

Centralità del cliente

- 🌀 L'evoluzione del Retail
- 🌀 Approccio emozionale
– effetto wow
- 🌀 L'accoglienza e l'utilizzo
dei feedback cliente
- 🌀 La cultura dello
“STORY TELLING”
- 🌀 Mettersi nei panni del cliente
“Empatia o somatizzazione ?”
- 🌀 La creazione di una
Mystery Client interna



Analisi e gestione di un punto vendita

- Analisi di mercato: dalla STEEP alla SWOT della vostra attività.
- Conoscenza e gestione della PRIMARY MARKET AREA
- Creazione, lettura e analisi di un CONTO ECONOMICO
- Creazione e follow up di un BUSINESS PLAN – ACTION PLAN
- Creazione e analisi di una COMMERCIAL REVIEW
- Il processo di BUSINESS STRATEGY nelle diverse fasi aziendali



Gestione di un Team

- 🌀 Dalla Visione alla Strategia:
BPL => APL e suddivisione dei contributi
- 🌀 Serve un Manager o un Leader ?
concetti di “vita vissuta”.
- 🌀 Il perfetto insediamento :
I primi 90 giorni / Osservazione,
ascolto e valutazione
del proprio Team
- 🌀 La creazione e follow up del
modello di “analisi di clima”
- 🌀 Skip level meeting: il contributo
Bottom up
- 🌀 I principi ed un corretto
processo di Delega
- 🌀 Il management funzionale



Sviluppo personale

- Work life balance: “Love what you do and do what you love”
- Start with WHY
- Comunicazione efficiente
- Parlare in pubblico
- Social & Media Training
- Teatro : sdrammatizzare un ruolo



Gestione progetti

- Organizzazione e riorganizzazione aziendale
- Studio di fattibilità : creazione di una struttura di Training interno - "XYZ Academy"
- Creazione e analisi di una COMMERCIAL REVIEW
- Dal conflitto al confronto GENERAZIONALE