

MYCO



GIOVEDÌ 8 OTTOBRE ORE 12

HR & CUSTOMER EXPERIENCE

DURATA 30 MINUTI

*Come il Team HR può incidere sulle performance
del personale di contatto e del retail*

MAURO MINNITI - MARKETING & BUSINESS DEVELOPMENT MYCO

MYCO

MYCO HR & Talent Management System

MYCO è una società di consulenza innovativa HR TECH

SVILUPPA soluzioni **Open Innovation** per tutto il ciclo del Talent Management, grazie a consulenza, tecnologia ed algoritmi proprietari.

SUPPORTA le aziende nell'evoluzione strategica dei processi legati all'elemento più importante, **il capitale umano**.

Info

Alcuni nostri Clienti

15.000+ assessment erogati

500.000+ feedback/mese elaborati in real time



Premi vinti 2019-2020



Con



Con



Con



Chi sono

Mauro Minniti, ho ventennale esperienza in ambito marketing e vendite, sia in multinazionali che in aziende familiari, con attenzione sia alla parte strategica che operativa.

Ho sempre gestito team di lavoro, sia piccoli che grandi, e mi sono reso conto dell'importanza del coinvolgimento delle persone che lavorano con noi.



La capacità di condividere progetti e idee, comunicare riconoscimenti, suggerire aree di miglioramento, e quindi motivare le persone che lavorano con noi, fa la differenza fra un team di successo e uno che non lo è.

Sono un fautore del criterio ABC: Accuratezza, Brevità, Chiarezza.



Agenda

1. Il nostro obiettivo di oggi
2. L'era del cliente e i suoi pilastri
3. Persone, customer experience e risultati
4. Cosa possiamo fare
5. Che strumenti abbiamo



Il nostro obiettivo di oggi

Ragionare insieme a voi su come sia possibile, per **HR, migliorare il business** generando **entusiasmo nei clienti** finali.

Come lo facciamo?

Presentando **concetti e soluzioni** pensati per aiutarvi a **prendervi cura delle persone** che lavorano con voi, in modo che loro **si prendano cura dei vostri clienti**.



L'era del cliente

«Esiste solo un capo supremo: il cliente. Può licenziare tutti nell'azienda, dal Presidente in giù, semplicemente spendendo i suoi soldi da un'altra parte»

Sam Walton – Fondatore di Wall-Mart

«Vediamo i nostri clienti come ospiti invitati ad una festa e noi siamo i padroni di casa. È compito nostro migliorare, un po' ogni giorno, gli aspetti più importanti della customer experience»

Jeff Bezos– CEO e Fondatore di Amazon

- Quante volte abbiamo sentito queste frasi, o frasi simili?
- Nel concreto però di cosa si parla?
- Su quali leve possiamo agire?

L'era del cliente: 6 pilastri



MYCO...quindi cos'è la customer experience?



È il modo in cui i clienti percepiscono l'interazione con la nostra azienda



È ciò che clienti (o prospect) pensano sia successo quando hanno cercato di conoscere e valutare il vostro prodotto



Ed è anche il modo in cui si sono sentiti durante quelle interazioni



La nuova arena competitiva

La **customer experience** rappresenta sempre di più la nuova arena competitiva e il **primo vero asset distintivo** per le aziende, superando spesso le caratteristiche strutturali di un prodotto, quali la qualità e il prezzo.

Le aziende con più elevati livelli di customer experience evidenziano performance migliori in termini di crescita dei ricavi

Fonte: KPMG

Il cliente ci giudica in ogni momento del contatto





Persone: alcune domande

- ✓ Perché, a parità di condizioni, vi è sempre un negozio (e un team) che **performa meglio di un altro?**
- ✓ Quali sono le **caratteristiche** delle persone che in un team sales o in un customer service, ottengono i **migliori risultati?**
- ✓ Qual è il **profilo ideale in termini di soft skills da ricercare** in fase di selezione? O da far crescere in fase di sviluppo?
- ✓ Perché spesso le **best practice** non vengono condivise?
- ✓ Perché chi ha **idee brillanti** spesso **non le comunica** ?



Cosa possiamo fare

Mettere in relazione caratteristiche e motivazione delle nostre persone con il concetto di customer experience

- ✓ Selezione
- ✓ Formazione
- ✓ Sviluppo
- ✓ Diffusione delle best practice
- ✓ Rinforzo dei comportamenti positivi

- ✓ Il Customer Experience Report, «*fa una fotografia*», misura le **competenze trasversali e gli assetti motivazionali delle persone** che devono generare una eccellente CX e una attività di vendita, analizzandole in questo senso.
- ✓ La web App Kaizem «*gira un film*» di quanto avviene in azienda grazie allo scambio di **feedback**, alla valutazione delle **performance** ed alla condivisione di **best practice**.

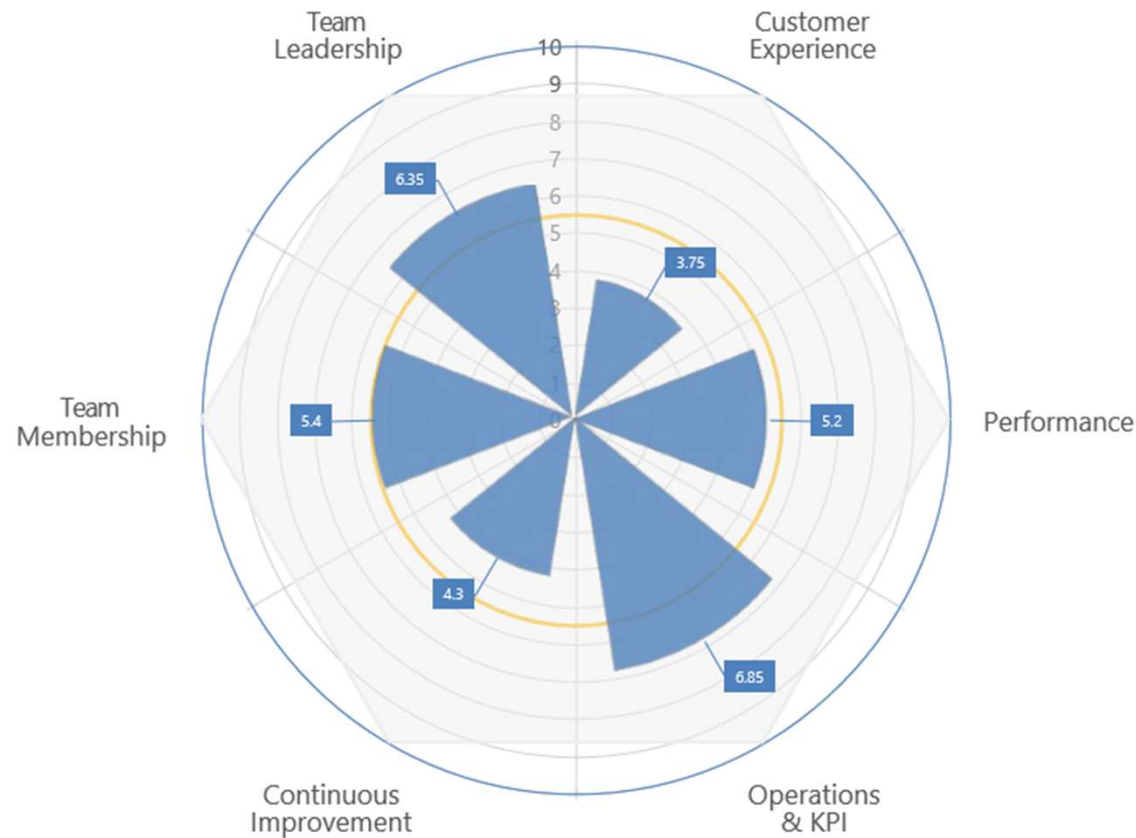




Il report customer experience

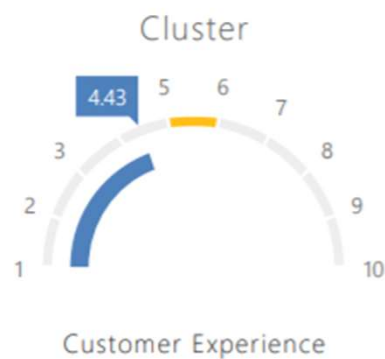
- ✓ La Correlazione fra **performance** delle persone e **competenze trasversali e assetti motivazionali**.
- ✓ **Il Profilo ideale** a cui tendere, in relazione a specifici KPI aziendali.
- ✓ **Ottimizzazione dell'efficacia e dell'investimento** formativo (prima e dopo la formazione).

MYCO Analisi competenze e leve motivazionali

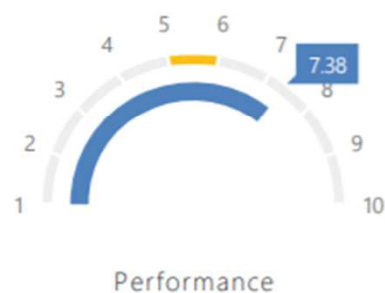


6 cluster di leve motivazionali e competenze trasversali.

MYCO Analisi competenze e leve motivazionali



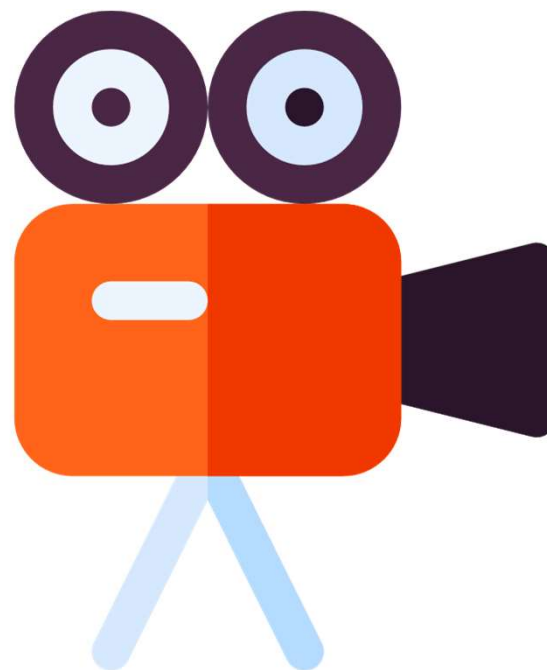
Garantire una customer experience positiva, mostrando attenzione al cliente. Essere empatici, disponibili al confronto e motivati dalle relazioni interpersonali. Gestire le relazioni in maniera collaborativa, incrementando la fidelizzazione del cliente.



Gestire e finalizzare il processo di vendita, mostrando determinazione, tenacia ed orientamento al risultato, anche in situazioni sfidanti. Essere motivati dal lavoro per obiettivi e dal confronto con le dinamiche commerciali.

MYCO

Report retail e KaizeM



MYCO

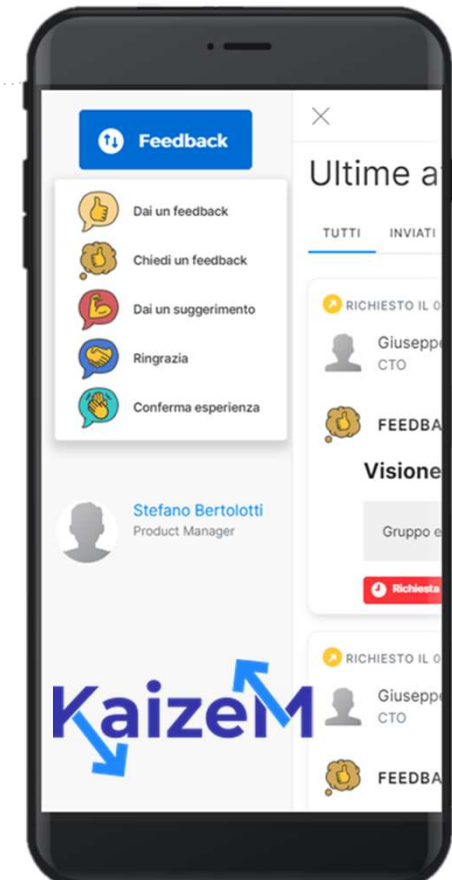
La web app KaizeM

COMUNICARE

- ✓ Ascoltare la **voce dei clienti**
- ✓ Suggerire **idee e innovazioni**
- ✓ **Dare e ricevere feedback** di valutazione e di miglioramento

MISURARE

- ✓ Correlare **KPI e feedback** ricevuti
- ✓ Analizzare e condividere le **best practice** (devianze positive)
- ✓ Contribuire a capire **perché** una persona **performa meglio di un'altra**





 Feedback



Dai un feedback



Chiedi un feedback



Dai un suggerimento



Ringrazia



Conferma esperienza

FEEDBACK POSITIVO = GRATIFICA

Attivare sistemi di **riconoscimento e incentivazione periodici e dinamici**:

«Best of the day»

La persona che ha raggiunto i migliori risultati della giornata in base KPI quantitativi (es. scontrino medio) e feedback positivi ricevuti.



- Condivisione di Best Practice e di suggerimenti.
- Visualizzazione di KPI
- Livello di performance

MYCO Obiettivi individuali, assegnazione massiva



M	SETUP OBIETTIVO
R	BACHECA OBIETTIVI
M	REVISIONE
R	NOTIFICA
R	PROPOSTA TASK
M	REVISIONE
R	NOTIFICA

I Manager possono creare un obiettivo individuale e assegnarlo massivamente (es. scontrino medio, UPT)

MYCO

MYCO

HR AND TALENT MANAGEMENT SYSTEM

Grazie per l'attenzione

EMAIL: mminniti@myco.it

PHONE: +39 335 7410111

MYCO S.r.l | Sede Operativa Via Pastrengo, 14, Milano