

PARTENZA BRILLANTISSIMA PER IL MASTER TITOLARI A MILANO

Entusiasmo alle stelle per i 13 partecipanti.
Merito di Nicola Posa e Alessia Zuzio della Shackleton
che hanno saputo motivare e coinvolgere i presenti.
E tutto è pronto per un nuovo follow-up.

Semplicemente 'super'. Se un aggettivo si dovesse trovare per definire l'esito della due-giorni di lavoro che ha inaugurato il primo corso Master, lo scorso novembre, riservato ai titolari delle profumerie, questo potrebbe essere il più calzante. Super perché ha davvero coinvolto e fortemente motivato i presenti, soddisfatti al punto da decidere, con i formatori, Nicola Posa e Alessia Zuzio della Shackleton, di organizzare, a breve, un'altra giornata, per confrontarsi su come stanno andando le cose sulla scorta dei suggerimenti operativi trasmessi loro dai docenti. Vero è che, con ogni probabilità, i presenti non si aspettavano un corso così: interattivo, operativo, concreto, molto aderente alla realtà che chi gestisce un'impresa di profumeria si ritrova, ogni giorno, a vivere. Al centro del confronto, la gestione delle risorse umane: sono soprattutto loro a fare la differenza, non c'è dubbio.

Da consumatori, non siamo forse i primi a preferire un certo punto vendita ad un altro perché lì c'è chi ci sa guidare con competenza e gentilezza? Soprattutto, ci si è confrontati su come motivare il personale, valorizzandone le competenze. Un dipendente coinvolto nella gestione del punto vendita e messo al corrente degli obiettivi da raggiungere, sarà stimolato a fare meglio. Nicola Posa, AD della Shackleton, ci racconta com'è andata.

Un esordio eccellente, direi...

Assolutamente sì, siamo molto soddisfatti. Abbiamo percepito un

grande entusiasmo e la ferma volontà, da parte dei partecipanti, a mettere da subito in pratica quanto indicato loro per una gestione più efficace del personale di vendita. Nel corso di questi due mesi ci siamo sentiti spesso e tutti confermano di avere avuto miglioramenti decisivi, che si sono ripercossi positivamente sull'andamento delle vendite. Per quel che mi riguarda, ho avvertito in questi imprenditori una forte motivazione al cambiamento. Un po' me l'aspettavo, erano i primi ad aprire il ciclo degli incontri Master, ma vero è che li ho trovati anche tutti pronti a mettersi in discussione. Del corso hanno apprezzato lo spirito pratico, gli strumenti e i suggerimenti operativi. Sono rimasti piacevolmente colpiti dal comprendere che di tutto si trattava fuorché di una sessione tecnica poco aderente alla realtà!

Vi rivedrete a breve, esatto?

Sì. Ce l'hanno chiesto esplicitamente. Stiamo ragionando sulla prossima data, dopo 3-4 mesi di nuova impostazione si potrebbe fare senz'altro il punto della situazione.

Sono emersi spunti e argomenti sui quali avete compreso che bisogna focalizzarsi di più?

Direi che soprattutto è risultato chiaro a tutti che l'approccio alle risorse umane è strategico e che questa è un'area sulla quale bisogna lavorare di più e in modo diverso. Il successo di un'impresa passa anche dalla capacità di motivare e coinvolgere, con strumenti e approcci

nuovi, il personale.

E come hanno reagito a questi stimoli?

Sono partiti con il piede giusto. Mettendosi in discussione, hanno compreso che è un'area strategica e si sono mostrati estremamente ricettivi alle nostre indicazioni.

Mi ha colpito la loro apertura, mi aspettavo più resistenza. La tematica della gestione del personale li ha davvero incuriositi molto. Se sei nato in una realtà di tipo familiare, questi strumenti non li senti tuoi poiché il tuo modello di adesione scaturisce all'interno della famiglia, ma quando la dimensione diventa quella dell'impresa, devi fare un salto di qualità. A ciò si aggiunge il fatto che c'è anche un passaggio generazionale delicato su cui confrontarsi...

Ci sono analogie piuttosto che differenze rispetto ad altri mondi del retail con i quali hai lavorato?

Comune a tutti è una visione familiare che sta cambiando. Di molto positivo c'è che in questo settore ho trovato una forte motivazione al cambiamento, che non mi è capitato di vedere altrove.

Beauty coach e Master sono due moduli che si parlano tra di loro. I primi, in questo nuovo anno, sono già ripartiti alla grande, con Genova e Torino...

Proprio così. E lavorando su entrambi che si costruiscono i risultati migliori, senza dubbio.

ECCO IL PARERE DI CHI HA PARTECIPATO

Agli intervenuti al corso Master Titolari di Milano, abbiamo rivolto 4 domande:

- 1) Esprimete un giudizio complessivo sul corso: qual è stato il suo valore aggiunto? Quanto vi ha motivato?**
- 2) Quali sono gli aspetti gestionali sui quali avete iniziato a lavorare da subito?**
- 3) Ci sono argomenti che avreste voluto fossero più approfonditi? Avete suggerimenti/spunti per eventuali altri moduli?**
- 4) Confermate l'intenzione di rivedervi tra qualche tempo per fare un po' il 'punto'?**

ECCO LE RISPOSTE DI ALCUNI DI LORO



ELENA BRAZZALE PROFUMERIE RIZZI

- 1)** Il corso è stato bellissimo e molto stimolante. Mi sono piaciuti l'approccio e la modalità di conduzione dell'aula. Ho apprezzato moltissimo le tematiche di crescita professionale che sono state individuate e scelte. Quando viene proposto un corso titolari, questo verte solitamente sulle tematiche economico-finanziarie, che sono importantissime ma non sono l'unico aspetto che un imprenditore può conoscere. La conduzione di un'impresa, a maggior ragione se impresa commerciale, non può prescindere dalla conoscenza della gestione delle risorse umane, che sono il vero capitale di un'azienda! Sono tornata a casa carica di entusiasmo e con la consapevolezza che c'è ancora un potenziale enorme da sfruttare.
- 2)** Sono partita subito dalla definizione della nostra identità da tradurre e trasferire poi nel layout, nella comunicazione, in un nostro modello di consiglio ecc. Inoltre ho condiviso con le nostre ragazze, più di quanto avessi mai fatto fino ad ora, gli obiettivi che come azienda è importante raggiungere e le nostre strategie, per coinvolgerle e responsabilizzarle nel raggiungimento dei risultati. È stata molto interessante e utile, perché subito spendibile, la parte relativa alla classificazione dei propri collaboratori e alle relative leve motivazionali.
- 3)** Mi piacerebbe approfondire gli argomenti relativi a: sistema premiante e di incentivazione, welfare aziendale e i questionari di soddisfazione.
- 4)** Sicuramente, trovo fondamentale vi sia un momento di verifica e di confronto su quanto appreso e sulle eventuali difficoltà incontrate nell'implementazione dei modelli e degli input ricevuti. Spero sia stato solo l'inizio di un percorso più lungo di crescita professionale!



STEFANIA DALLA MUTTA PROFUMERIE JEUNESSE

- 1)** A mio parere il valore aggiunto del corso è stato dato dal confronto e da tutti gli spunti che ci sono stati dati per affrontare al meglio questo momento storico e per definire la strada della profumeria tradizionale. Nutro forti aspettative su ciò che verrà dopo e mi auguro che gli organi di categoria e l'industria lavorino insieme a noi per fornire tutti i supporti necessari, soprattutto pratici, per poter operare in un contesto sempre più competitivo.
- 2)** Alcuni aspetti messi in evidenza dal corso avevo già iniziato a svilupparli, soprattutto la creazione di un format e di un'identità più definita della mia profumeria. Continuerò a lavorare senza perdere di vista questo obiettivo, oltre a definire in modo più preciso uno dei nostri principali valori, vale a dire il servizio. Abbiamo la necessità di standardizzare un modello di analisi, una valutazione di confronto che ci metta nelle condizioni di poter costruire con il personale un piano di sviluppo.
- 3)** Gli argomenti che vorrei si approfondissero sono l'analisi del consumatore, dove si orienta e dove si orienterà, e quali sono gli strumenti per creare un format vincente.
- 4)** Confermo e lo ritengo essenziale



ELENA E SIMONA GALLI, PROFUMERIE TWIN

Elena Ho trovato l'incontro utilissimo anche perché ho potuto confrontarmi con colleghi provenienti da realtà diverse tra loro ma con problematiche molto simili da gestire. Certe indicazioni, come ad esempio quella di 'riprendere' le collaboratrici secondo le modalità suggerite e condividere numeri e obiettivi con loro, le abbiamo da subito messe in pratica e stiamo già vedendo ottimi risultati. In generale stiamo lavorando sulla policy aziendale e restiamo in attesa del follow up con la Shackleton.

Simona È stato un corso intenso e proficuo, sicuramente il valore aggiunto è stata la Shackleton perché ha una visione del mercato a 360°. Alcuni aspetti li abbiamo già messi in pratica con ottimi risultati, come relazionarci con le collaboratrici utilizzando il sistema proposto e condividere con loro i numeri e gli obiettivi. Sarebbe utile anche approfondire la gestione dei punti vendita e quella del business e sono ben contenta di poter rivedere tra qualche tempo i formatori per fare il punto sul lavoro svolto.



LUCA MARAZZI PROFUMERIE ERIKA

- 1)** Sono state due giornate interessanti e intense dove si è creata una bella armonia. Uno dei punti di forza è stata la dinamicità del corso, si è adattato alle nostre esigenze e non avendo seguito schemi rigidi si sono potuti approfondire di più alcuni aspetti. E non è da sottovalutare il parallelismo che si crea tra questo corso e il Beauty Coach aperto invece alle nostre collaboratrici. La motivazione a partecipare è derivata dal fatto che è possibile migliorare, affinarsi e raggiungere risultati sempre più soddisfacenti. Bisogna solo impegnarsi per uscire dai soliti schemi.
- 2)** Abbiamo subito iniziato a lavorare con obiettivi differenti, sia sulle nostre ragazze che sulla comunicazione web, con risultati sorprendenti.
- 3)** Mi piacerebbe approfondire l'argomento che riguarda comunicazione sul punto vendita e web.
- 4)** Sicuramente ho intenzione di partecipare al prossimo incontro, per avere nuovi spunti e per confrontarmi su quanto siamo riusciti a mettere in pratica in questi primi 2/3 mesi.