

#amisuradipersona



Cliente, collaboratore e candidato sono uniti una esperienza comune



Perché i clienti dovrebbero considerare l'azienda ed i suoi prodotti/servizi (attrarre)?

Perché dovrebbero tornare a comprare/usufruire dei prodotti/servizi (fidelizzare)?



Customer experience

Employee experience

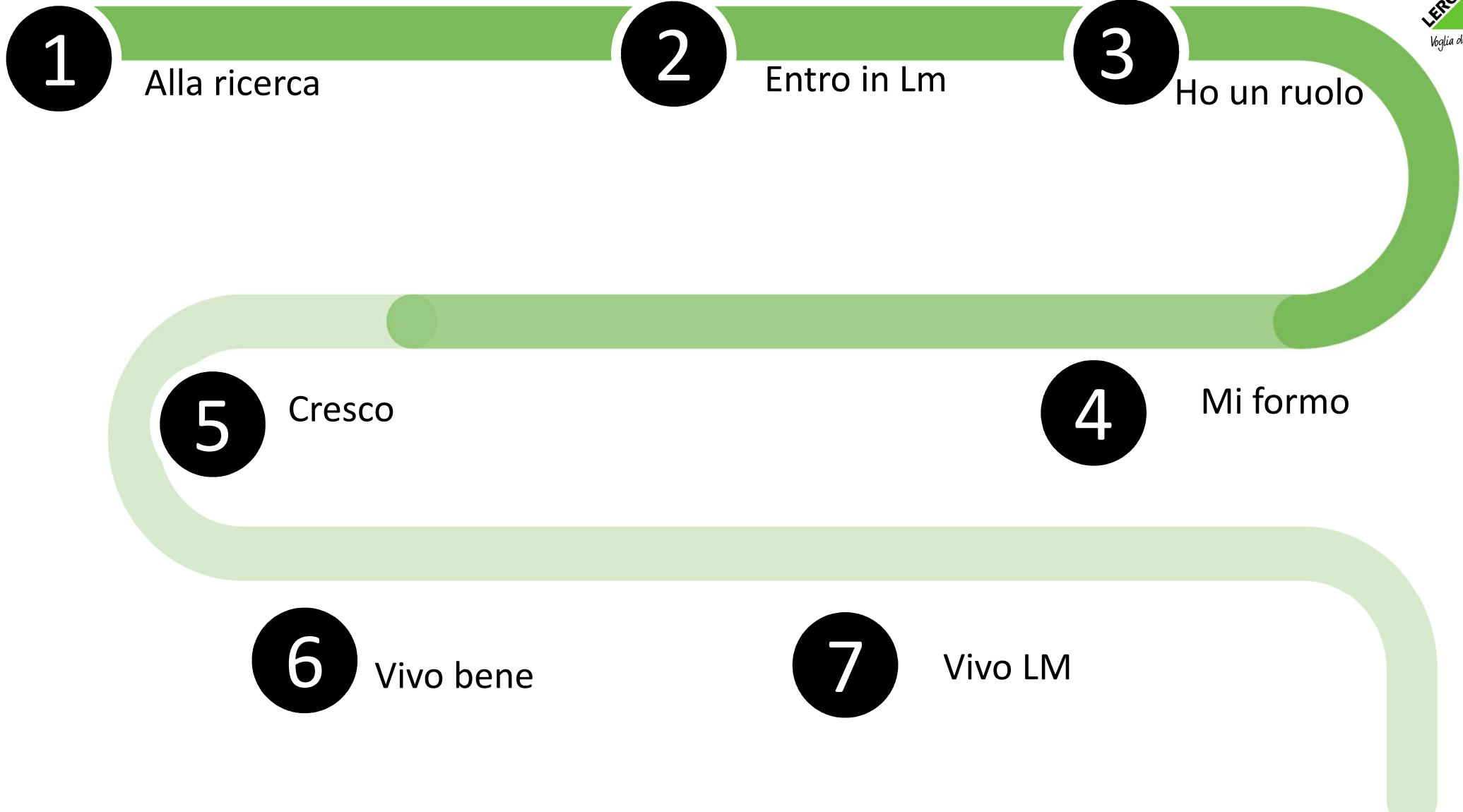


Perché i talenti dovrebbero considerare un lavoro per l'azienda (attrarre)?

Perché dovrebbero rimanere (fidelizzare)?

Perché dovrebbero diventare degli *ambassador* (diffondere)?

SCENARIO CANDIDATO/COLLABORATORE LEROY MERLIN





PROGETTO TALENT HUB

OBIETTIVI



Creare una piattaforma open che parli su tutti canali e a tutti i target



Creare una esperienza per i candidati e i collaboratori



Creare una esperienza desk/mobile responsive



Rendere phigital l'esperienza dei candidati/collaboratori e dei recruiter

DESIGN TALENT HUB



Conosco e
Scopro Leroy
Merlin

Sono
interessato a
Leroy Merlin

Scelgo Leroy
Merlin

Entro in Leroy
Merlin

Consiglio
Leroy Merlin





PROGETTO A MISURA DI PERSONA

OBIETTIVI



Creare mappe di attività semplici e aperte



Creare mappe orientate allo sviluppo professionale



Creare una esperienza di feedback continuo
manager/collaboratore/network

PROGETTO A MISURA DI PERSONA

MODELLO DI VALUTAZIONE E SVILUPPO

Attività e comportamenti attesi

Performance e kpi

Competenze

Preziosità

Potenziale



La mappa di evoluzione aperta



CV

CV

ATTIVITÀ E COMPORAMENTI ATTESI

ACCOGLIE IL CLIENTE Mette in pratica con tutti i clienti il modello di relazione Top attraverso un approccio solerte, empatico, autentico e orientato al cliente. I suoi comportamenti sono indispensabili perché dedicati, creano valore e rendono unica la relazione. Applica gli 8 elementi base del modello di relazione per accogliere il cliente e fargli vivere un'esperienza gratificante.	CONSTRUISCE IL MESTIERE LIBERA SE STESSO NEL MESTIERE VIVE PIENAMENTE IL MESTIERE RIVOLUZIONA IL MESTIERE
RACCOGLIE LE INFORMAZIONI DAL PROPRIO CONTESTO DI RIFERIMENTO AL FINE DI PROPORRE LA MIGLIORE OFFERTA AL CLIENTE Conosce i propri prodotti e i prezzi rispetto ai concorrenti del bacino di riferimento. La conoscenza dei target clienti e del suo bacino clienti/abitante gli permettono di proporre la soluzione adatta in termini di gamma e offerta. I risultati del barometro e del mystery lo stimolano a trovare soluzioni migliorative. Fa risalire al cs informazioni sui bisogni clienti e sulla gamma. Conosce i competitor coinvolti e conosce l'offerta prodotti, i prezzi e le tendenze, al fine di individuare azioni concrete e immediatamente replicabili.	CONSTRUISCE IL MESTIERE LIBERA SE STESSO NEL MESTIERE VIVE PIENAMENTE IL MESTIERE RIVOLUZIONA IL MESTIERE
VENDE AL CLIENTE ATTRAVERSO LINEARI E SPAZI PROMOZIONALI CHIARI E ATTRATTIVI - focus Vendita Libera Semplifica e rende autonomo l'atto di acquisto al cliente. Adegua le capacità del lineare in base alle vendite dei prodotti. Concretizza le attività di caricamento. Presenta i lineari secondo le regole merchandising e applica le nuove gamme e gli Fmc. Garantisce la presenza delle schede prodotte, e la comunicazione del prezzo e dei servizi. Conosce e applica il Pac in maniera consapevole, le proposte di miglioramento. Co-costruisce i suoi obiettivi di performance.	CONSTRUISCE IL MESTIERE LIBERA SE STESSO NEL MESTIERE VIVE PIENAMENTE IL MESTIERE RIVOLUZIONA IL MESTIERE
VENDE UNA SOLUZIONE/PROGETTO AL SUO CLIENTE - focus Vendita Assistita / Progetto Applica regolarmente le 5 fasi della vendita. Dedica il giusto tempo al cliente dopo aver appurato il bisogno e le intenzioni d'acquisto. Nella vendita propone al cliente una gamma fisica sia qualità che linea. Conosce e utilizza i piani di vendita. Propone la soluzione/progetto ideale completo di prodotti complementari, supplementari e servizi. Conclude la relazione con una vendita o un preventivo. Conosce il portafoglio clienti. Trasforma i preventivi in ordini ed effettua il no call. Co-costruisce i suoi obiettivi di performance.	CONSTRUISCE IL MESTIERE LIBERA SE STESSO NEL MESTIERE VIVE PIENAMENTE IL MESTIERE RIVOLUZIONA IL MESTIERE
CURA IL PATRIMONIO AZIENDALE Ricerca i risultati del reparto e del suo ambito di riferimento, li analizza per migliorarne la performance. Mette in pratica azioni per il miglioramento dello stock sia in relazione che in qualità. Conosce e gestisce puntualmente e in maniera corretta avo e stock tossico. È attore della preparazione dell'inventario e mette in atto azioni migliorative per ridurre la Di. Fa della lotta alla Di un gesto mestiere quotidiano. Conosce le demerque più frequenti e impattanti e propone soluzioni migliorative.	CONSTRUISCE IL MESTIERE LIBERA SE STESSO NEL MESTIERE VIVE PIENAMENTE IL MESTIERE RIVOLUZIONA IL MESTIERE
AREA APERTA	CONSTRUISCE IL MESTIERE LIBERA SE STESSO NEL MESTIERE VIVE PIENAMENTE IL MESTIERE RIVOLUZIONA IL MESTIERE

KPI 1 KPI 2 KPI 3 KPI 4 KPI 5

KPI 1	KPI 2	KPI 3	KPI 4	KPI 5
Indice soddisfazione Cliente complessivo (averall barometro cliente ds-100 a +100)	Indicatore totale Cliente misurato negozio	% qualità erogata modello di relazione elementi fissi	ITEM BAROMETRO: accoglienza e simpatia del venditore	ITEM BAROMETRO: accoglienza e simpatia del venditore
Gamma Vendita				
Attrattività	GDM CA su tot reparto	Ranking Famiglia Negozio	Osservazioni scheda visione reparto	
Barometro Cliente: conoscenza e servizi	Scontro medio	Conversione preventivi	N Clienti FID Premium	
Di gg copertura stock	Demerque	Avo e stock tossico		
AREA APERTA	AREA APERTA	AREA APERTA	AREA APERTA	AREA APERTA

QUALI COMPETENZE SVILUPPARE?

<ul style="list-style-type: none"> Comunicare e relazionarsi in maniera efficace Elaborare soluzioni semplici, innovative e creative Garantire gli aspetti organizzativi del proprio ambito di responsabilità
<ul style="list-style-type: none"> Comunicare e relazionarsi in maniera efficace Elaborare soluzioni semplici, innovative e creative Garantire gli aspetti organizzativi del proprio ambito di responsabilità Analizzare le informazioni provenienti dagli scenari possibili (presenti/futuri)
<ul style="list-style-type: none"> Elaborare soluzioni semplici, innovative e creative Agire collaborativo Problem solving Garantire gli aspetti organizzativi del proprio ambito di responsabilità
<ul style="list-style-type: none"> Comunicare e relazionarsi in maniera efficace Elaborare soluzioni semplici, innovative e creative Problem solving Garantire gli aspetti organizzativi del proprio ambito di responsabilità Agire collaborativo
<ul style="list-style-type: none"> Problem solving Agire collaborativo Elaborare soluzioni semplici, innovative e creative Analizzare le informazioni provenienti dagli scenari possibili (presenti/futuri)
AREA APERTA

GUIDA ALLA LETTURA

CONSTRUISCE IL MESTIERE apprendono nel qui ed ora Si impara nel contesto, apprende e comprende, garantisce l'indispensabile DIMENSIONE SPAZIO TEMPORALE IO QUI ED ORA
LIBERA SE STESSO NEL MESTIERE liberando il suo contributo in continua Padroneggia le attività, agisce con consapevolezza, garantisce il raggiungimento degli obiettivi DIMENSIONE SPAZIO TEMPORALE IO E L'ALTRO (per / senza) BREVE TERMINE
VIVE PIENAMENTE IL MESTIERE portando valore dentro e fuori il contesto di appartenenza, per sé e per gli altri Ha una visione 360°, miglora i contatti, comunica, evolve / fa evolvere, garantisce i risultati con costanza DIMENSIONE SPAZIO TEMPORALE IO E CONTESTO (fatta / non) MEDIO TERMINE
RIVOLUZIONA IL MESTIERE producendo eccellenza e innova una per l'altra Ha l'azione continua al miglioramento, capitalizza le esperienze o le fa evolvere, crea valore per l'M DIMENSIONE SPAZIO TEMPORALE IO E L'AZIENDA LUNGO TERMINE
Attività, comportamenti e KPI funzionali allo sviluppo omnicanales dell'azienda. AREA APERTA L'Area Aperta permette di rendere a misura di persona il contributo di ciascun collaboratore e di creare progetti, trasversali, attività particolari che rientrano nella valutazione e sviluppo del collaboratore.