SBC
SolutionBusinessCoaching

# MASTER CLASS

## PER L'IMPRENDITORE

## LEADER, MANAGER, COACH

www.sbc-group.it

## Copyright e proprietà Intellettuale

Tutti I diritti sono riservati e protetti da Copyright da SBC-Group
Non è consentito la pubblicazione, di immagini, metafore visive, divulgazione di questo materiale a mezzo di nessuna modalità, sia di carattere cartaceo che elettronico o altro. Per qualsiasi riproduzione è richiesta la specifica autorizzazione a SBC Group Italia.

SBC
SolutionBusinessCoaching

**Vi diamo il benvenuto nel mondo di SBC.**
Crediamo che oggi il MindSet & la Leadership sono le leve sui cui dobbiamo investire per creare Organizzazioni di successo e per essere competitivi per guidare al meglio il nostro Business.

www.sbc-group.it

# QUALI STRUMENTI PER LA FORMAZIONE

SBC
SolutionBusinessCoaching

1. FORMAZIONE IN PRESENZA
2. WEBINAR TRAINING
3. CANALE LIVE DI SOSTEGNO
4. VIDEO ONLINE

# INDUCTION NEW SPECIALIST FORMAZIONE & TRAINING

SBC
SolutionBusinessCoaching

## AULA IN PRESENZA

### 1 PROGRAMMA MY SKY SERVICE

- LA SKY IDENTITY
- MINDSET dello Specialist & Accoglienza

### 2 PROFILAZIONE & VENDITA

- Analisi bisogni, Profilazione e tecniche Di Negoziazione

### 3 WEBINAR APPROFONDIMENTO E SOSTEGNO

Up-Selling & Vendita al valore

### 4 WEBINAR APPROFONDIMENTO E SOSTEGNO

- Ciclo persuasione e gestione Obiezioni

# FORMAZIONE & TRAINING RECUPERO SPECIALIST

SBC
SolutionBusinessCoaching

## AULA

### 1 Profilazione del Cliente

- Trasformare ogni ingresso in una vendita

## AULA

### 3 VENDITA AL VALORE

- Up-selling
- Tecniche di Negoziazione
- Chiusura alto impatto

### 2 Profilazione del Cliente

- La relazione con il clientie
- L'efficacia dell'accoglienza
- Domande finalizzate alla vendita

### 4 VENDITA AL VALORE

- ciclo di persuasione
- Gestione delle obiezioni
- Tecniche di chiusura della vendita

# FORMAZIONE – SPECIALIST ADVANCED 2.0

SBC
SolutionBusinessCoaching

## AULA

### 1 LO SPECIALIST ADVANCED 2.0

- L'esperto della Customer obsession
- Tecniche avanzate
- di vendita

## AULA

### 3 VENDITA AVANZATA 2.0

- Misurazione della Performance
- Persuasione e fidelizzazione cliente

### 2 STORY TELLING PER LA VENDITA

- Come costruire storie vincenti e comunicare il valore di Sky

### 4 LO SPECIALIST COACH

Essere da riferimento nel Service per trasferire le competenze

# Customer eXperience

la **Customer eXperience è** una vera e propria **“disciplina di business”** da governare (non a caso si parla di Customer eXperience Management e gestione del Customer Journey): **strategie, processi, organizzazione, assistenza, tutto viene attualmente incentrato sul cliente e soprattutto sull’esperienza che esso vive.**

Molti analisti sostengono che il successo aziendale oggi dipende in prima battuta da come un’impresa si relaziona con i propri clienti; ***le persone interagiscono, comunicano e spendono denaro*** non più seguendo solo l’influenza di messaggi pubblicitari e le azioni del marketing, **ma piuttosto in virtù delle esperienze che vivono nell’interazione con i brand.**
È un importante cambio di prospettiva perché, in quest’ottica, il successo di un’azienda non dipende più solo dal suo prodotto e servizio (benché questi rimangano ovviamente un fondamento) **ma da come vengono “vissuti” dagli utenti, prima, durante e dopo l’acquisto.**

SBC
SolutionBusinessCoaching

# OBIETTIVI

## Quanto vale il tuo tempo?

# OBIETTIVI DEL PROGRAMMA

- SVILUPPARE LA LEADERSHIP
- FAR CRESCERE IL BUSINESS
- ORGANIZZARSI MEGLIO
- GESTIRE MEGLIO LE RISORSE
- PIANIFICARE OBIETTIVI SMART
- MAGGIOR BENESSERE PERSONALE

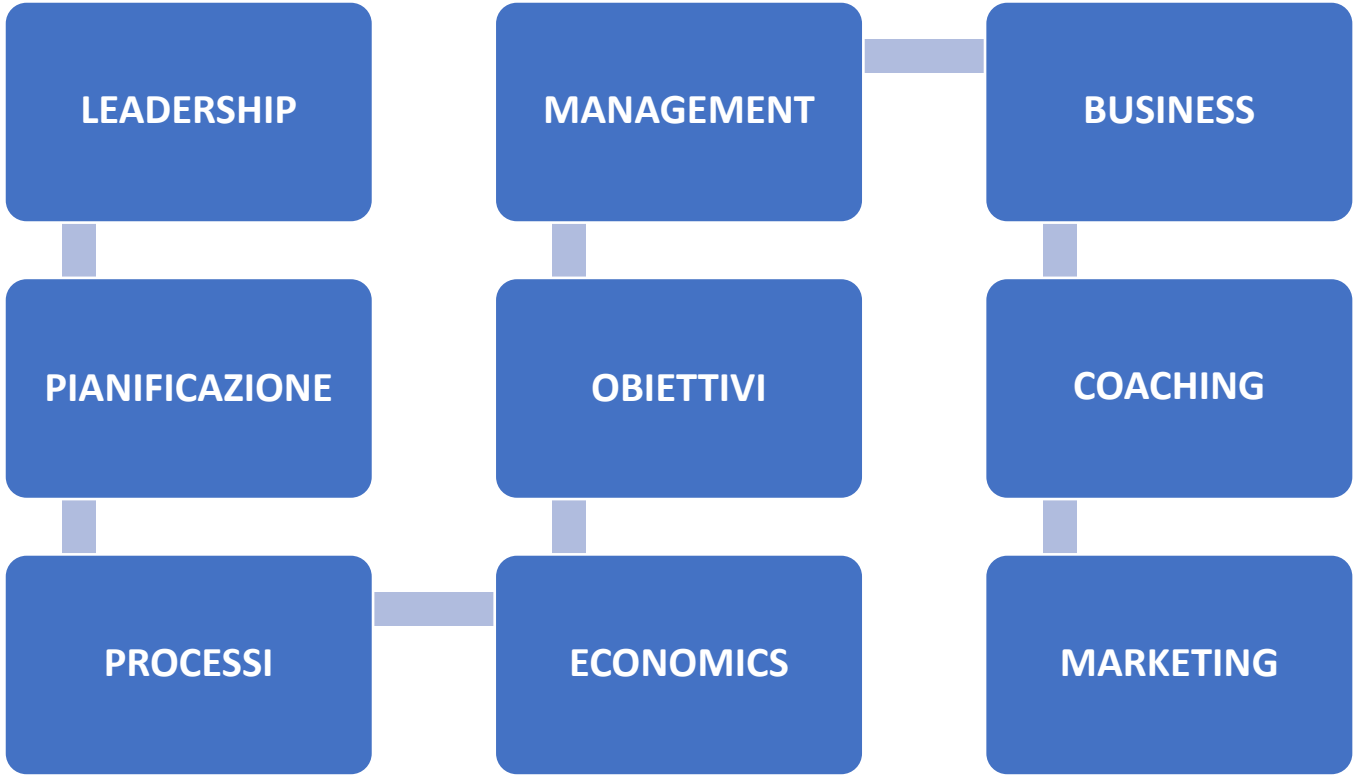
# Per un Business di successo:

- Visione chiara e precisa
- Metodo
- Strategie innovative
- Leadership & Pianificazione Strategica
- Pianificazione Obiettivi
- Processi Marketing Digitali

# Quanto vale oggi Formarsi e quanto valore aggiunto porti al tuo Team e in Azienda?

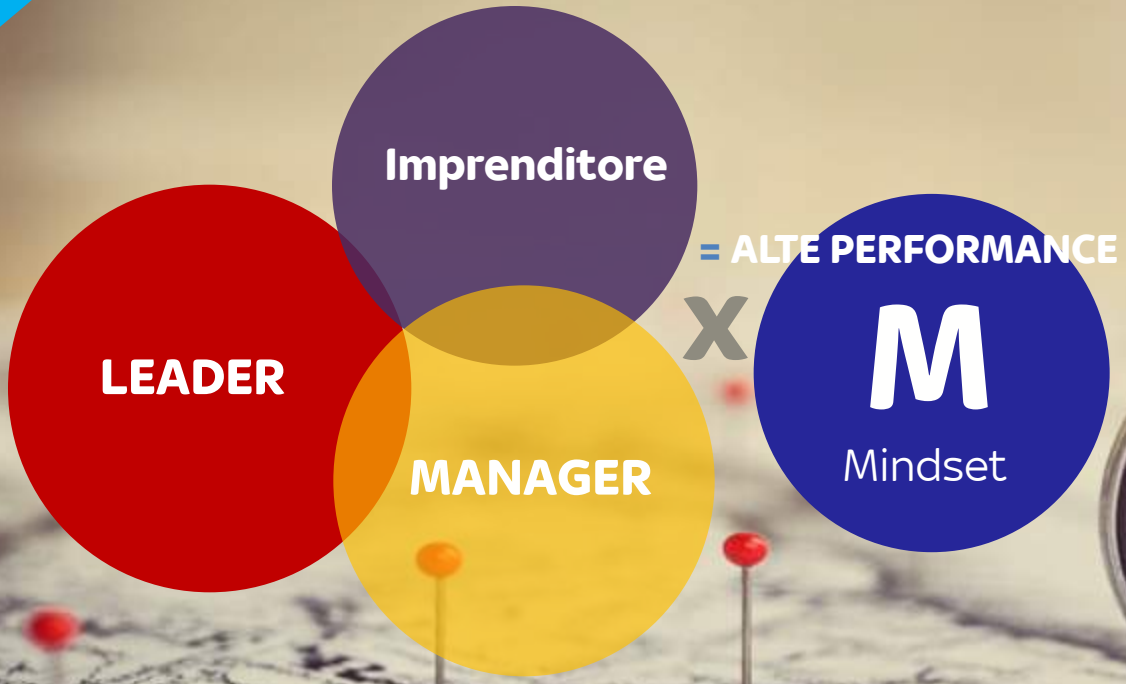
SBC
SolutionBusinessCoaching

SBC
SolutionBusinessCoaching



# I 3 Cappelli dell'IMPRENDITORE

SBC
SolutionBusinessCoaching




= ALTE PERFORMANCE

X

**M**

Mindset

SBC
SolutionBusinessCoaching

SBC
SolutionBusinessCoaching

SPECIFICO

MISURABILE

RAGGIUNGIBILE

RILEVANTE

TEMPORIZZABILE

# OBIETTIVI SMART DEVONO ESSERE

•chiari, ben identificati e ben definiti nelle loro componenti, cioè non devono lasciare margini ad interpretazioni

•misurabili, cioè il loro raggiungimento o meno deve essere un fatto oggettivo, e non una valutazione soggettiva

•sfidanti, cioè devono rappresentare un miglioramento per l'azienda; non si deve definire come obiettivo il normale lavoro

•raggiungibili, cioè non devono essere un qualcosa di irrealizzabile

•temporalmente definiti, cioè devono essere specificati i termini entro quando devono essere raggiunti

•significativi per il livello di responsabilità dell'interessato, cioè adeguati alle sue possibilità

•concordati e discussi con l'interessato, che deve avere le leve per conseguirlo

# Pianificazione Obiettivi

L'IMPRENDITORE LEADER MANAGER

| OB #1 – Leadership & Delega | OB #2 – SviluppoTeam | OB #3 – Sviluppo Business | OB #4 – Crescita Personale |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | | | |

PERCHÈ È IMPORTANTE PER ME QUESTO OBIETTIVO?

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | |

QUALI SONO LE TRE AZIONI CHE MI IMPEGNO
A PORTARE AVANTI PER RAGGIUNGERE QUESTO OBIETTIVO?

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

SBC
SolutionBusinessCoaching

# Il Successo è la capacità di imparare da un fallimento all’altro mantenendo l’obiettivo chiaro senza perdere la motivazione

My sky SERVICE

SBC
SolutionBusinessCoaching

# MASTER CLASS

## PER L'IMPRENDITORE

LEADER, MANAGER, COACH

# DOMANDE

## EFFICACI PER CONDURRE IL PROPRIO BUSINESS

**LE SOLUZIONI ARRIVANO ATTRAVERSO DOMANDE DI QUALITA'**

SBC
SolutionBusinessCoaching

# 10 skill di un Imprenditore di successo

1. MindSet
2. Pianificazione
3. Visione del Business
4. Disciplina e perseveranza
5. Problem Solving
6. Leadership
7. Saper prendere decisioni
8. Metodo
9. Essere un esperto comunicatore
10. Conoscere l’economia aziendale e la pianificazione

# PROATTIVITA’

- Essere proattivi significa pensare e agire anticipando gli eventi. Non si tratta solo di un ottimo modo per evitare di sobbarcarsi di lavoro, ma può anche essere vitale per scongiurare l'insorgere di alcuni problemi. Per essere proattivo, comincia ad agire, accettare le tue responsabilità e controllare le tue reazioni. Prevedendo quello che potrebbe accadere e concentrandoti sulle soluzioni anziché sulle difficoltà.

# Quanto sappiamo riguardo il nostro potenziale?

# Follia è ripetere le stesse cose aspettandosi risultati diversi

ALBERT EINSTEIN

# La personalità imprenditoriale

innovativo

visionario

focalizzato

opportunista

ricerca l'eccellenza

decisivo

SBC
SolutionBusinessCoaching

# L'IMPRENDITORE
# LEADER
## DEL PROPRIO BUSINESS

# IL DNA DELL'IMPRENDITORE DI SUCCESSO

- RICERCA COSTANTEMENTE DI MIGLIORARSI
- COINVOLGE E INFLUENZA LE PERSONE ATTORNO A LUI
- DEDICA IL TEMPO ALLE PRIORITA' E COSE IMPORTANTI
- ISPIRA GLI ALTRI
- E' APERTO A NUOVE IDEE
- RICERCA L'INNOVAZIONE
- LAVORA SU SE STESSO
- SI PONE SEMPRE OBIETTIVI PIU' ALTI
- ALZA GLI STANDARD
- COMUNICA IN MODO EFFICACE

# QUALI SONO I 5 PUNTI FATALI

- Inabilità ad apprendere dalle incomprensioni e sviluppare nuove skill
- Inattitudine a livello interpersonale
- Essere chiusi per nuove idee
- Mancanza nel prendere responsibilità per i risultati
- Non prendere iniziative, non saper cambiare

# 3 SKILL PER IL MIO RUOLO DI LEADER

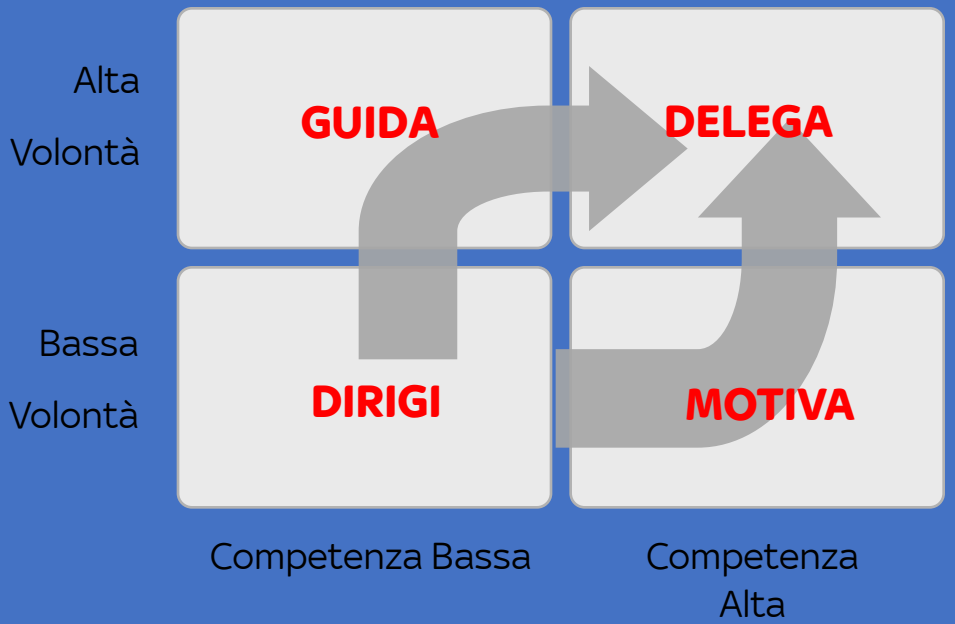
ISPIRARE
ATTRARRE
INFLUENZARE

# ISPIRARE

# ATTRARRE

# INFLUENZARE

# Matrice Competenze/Volontà




Adattato da Keilty, Goldsmith & Co inc. in base al lavoro originale di Hersey Blanchard

## MANAGER

### Orientamento Personale

- Si considera il custode e il regolatore dell'ordine costituito, in un ottica di crescita
- Usa la negoziazione; ama i dettagli e la praticità
- Logico e razionale
- Preferisce un discorso strutturato
- Orientato alla valutazione del rischio, preferisce avere un piano
- Consente ai dati di definire la realtà
- Consente alle persone di interpretarla la realtà
- Orientato al presente e allo status quo

## LEADER

### Orientamento Personale

- Usa il sé per definire la realtà
- Interpreta gli eventi, crea contesti per la comprensione
- Orientato al futuro e al cambiamento

- Si considera separato dall'ambiente; scinde il proprio valore personale dal ruolo
- Intuitivo ed empatico
- Preferisce un approccio destrutturato
- Orientato all'assunzione del rischio; preferisce seguire un indirizzo generale
- Usa la persuasione; ama le idee generali e insolite

## MANAGER

### Orientamento verso i collaboratori

- Si concentra sui fattori di controllo ( obiettivi e ricompense) che inducono le persone a produrre risultati.
- Si concentra sulla pianficazione
- Fissa le regole
- Risultati di breve termine
- Si concentra sugli elementi tangibili
- Fissa obiettivi legati alla necessità e procedure che sono profondamente radicate nella cultura organizzativa.
- Si concentra sul “come” del processo decisionale

## LEADER

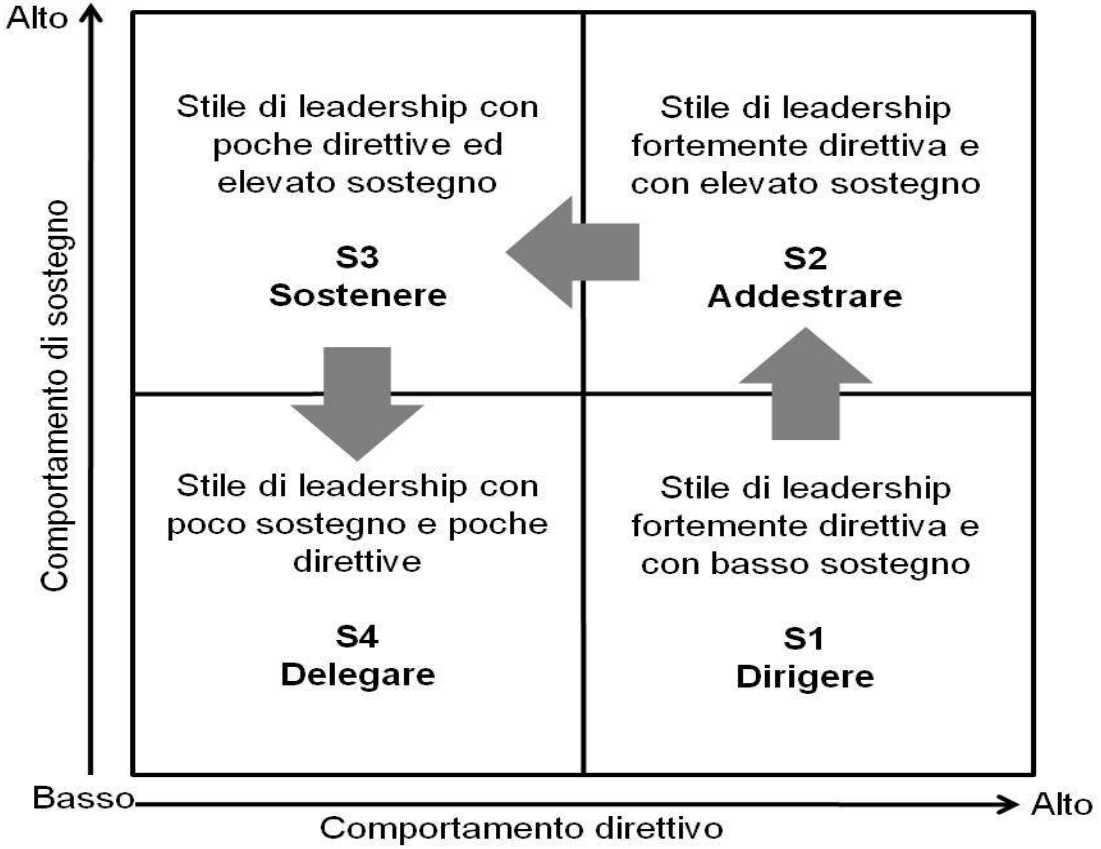
### Orientamento verso i collaboratori

- Mira a creare una visione che induca le persone a condividere le sue convinzioni
- Fissa obiettivi legati alle convinzioni e apprezza le possibilità che offre il futuro
- Preferisce che sia l’attaccamento emotivo e definire le relazioni
- Ricerca soluzioni vantaggiose per tutti
- Invia messaggi diretti per generare e affrontare emozioni
- Creazione di cultura
- Risultati di lungo termine
- Si concentra sulla ricerca di elementi intangibili
- Formula nuove strategie
- Crea un clima di entusiasmo nell’organizzazione, che coinvolge i dipendenti in attività legate ai valori

# Cosa si aspettano da te i tuoi dipendenti?

| AREA | Domande |
|---|---|
| Significato | Perché stiamo facendo questo?<br>Dove vogliamo arrivare? |
| Sinergia | Quale ritmo dobbiamo tenere?<br>Come celebriamo i risultati parziali? |
| Vicinanza | Come alimentiamo i contatti?<br>Come siamo disponibili nei confronti dell'altro? |
| Clima | Come affrontiamo i conflitti?<br>Come manteniamo un tono positivo? Quando usiamo un tono autoritario? |
| Cura | Come curiamo l'aspetto personale? |
| Esempio | Come influenziamo il comportamento del team? |
| Coesione | Come agiamo all'interno del gruppo?<br>Come agiamo in nome del gruppo? |

# Leadership & DELEGA



- Riassumendo, le **fasi della Leadership Situazionale** che permettono di esercitare al meglio la delicata funzione di leader seguono il seguente processo:
- Fare una descrizione delle mansioni di ogni collaboratore
- Valutare il collaboratore su ogni operazione
- Decidere lo stile di leadership per l’operazione
- Discutere la situazione con il collaboratore
- Fare un programma congiunto e sopratutto condiviso con il collaboratore
- Seguire il processo, controllare e correggere

# DELEGA

Processo mediante il quale un superiore conferisce ad un suo collaboratore l'autorità di prendere decisioni ed agire in maniera **autonom**a per svolgere un determinato compito o una determinata funzione.

SBC
SolutionBusinessCoaching

# DELEGA

- i collaboratori sono degni di fiducia;
- i collaboratori non sono in concorrenza con voi;
- nessuno può fare le cose esattamente come le fate voi;
- è possibile, e umano, commettere degli errori;
- la delega porta più soluzioni che problemi.
- se un collaboratore è bravo, il merito è anche vostro;

# COME FALLISCE LA DELEGA (Leader)

- scarsa comprensione del concetto di delega o mancanza delle capacità di valutazione necessarie;
- tendenza a far sì che i collaboratori facciano le cose esattamente come le farebbe lui;
- scarsa tolleranza per gli errori;
- difficoltà da parte del delegante a causa di caratteristiche o limiti personali:
- scarsa fiducia nel collaboratore;
- timore di perdere il controllo o di subire la concorrenza del collaboratore.

# COME FALLISCE LA DELEGA (Collaboratore)

- mancanza di competenza, effettiva o percepita;
- riluttanza ad impegnarsi in nuove attività;
- Difficoltà da parte del delegato a causa di caratteristiche o limiti personali:
- difficoltà ad accettare autorità e responsabilità.

# Come fallisce la delega

- scarsa valorizzazione della collaborazione;
- compiti intrinsecamente poco chiari;
- Difficoltà a causa di fattori dovuti alle circostanze:
- inadeguatezza delle risorse;
- clima generale di scarsa tolleranza nei confronti del fallimento.

# FUNZIONI NON DELEGABILI

- funzioni rituali o di rappresentanza;
- gestione delle risorse umane;
- decisioni riguardanti la politica aziendale;
- gestione delle crisi;
- pianificazione e coordinamento.

My sky SERVICE

SBC
SolutionBusinessCoaching

# MASTER CLASS

## PER L'IMPRENDITORE

LEADER, MANAGER, COACH

# COME TRATTENERE I TALENTI

SBC
SolutionBusinessCoaching

## 1 COMPENSO

- COSTO BENEFICIO
- STIPENDIO ADEGUATO PER UN COLLABORATORE

## 2 MOTIVAZIONI CRESCITA

- OBIETTIVI DEL COLLABORATORE, MOTIVAZIONI

## 3 RELAZIONE CON IL CAPO

- Relazione tra il capo e il collaboratore durante il percorso lavorativo

# PIANO D'AZIONE

Scrivi quali Azioni vuoi intraprendere
Da qui ai prossimi 6-12 mesi
Per incrementare le Performance del tuo Service,
la Motivazione del tuo Team, e nuove strategie
Per raggiungere gli obiettivi.

## Le differenze tra Professionista e Imprenditore
## Relazione tra Tempo e Fatturato

In estrema sintesi e semplificazione, la differenza fondamentale tra le due figure risiede nel fatto che per il professionista è in atto uno scambio tra il suo tempo per erogare il proprio servizio (es. consulenza, vendita, progetto, ecc) e il suo tempo. Esiste quindi una forte relazione diretta tra il tempo impiegato dal professionista e il suo Fatturato.
Invece per l'Imprenditore, sempre e solo considerando il business, non giuridico o fiscale, il Fatturato non viene generato direttamente dal suo tempo, ma dalla sua azienda nel senso ampio del termine: dal suo modello di business, dal suo team, dai suoi sistemi. Non esiste quindi una relazione diretta, così forte tra le ore passate a "produrre" e il fatturato.

# Team

Capita questa enorme e sostanziale differenza, allora tutte le altre differenze diventano una conseguenza diretta. Il Professionista, tende a concentrare su di sé la maggior parte delle attività, tende a vivere male la delega, nel senso che a parole si dice disposto a delegare, ma poi trova sempre più comodo fare da solo.
Le frasi di solito sono del tipo “se lo faccio ci metto meno tempo”, “se formo il collaboratore e poi va via?”, “il mio collaboratore non è attento come lo sono io” e simili.
L’imprenditore invece ha chiarissimo che ogni crescita del suo business parte sicuramente da una crescita personale ma anche e soprattutto da una crescita del suo team.
Per Team si intende sicuramente i propri dipendenti, ma sempre più oggi, anche i collaboratori esterni, i consulenti, il network di partner e fornitori “chiave” alla base del proprio business.

## Organizzazione

Per il professionista, l'organizzazione è soprattutto organizzare la propria Agenda. La vera risorsa scarsa è il suo tempo, quando naturalmente ha Clienti. I Professionisti che ottengono maggiori risultati hanno la capacità di organizzare la propria Agenda distinguendo molto bene le attività importanti (es. trovare i clienti) rispetto alle attività urgenti (es, portare le fatture al commercialista) ma sicuramente meno importanti per la crescita del proprio business.

Per l'Imprenditore Organizzazione è un aspetto molto più ampio e comprende l'organizzazione delle proprie priorità, del proprio Team, dei processi interni, dei flussi di informazioni necessari a far funzionare la "macchina" permettendo anche un controllo del tutto.

## Pianificazione

Il Professionista, soprattutto quello che ottiene risultati sa che serve pianificare una serie di aspetti importanti: gli Obiettivi Strategici, i Risultati attesi, il percorso per arrivarci. Nei casi migliori ha quindi un Budget Commerciale e un Piano Marketing che gli permetta di raggiungere i Risultati attesi.

L'Imprenditore, oltre a tali aspetti, importanti anche per lui, sa che deve anche Pianificare le Strategie aziendali nel suo complesso, compresa la crescita organizzativa, economica e finanziaria della propria azienda.

Ha quindi, oltre al Budget Commerciale, anche un Budget dei Costi e della situazione finanziaria (Cash Flow) in grado di spiegare quali investimenti effettuare e come reperire le risorse finanziarie necessarie.

# Il Controllo dei numeri

Per Controllo intendiamo la capacità di conoscere i veri risultati della propria attività o del proprio business.
Il Controllo del Professionista è spesso a vista e spesso sui risultati passati. Guarda i numeri spesso una volta l'anno col proprio Commercialista e spesso tale controllo ha solo la valenza del conteggio delle Imposte da pagare.
L'Imprenditore invece grazie ai numeri può sapere se e come i risultati effettivi sono in linea coi risultati attesi (questo tra l'altro significa avere un Budget che contenga i risultati attesi), e sempre grazie ai numeri l'Imprenditore è in grado anche di capire cosa eventualmente non sta funzionando. Quindi è in grado di comprendere non solo il problema, ma anche la sua entità e valutare dove, quando e in che misura intervenire per correggere il problema.

## Le competenze utili al passaggio da Professionista a Imprenditore

Fatte queste considerazioni e premesse, diventano evidenti le competenze che, chi desidera effettuare tale passaggio, dovrebbe acquisire al fine di passare da un modello di business professionale ad un modello di business imprenditoriale.

Eccole:

•**Pianificazione strategica.** La prima competenza è proprio la capacità di preparare un Piano di Impresa (o Business Plan) che spieghi come crescere, come trovare i clienti necessari, con quale risorse umane e finanziaria, quali investimenti, dove reperire le risorse, ecc. Senza un Piano preciso, la crescita sarebbe del tutto fortuita e quindi possibile ma non replicabile o gestibile.

•**Vendere**. Vendere è fondamentale anche per un Professionista, ma un Imprenditore ha bisogno di un Sistema di Vendita che funzioni in modo costante, quotidiano e che funzioni anche in assenza dell'Imprenditore stesso.

•**Organizzazione**. Per quanto spiegato sopra, non basta organizzare la propria Agenda, ma un Imprenditore deve anche organizzare il proprio Team, chiarire ruoli, responsabilità e obiettivi di ognuno. Inoltre in tale ambito diventa anche importante riflettere sull'automazione e sistematizzazione dei processi con l'obiettivo di rendere la "macchina" sempre più autonoma. Si passa quindi dalla "semplice" gestione del tempo, alla gestione del modello di business;

•**Numeri**. Gestire dal punto di vista economico l'attività di un professionista è relativamente semplice perché solitamente la struttura dei costi è più semplice in quanto la struttura organizzativa del professionista è più semplice. Crescendo la struttura organizzativa, cresce la complessità anche dei costi e quindi dei sistemi per il calcolo dei margini (basti pensare al peso dei costi fissi). L'Imprenditore, quindi si deve dotare di metodi e strumenti che permettano tale controllo. La stessa esigenza riguarda anche le problematiche finanziarie.

Leggendo quanto scritto, è facile comprendere che esiste una differenza sostanziale di atteggiamento mentale e strategico: subire quanto accade una tale percorso di sviluppo e crescita, oppure gestire il percorso di crescita dell'attività, disegnare il percorso di sviluppo dei metodi, delle strategie, degli strumenti e delle competenze necessarie per gestire uno schema più complesso ma inevitabile per la crescita.

# FEEDBACK
## Modulo

Cosa hai imparato?
In cosa hai avuto difficoltà?
Cosa puoi aggiungere?

SBC
SolutionBusinessCoaching

**Per qualsiasi informazione e supporto**
e se vuoi **ricevere materiale** per
**La tua formazione iscriviti** su: www.sbc-group.it

| | OBIETTIVO | DEFINIZIONE | TARGET |
|---|---|---|---|
| BREVE TERMINE | | | |
| MEDIO TERMINE | | | |
| LUNGO TERMINE | | | |