



Max Formisano Training
scuola per formatori eccellenti

CASE HISTORY

Il nostro ed il loro successo

Vodafone Italia attiva con la nostra collaborazione un percorso formativo per migliorare la **qualità della relazione con il cliente.**

Il nostro criterio: ogni possibile contatto con il cliente è un buon motivo per farlo sentire “coccolato” e “deliziato” dal servizio ricevuto e quindi felice di far parte del mondo **Vodafone.**

Nasce il progetto **“CUSTOMER WOW”**, un percorso entusiasmante che ha coinvolto circa **700 operatori telefonici** (REP) negli 8 call center dislocati in Italia.

Il percorso formativo ha il fine di trasmettere ai partecipanti la consapevolezza di quanto ognuno di loro sia di vitale importanza in un processo di miglioramento della relazione con il cliente, per arrivare alla sua fidelizzazione nel lungo periodo.

È un progetto formativo di lunga durata che ha visto 6 trainers della Max Formisano Training alternarsi nelle 8 sedi dei call center Vodafone Italia per circa un anno e mezzo.

Un cambiamento che ha dato risultati così importanti, che la nostra formazione è stata estesa ai diversi livelli dell'organizzazione Vodafone, dal **team leader** agli **area manager** ai responsabili della formazione **COPS** - Customer Operations - ai **formatori comportamentali**.

In particolare per l'area **SALES**, ci stiamo occupando da tre anni di gestione risorse umane, motivazione, gestione del tempo e naturalmente tecniche e strategie di relazione efficace e vendita

Da 4 anni inoltre ci occupiamo costantemente della formazione di più di **50 formatori senior e junior**, curando le metodologie di PUBLIC SPEAKING, gestione delle riunioni, la leadership del formatore, comunicazione efficace in aula.

La testimonianza di Vodafone

“L’esperienza che la direzione Vendite Consumer di Vodafone sta vivendo da qualche anno con la *Max Formisano Training* è efficace e ha un ruolo importante nella nostra azienda per la crescita di tutte le risorse coinvolte.

Attraverso una metodologia che rende ognuno protagonista e responsabile della propria crescita, in questi corsi si va oltre la semplice acquisizione di contenuti e abilità e si tende al raggiungimento dell’eccellenza nelle performance lavorative.

Pratica e divertimento sono caratteristiche sempre presenti nella loro formazione.”

Sales Training Vodafone

Per la prima volta in Europa, gli **Agenti (e loro collaboratori)** di una grande compagnia di **assicurazioni**, si mettono **insieme** per la ricerca di nuove soluzioni e idee in un mercato che cambia.

Sono coinvolti quasi **300 agenti** che, organizzati in piccoli **gruppi** e supportati dalla Compagnia, realizzano e condividono un **Piano Operativo Commerciale**. Mettono a fattor comune le proprie esperienze e idee vincenti per organizzare le agenzie in maniera performante, avviare un piano di fidelizzazione della clientela e coinvolgere il personale nel cambiamento in corso.

Il nostro ruolo di **consulenza e coaching** all'interno del programma e in particolare all'interno dei gruppi di lavoro, ha avuto l'obiettivo fondamentale di fornire un **supporto metodologico**, affiancare e **gestire il gruppo** durante tutti gli incontri nella ricerca di nuove soluzioni.

7 coach coinvolti hanno supportato l'avvio dei lavori del proprio team e la costruzione del Piano Operativo, passando dalla definizione della strategia al piano d'azione e al mettere in pratica quanto definito. Compito indispensabile del coach è di **mantenere sempre alta la motivazione, orientare alle soluzioni e al cambiamento.**

Quasi **un anno di progettazione** per la nascita del **programma chiamato "INSIEME"**, e circa **180 giornate di team coaching** erogate nel giro **di 3-4 mesi.**

Risultati incredibili in termini di **motivazione, fatturato, nuove strategie di vendita** apprese e nuove **modalità operative** di lavoro portate a livello di abitudini quotidiane.

Azienda storica dell'Emilia, è il leader indiscusso nel campo della produzione di sciroppi, delle amarene, delle basi dei gelati, della frutta al liquore.

Nasce nel 1905 a Portomaggiore, piccolo borgo del ferrarese. Fabbri 1905 S.p.a. esporta in tutto il mondo la “cultura alimentare” delle specialità italiane destinate non solo al consumatore ma anche alla ristorazione, alla produzione del gelato e della pasticceria artigianale, al mondo del “bar-caffè”.

L'azienda è presente a livello internazionale in quasi 70 paesi del mondo, con importatori diretti e con 3 società: in Germania (“Fabbri Deutschland”), in Sud America (“Fabbri Argentina” e “Fabbri Brasile”).

L'azienda Fabbri ha chiesto la nostra consulenza per circa 4 anni, durante i quali abbiamo provveduto a formare la loro rete commerciale sulla **negoziazione e vendita** e sul **public speaking**.

Fabbri è un cliente soddisfatto anche per la straordinaria efficacia dei nostri strumenti, delle metodologie formative (role play, esercitazioni frequenti, uso della telecamera per arricchire l'apprendimento da parte dei partecipanti) e dei nostri trainers.

IVECO

Azienda pan - europea nata nel 1975, Iveco è oggi uno dei maggiori costruttori di veicoli industriali e commerciali nel mondo. Progetta, costruisce e commercializza una gamma completa di veicoli industriali, sia stradali sia cava cantiere, antincendio, per la protezione civile e per la difesa.

Ci siamo occupati della formazione dei loro “**sviluppi**eri”, cioè di coloro che curano e sviluppano le risorse umane a livello Europa.

Inoltre abbiamo curato la formazione del **management** della piattaforma **Risorse Umane** per quanto concerne la **motivazione** e la **proattività**.

METRO è il quotidiano d'informazione a diffusione gratuita più letto nel mondo. Metro International, che nasce da MTG (Modern Times Group), gruppo europeo leader del mercato dei media e della comunicazione, pubblica ogni giorno 57 edizioni, distribuite in 18 paesi e in 18 lingue differenti.

Abbiamo formato la loro **forza vendita** in Italia, attraverso corsi sulla **vendita** e sulla **comunicazione efficace**, utilizzando naturalmente la metodologia Maximum Training® e le tecniche e gli strumenti derivati dalla Programmazione Neuro Linguistica.

Il CAF ACLI è il Centro di assistenza fiscale delle Acli per lavoratori dipendenti e pensionati. Presente in modo capillare su tutto il territorio nazionale, il CAF ACLI fornisce assistenza e consulenza completa e personalizzata nel campo fiscale e delle agevolazioni sociali. Il CAF ACLI dispone di una rete organizzata su tutto il territorio, composta da 110 società e 1.100 uffici, con più di 1.500 operatori adeguatamente formati ed in grado di ricevere ed assistere ogni anno oltre 1.200.000 cittadini.

Da circa 9 anni curiamo un percorso di formazione per i loro formatori, ci occupiamo dell'élite che, a sua volta, va in giro per l'Italia a formare altri formatori.

Il nostro intervento è mirato alla **comunicazione efficace**, al **parlare in pubblico**, alle **metodologie di apprendimento dell'adulto**, alla **progettazione** ed alla **valutazione della formazione**.

A queste società abbiamo offerto **consulenza** per circa **2 anni**, formando il loro **management** ed i **piloti** in **gestione risorse umane** e **costruzione di un gruppo**.

Questa formazione particolarmente attiva in quanto si svolge fuori l'aula è utile per affinare le capacità di gestire situazioni nuove o problematiche e migliorare l'efficacia comportamentale e organizzativa nei gruppi.

Attraverso l'apprendimento esperienziale si ottiene l'obiettivo di creare un gruppo di lavoro basato sulla fiducia reciproca, sulla consapevolezza che, per essere efficaci, occorre "l'altro".

Intergea, grande marchio nella vendita, assistenza, noleggio e distribuzione di autovetture del nord-est d'Italia, è un gruppo costituito da decine di concessionari di automobili. Una tra queste è Autoingros S.p.a., concessionaria Fiat, Alfa Romeo, Lancia, con sede a Borgaro Torinese, leader nel settore della compravendita di autovetture.

Ci occupiamo **dal 2004** di formare il **personale front-line** e tutto il **management**. La nostra formazione è stata incentrata sulla **comunicazione efficace** con il cliente, sulla **vendita**, su elementi di **negoziazione**, sul **telemarketing**, sul come **parlare in pubblico**, sulla **gestione del tempo**, sulla **motivazione**, **proattività** e **autostima**.

Tutto questo lo realizziamo in circa 30 giornate di formazione all'anno, in piccoli gruppi composti da circa 12 persone.

FRANCHISING IMMOBILIARI

Siamo costantemente chiamati a supporto della formazione, gestione e motivazione della rete vendita dei più importanti marchi nazionali del settore immobiliare come per esempio:



In particolar modo ci siamo occupati della formazione di:

- 👤 **management**: sviluppo commerciale, gestione risorse umane;
- 👤 **titolari**: leadership, gestione delle risorse umane, selezione del personale, gestione del tempo, motivazione;
- 👤 **collaboratori**: vendita, comunicazione efficace, telemarketing, motivazione e autostima.

Il Gruppo nasce il 17 gennaio del 1965, su iniziativa di un ristretto numero di Agenti, particolarmente attenti, che si propongono di realizzare, insieme con lo sviluppo delle Agenzie, anche rapporti più equilibrati con la Mandante, e che con il loro entusiasmo ed il loro esempio hanno saputo coinvolgere la maggior parte dei Colleghi in carica a quel tempo.

Abbiamo realizzato 4 edizioni del **Master Formazione Formatori**, una all'anno dal 2004, finalizzato alla creazione di **Trainers** specializzati nell'applicazione delle più innovative tecniche di Programmazione Neuro Linguistica applicate alla **formazione** ed alla **vendita**.

FRANCHISING MEDIAZIONE CREDITIZIA

Ci occupiamo attualmente di formare i titolari ed i collaboratori di alcuni dei più importanti franchising di mediazione del credito:



Tematiche riguardanti la **vendita** e la **gestione delle obiezioni**, la **comunicazione efficace** col cliente, la **motivazione** e la **gestione del personale**, l'**automotivazione**.

SAMSUNG

Samsung italia si è affidata a noi per le tematiche riguardanti la **formazione** dei loro **ambassador** ovvero i venditori/formatori che approcciano i commessi dei negozi/grandi centri di elettronica.

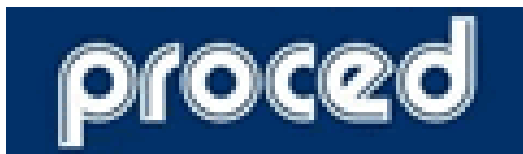
In particolare curiamo la **relazione efficace e persuasiva** e il **parlare in pubblico strategico** in condizioni “non ottimali” (ovvero il punto vendita).



L'azienda leader al mondo nella produzione di navigatori satellitari, nasce nel 1991 e ha sede ad Amsterdam.

Nel 2009 abbiamo curato la formazione dei **Field Managers** che operano sul territorio per fare formazione sui prodotti ai commessi dei Punti Vendita, per posizionare il materiale di marketing e per raccogliere dati utili al marketing e alle vendite.

FORNITURE UFFICI



Stiamo formando da 2 anni la forza vendita (oltre 100 persone) su tematiche relazionali e motivazionali.

karnak

Leader europeo nell'area forniture uffici, ci stiamo occupando dello sviluppo dei commerciali e delle persone del supporto-rete di Karnak, EDK e Titanedi: motivazione, comunicazione efficace, vendita e comunicazione telefonica.

Abbiamo iniziato un percorso di coaching con alcuni dirigenti del gruppo proprietario di “Corriere della Sera”, “Bompiani”, “Oggi”, “Max”, “Rizzoli”...)

Il **coaching** è una relazione progressiva one to one in cui il coach lavora individualmente con il cliente – il coachee – accompagnandolo nella realizzazione di obiettivi, attraverso un percorso di **autosviluppo, responsabilità, consapevolezza**.

Abbiamo iniziato anche la formazione di gruppi di manager su tematiche relative alla **Fiducia** nell’Organizzazione ed al **Public Speaking**.