!

Chi siamo?



SARA MAGNI

*HR Consultant, Talent Acquisition & Development
Specialist @ **ASAP Italia***

ASAP Italia è nata perché crediamo nelle potenzialità delle persone e delle organizzazioni. Ci adoperiamo ogni giorno per creare opportunità sia al nostro interno che presso i nostri clienti, affinché queste potenzialità possano essere espresse per creare valore e per crescere.

*Formazione Manageriale, Business Coaching,
Consulenza Strategica, Head Hunting, Counseling e
Career Counseling sono il nostro core business.*

Chi siamo?



MARZIA CORVAGLIA

Remote Support & Remote Operations Manager
@Antares Vision

Antares Vision è una società diventata in soli 10 anni leader globale in ambito Track & Trace, sistemi di ispezione e gestione intelligente dei dati che creano valore aggiunto ai prodotti dei clienti in ogni fase della catena di approvvigionamento.

I professionisti di Antares Vision sono altamente qualificati e forniscono tecnologie innovative e sviluppano solide partnership con i clienti per creare insieme a loro valore aggiunto. L'azienda opera in diversi settori merceologici tra i quali l'alimentare, il farmaceutico e il cosmetico.

Le skill evolute



Le skill evolute



Il **65% dei bambini** che oggi frequenta le scuole elementari farà lavori che ancora non esistono.

World Economic Forum



Il **35% delle professioni** esistenti oggi scompariranno nel prossimo futuro.

BBC



Nei prossimi 5 anni cambieranno il **50-60% delle attività** che svolgiamo oggi.

Il Sole 24 Ore

Le skill evolute

- 1. Working with people**
 - Leadership
 - **Client Management**
- 2. Self-management**
 - Ownership
 - Organization and planning
 - Communication
- 3. Technology use and development**

Source: *Future of Jobs Report 2020, World Economic Forum*

Client Management

*Oggi mercato in difficoltà per condizioni esterne...
Come ci fa sentire?*

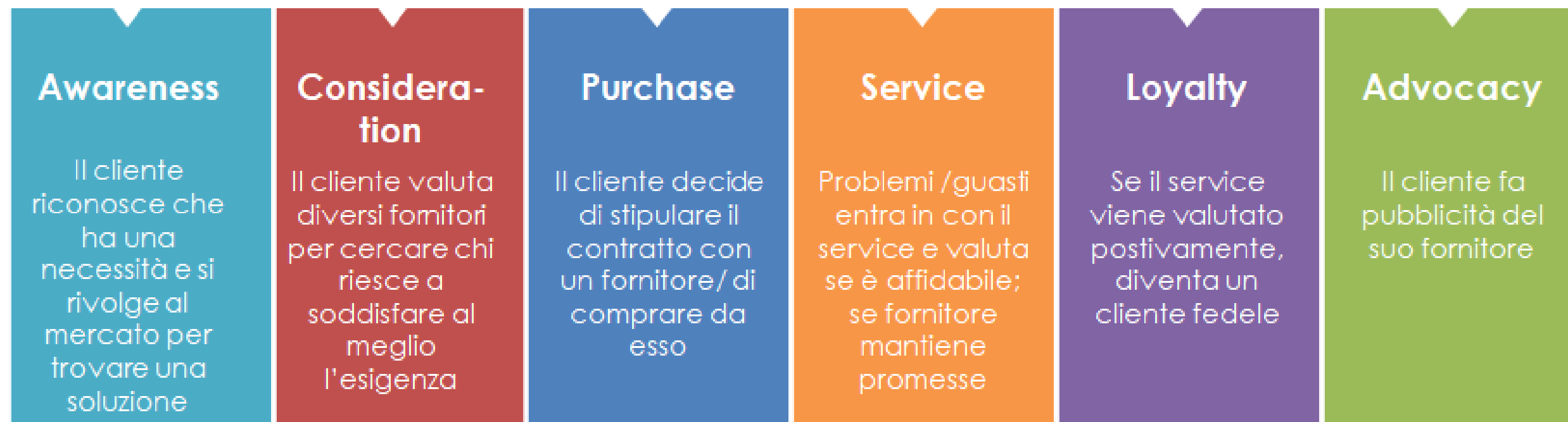
Come svilupparle

*Oggi mercato in difficoltà per condizioni esterne...
Cosa possiamo fare?*

1 – MINDSET

2 - SERVIZIO e CARE verso i clienti esterni e quelli interni

Perché svilupparle



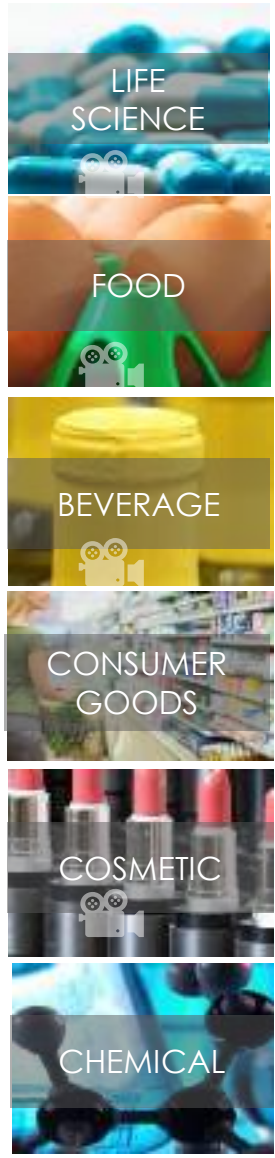
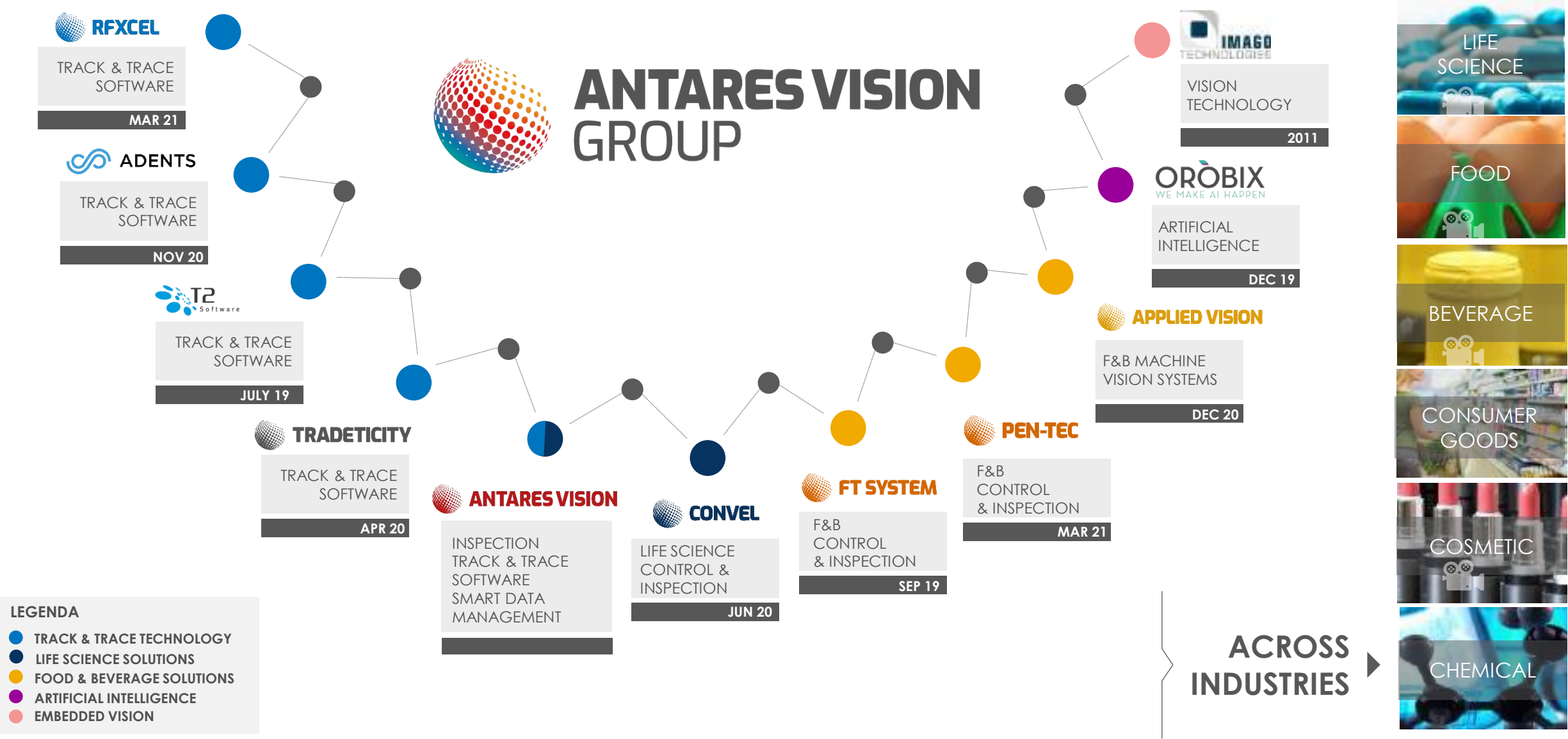
Strumenti

Approccio sistemico

- Survey di soddisfazione sul cliente
- Analisi e ridefinizione delle dinamiche interne (relazione, flussi, processi e aree di responsabilità)
- Cultura aziendale e valori
- Sistemi di valutazione delle performance legate a KPI
- Sistemi incentivanti
- Selezione/Assessment
- Team building
- Formazione
- Coaching



AVG background



900+ EMPLOYEES WORLDWIDE

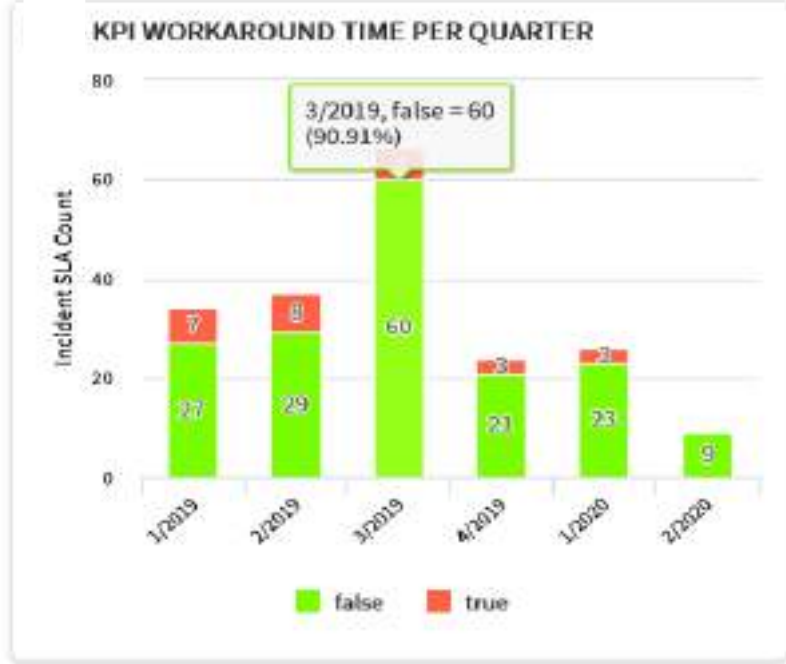
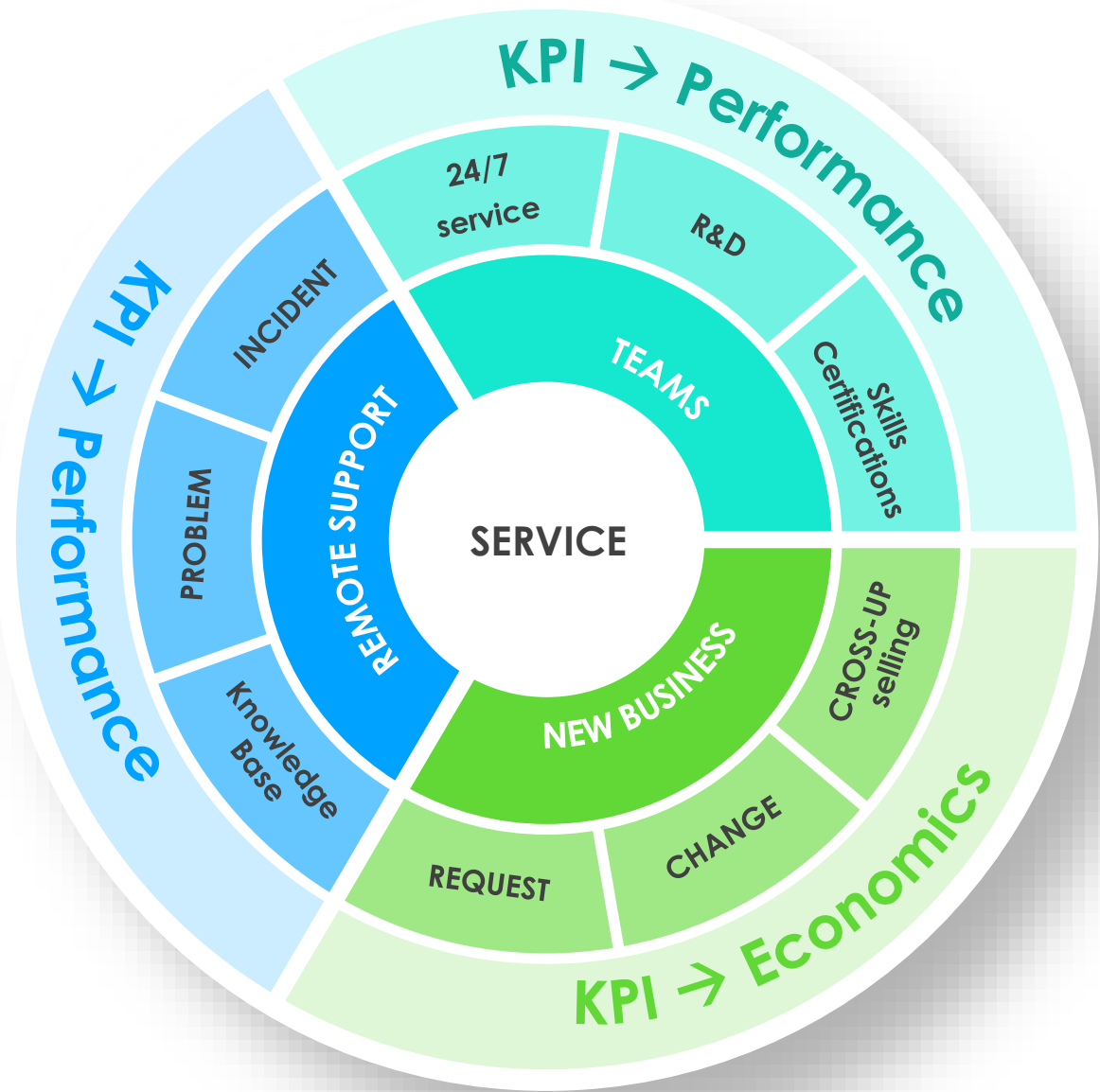
40+ LOCAL PARTNERS

60+ COUNTRIES SERVED

3 INNOVATION CENTERS

ACROSS INDUSTRIES

AVG service



Percezione del cliente

	CUSTOMER	Checklist Knowledge	Tefonate dirette e\o periodiche	Strumenti di connessione	Ticket policy
PORTALE WEB per aprire i ticket	😞		✓	✓	
Fenomeno del "PING PONG"	😡	✓	✓	✓	✓
Attività da remoto	😡	✓		✓	
Aggiornamenti su avanzamento ticket	😡		✓		✓
ESCALATION per gestione delle crisi	😞		✓		✓
Telefonata	😡		✓		✓
Primo livello di supporto	😞	✓	✓		
...					

Azioni utili ma NON sufficienti !!!

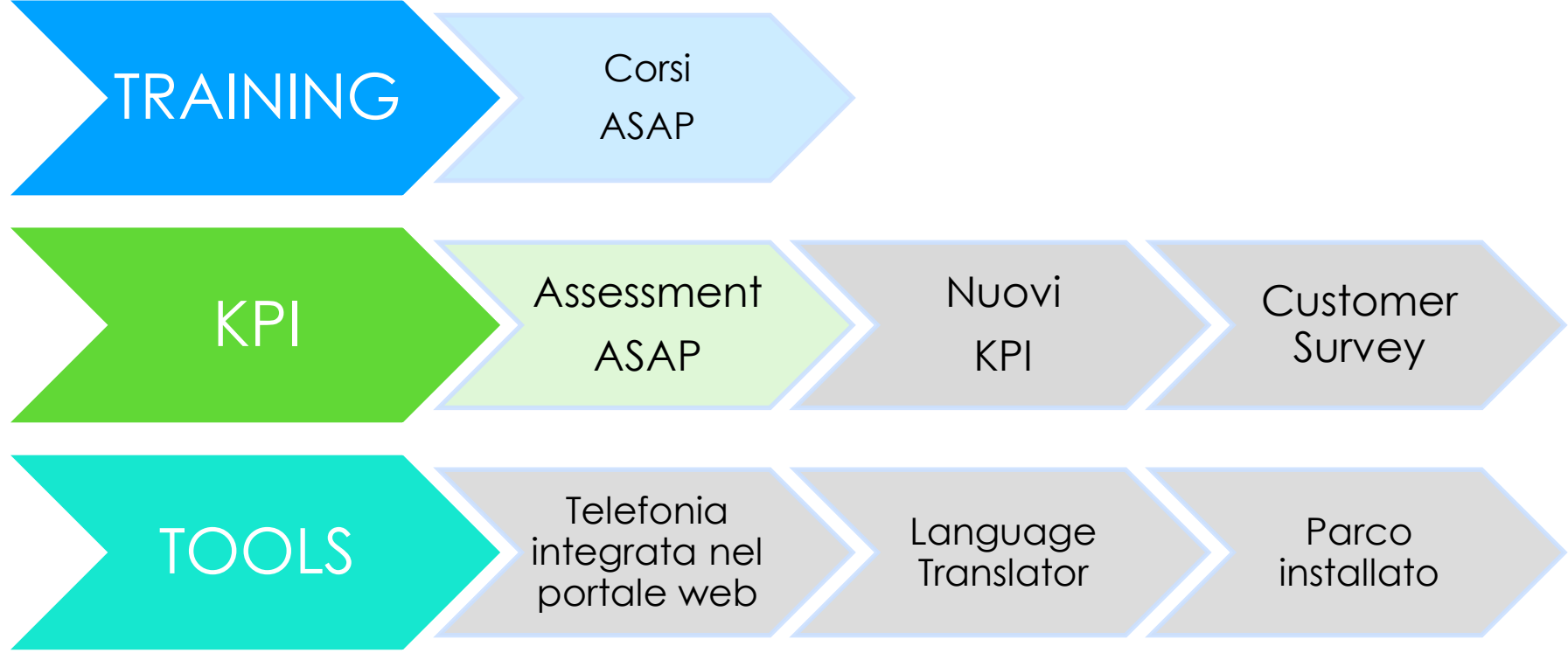


Necessità di agire sulla **PERCEZIONE del SERVIZIO**

Visione strategica di un **SERVIZIO GLOBALE**



Programma



SETTEMBRE						
LU	MA	ME	GI	VE	SA	DO
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

OTTOBRE						
LU	MA	ME	GI	VE	SA	DO
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

NOVEMBRE						
LU	MA	ME	GI	VE	SA	DO
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

DICEMBRE						
LU	MA	ME	GI	VE	SA	DO
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

GENNAIO						
LU	MA	ME	GI	VE	SA	DO
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

FEBBRAIO						
LU	MA	ME	GI	VE	SA	DO
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28

MARZO						
LU	MA	ME	GI	VE	SA	DO
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

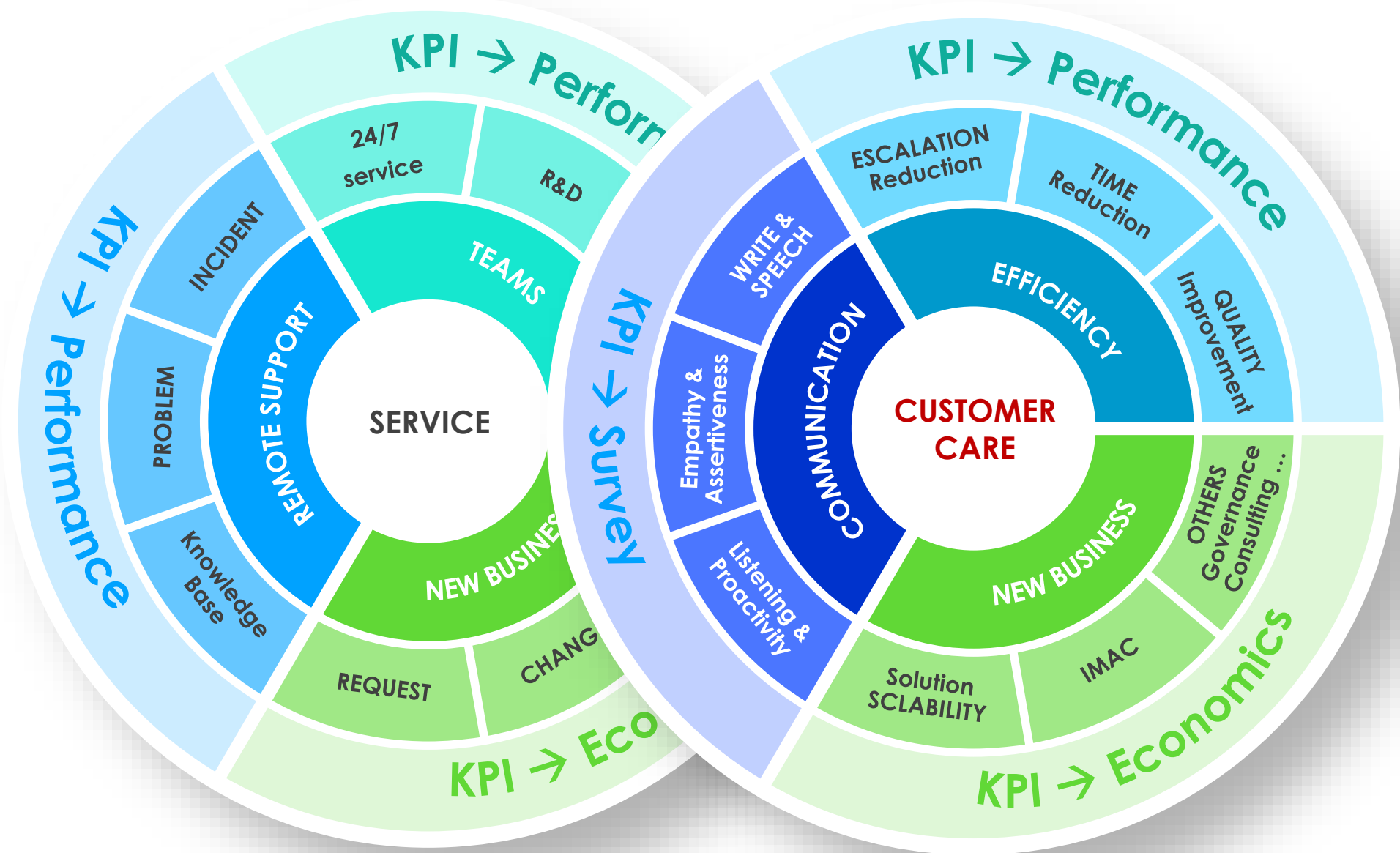
APRILE						
LU	MA	ME	GI	VE	SA	DO
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30		



- 5** corsi in presenza ...
- 3** gruppi (**12+** persone\gruppo)
- 3** follow through da remoto
- 1** follow up da remoto

- 1** assessment PRIMA
- 1** assessment DOPO

Risultati ottenuti



- Sviluppo dei concetti fondamentali per raggiungere la CUSTOMER CENTRICITY
- Importanza del **MINDSET**
- Riscontro CONCRETO sulle attività quotidiane
- PERCORSO di lungo termine

Training Box



Client Management Training Box

La **soluzione sistemica** per supportare le aziende nel creare client experience di alto livello:

- Formazione
- Consulenza
- Selezione

SALES

✓PUBLIC SPEAKING	✓LE BASI DEL CUSTOMER SERVICE
✓TECNICHE DI VENDITA	✓COSTRUIRE LA FIDUCIA DA REMOTO
✓TECNICHE DI NEGOZIAZIONE	✓THE VOICE OF THE CUSTOMER
✓VENDERE ONLINE	✓TRUE CUSTOMER CENTRICITY

CUSTOMER CARE



Training Box



Client Management Training Box

15% DI SCONTO

**Sull'acquisto di corsi di formazione
relativi al Client Management**

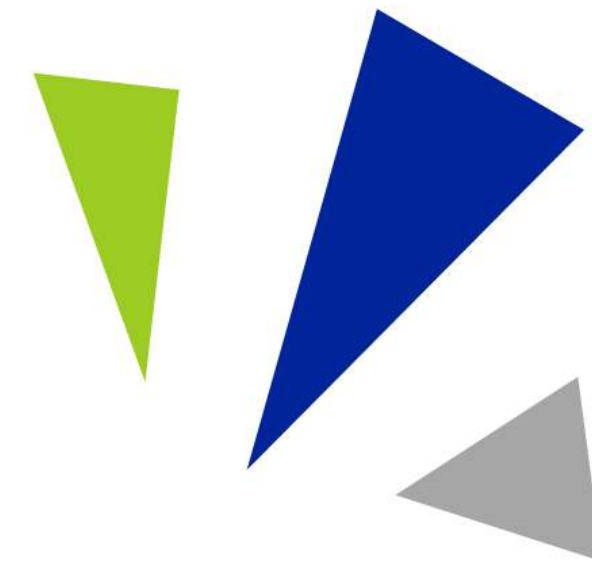
Valido fino al 31/05/2022

SALES

- ✓ PUBLIC SPEAKING
- ✓ TECNICHE DI VENDITA
- ✓ TECNICHE DI NEGOZIAZIONE
- ✓ VENDERE ONLINE

CUSTOMER CARE

- ✓ LE BASI DEL CUSTOMER SERVICE
- ✓ COSTRUIRE LA FIDUCIA DA REMOTO
- ✓ THE VOICE OF THE CUSTOMER
- ✓ TRUE CUSTOMER CENTRICITY



CLIENT MANAGEMENT TRAINING BOX: Impariamo a gestirli con Marzia Corvaglia



SARA MAGNI

HR Consultant, Talent Acquisition and
Development Specialist

@ASAP Italia

393 8709659

sara.magni@asapitalia.com

Vuoi ricevere il
materiale dell'evento
entro le prossime
48h, news in
anteprima e sconti in
esclusiva?

**Iscriviti alla
Newsletter**