

Accompagnare al ruolo i neo capi filiale

Un proposta per il retail

PRIMA EDIZIONE 2019



MODULO 1	21, 22, 23	ottobre
MODULO 2	27, 28	novembre
MODULO 3	14, 15	gennaio

Modulo 1 – 21 ottobre 2019

Giorno 1 pm



Orari	Attività	Metodologia	Attori
15.00-15.30	Apertura dei lavori Presentazione del percorso e degli strumenti Ice breaker per la raccolta delle aspettative - "le mie sfide"	Presentazione frontale, raccolta sensazioni/aspettative	
15.30-16.00	Welcome La centralità del ruolo di capo filiale		testim
16,00-16.30	Messaggi strategici del Gruppo		testim
16.30-17.00	Messaggi strategici del Gruppo		testim
17.00-18.00	Esercizi per la creazione del gruppo d'aula		
	Visita facoltativa della sede centrale		Ambassador

Modulo 1 – 22 ottobre 2019

Giorno 2 am



Orari	Attività	Metodologia	Attori
9.00-9.30	Apertura della giornata – ice breaker		EXEO
9,30-10,45	Il piano di sviluppo della Filiale: analisi del contesto della filiale e valutazione delle sue potenzialità	Action Learning «conosco la mia filiale?»: Analisi SWOT della propria filiale (punti forti e deboli, opportunità e minacce) con attenzione ai 3 pilastri del PMT Confronto e approfondimento in 4 sotto-gruppi (2 aule)	EXEO
10.45-11.45	Il piano di sviluppo della Filiale: analisi del contesto della filiale e valutazione delle sue potenzialità	Presentazione (in parallelo nelle 2 aule) dell'analisi di 2 filiali scelte dai partecipanti. Debriefing	EXEO
11.45-12.00	Caffè		
12.00-13.00	Sviluppo commerciale		TBD
13,00-14,00	Pranzo		

Modulo 1 – 22 ottobre 2019

Giorno 2 pm



Orari	Attività	Metodologia	Attori
14.00-15.00	Il piano Commerciale di Filiale: analisi del contesto della filiale e valutazione delle sue potenzialità (segue)	Condivisione in plenaria. Cassetta degli attrezzi sull'analisi del contesto attuale e sulla visione prospettica	
15.00-16.00	COMPLIANCE		Testim
16.00-17.00	Centralità del cliente e IRC		Testim

Modulo 1 – 23 ottobre 2019

Giorno 3 am



Orari	Attività	Metodologia	Attori
9.00-10.30	La costruzione di un Piano di Sviluppo della Filiale	Action Learning «Piano di sviluppo»: Partendo dalle filiali campione, i gruppi svilupperanno il piano di Filiale complessivo. Presentazioni in sottogruppo dei Piani.	
10.30-10.45	Caffè		
10.45-12.00	Il piano Commerciale di Filiale: il coinvolgimento della squadra sull'analisi del contesto e l'ingaggio sugli obiettivi	Esercitazione «riunione di filiale» Preparazione di role play (2 aule) in cui si simula la riunione di costruzione/condivisione di piano e obiettivi all'interno della filiale tra Capo Filiale ed il suo team. Debriefing Cassetta degli attrezzi sulle modalità di gestione di una riunione con i propri collaboratori. Invito all'azione: organizzazione della prossima riunione di filiale per allenare quanto è nella cassetta degli attrezzi	
12.00-12.30	Griglia dei consigli per un Neo Capo Filiale	Raccolta spunti, riflessioni da provare a mettere in campo	
12.30-13.30	Pranzo		

Modulo 1 – 23 ottobre 2019

Giorno 3 pm



Orari	Attività	Metodologia	Attori
14.00-15.00	Digital		Testim
15.00-15.45	Customer service		Testim
15.45-16.30	Multicanalità		Testim

Modulo 2 – 27 novembre 2019

Giorno 1 am



Orari	Attività	Metodologia	Attori
9.00-10.00	Avvio del modulo Ice breaker	Pensando ai miei collaboratori (carte emozioni) Ripresa di ciò che è accaduto sul campo in questo mese	
10.00-11.00	La gestione delle persone: la valutazione delle prestazioni	Presentazione del nuovo modello di Valutazione delle Prestazioni e del "Sistema di Sviluppo RU"	Testim
11.00-11.15	Caffè		
11.15-11.30	Utilizzo delle proprie risorse personali nello sviluppo delle persone	Filmato Empatia Debriefing	
11.30-13.30	La gestione delle persone: il feedback come strumento di crescita	Costruzione della check list in plenaria (30') Esercitazione 4 INCIDENT individuale (20') Role Play 4 INCIDENT in TRIADI (2 aule) Debiefing (Uso eventuale slide su emozioni, assertività, ecc.)	
13.30-14.30	Pranzo CON DR		

Modulo 2 – 27 novembre 2019

Giorno 1 pm



Orari	Attività	Metodologia	Attori
14.30-16.00	La gestione delle persone: la gestione del colloquio di valutazione annuale	Mappatura dei collaboratori (su form ad hoc) Esercitazione : «colloqui di valutazione». Analisi di auto casi e simulazione Casetta degli attrezzi per la gestione efficace di un colloquio di valutazione	
16.00-17.00	Gli strumenti a disposizione del RF – la formazione		Formazione

Modulo 2 – 28 novembre 2019

Giorno 2 am



Orari	Attività	Metodologia	Attori
9.00-9.30	Ice breaker		
9.30-11.00	La gestione delle persone: Il colloquio di delega come strumento di gestione e sviluppo	Esercitazione: «la delega» Role Play in sottogruppi (2 aule) su un caso di delega ad un collaboratore. Riflessione sull'ascolto Debriefing	
11.00-11.15	Caffè		
11.15-12.00	La gestione delle persone: la motivazione, l'ingaggio e la responsabilizzazione della squadra	Auto-casi su "colloqui complessi" di gestione e motivazione collaboratori. Raccolta e discussione di un caso di successo o di un caso critico. Simulazione eventuale.	
12.00-12.30	(segue)	Invito all'azione: quale colloquio affronterò ? Sistematizzazione sul cosa ha funzionato e cosa non ha funzionato negli specifici contesti.	
12.30-13.00	Griglia dei consigli per un Neo Capo Filiale	Raccolta spunti, riflessioni da provare a mettere in campo	
13.00-14.00	Pranzo CON DR		

Modulo 2 – 28 novembre 2019

Giorno 2 pm



Orari	Attività	Metodologia	Attori
14.00-15.30	Ripresa dei lavori	Ripresa casi di colloqui complessi	
15.30-16.30	Controlli permanenti e AUDIT		

Modulo 3 – 14 gennaio 2020

Giorno 1 am



Orari	Attività	Metodologia	Attori
9.00-9.45	Apertura, a che punto del percorso siamo Cosa è successo Ice breaker	Discussione e raccolta esperienze	
9.45-10.15	Filmato sulle sfide	Debriefing – suggestioni	
10.45 - 11.30	Self branding e networking Percezione di sé e immagine	Lavoro in terzetti (2 aule) sull'immagine di sé e sul percepito dagli altri. Quale è l'immagine che passo/che ho passato qui nel percorso? E' coerente con quello che sono e che voglio passare? Quale è il gap del percepito da parte degli altri? Costi/Benefici (5' individuali + 30 in terzetti dove ognuno racconta sé e riceve i feedback) Debriefing su elementi cardini per la creazione e gestione di una propria immagine	
11.30-11.45	Caffè		
11.45-13.00	Self efficacy e self branding	Esercitazione: «la relazione con il capo». Role play in due aule separate su un incontro difficile capo collaboratore. Il focus sarà messo su come il collaboratore gestisce la relazione con il proprio capo, sulla sua proattività, senso di responsabilità e sull'atteggiamento. Debriefing. Sliding doors	
13.00-14.00	Pranzo CON DR/GESTIONE		

Modulo 3 – 14 gennaio 2020

Giorno 1 pm



Orari	Attività	Metodologia	Attori
14.00-14.30	Self efficacy (segue)	Condivisione in plenaria. Cassetta degli attrezzi sulla creazione e la gestione di relazioni efficaci	
14.30-15.30	Autovalutazione delle proprie competenze Piano di Sviluppo individuale	Consegna del format di autovalutazione, spiegazione e sua compilazione assistita (preferibile due aule)	
15.30-15.45	Caffè		
15.45-17.00	Le spinte comportamentali e la stabilità emotiva	Quali le spinte personali, quali opportunità e quali rischi. Come gestirle. Auto-diagnostici e discussione in aula	

Modulo 3 – 15 gennaio 2020

Giorno 2 am



Orari	Attività	Metodologia	Attori
9.00-10.45	Legame Piani di sviluppo Individuale-Piani di Miglioramento Filiale. Lancio del percorso individuale	Sistematizzazione assistita del piano di Miglioramento di Filiale (preferibile in 2 aule)	
10.45-11.00	Caffè		
11.00-12.00	???		
12.00-13.00	La gestione del credito		Testim
13.00-14.00	Pranzo		

Modulo 3 – 15 gennaio 2020

Giorno 2 pm



Orari	Attività	Metodologia	Attori
14.00-14.45	Griglia dei consigli per un Neo Capo Filiale	Raccolta spunti, riflessioni da provare a mettere in campo	
14.45-15.15	Filmato	Debriefing – l'importanza del senso delle cose	
15.15-16.00	Chiusura e raccolta feedback		testim