

PROUD
TO BE
BERNER

**ESPERTI PER
PASSIONE**

BERNER

**Formazione, addestramento o
condivisione?**

La lezione della generazione Y ai suoi fratelli maggiori.



**EXPERTS WITH
PASSION**

 **BERNER**

**Gruppo Berner:
9.000 Collaboratori.
60.000 Articoli.
Un'Azienda con
dimensioni internazionali.**

Una multinazionale leader
nella vendita diretta di prodotti
in tutta Europa nei settori Artigianato,
Autotrazione e Industria.

Siamo un'Azienda con un valore aggiunto:
la **passione** che abbiniamo
alla nostra **competenza**.

01. Le Aziende del Gruppo.

**LI BERNER**

Azienda leader per la vendita diretta a livello europeo nei settori Autotrazione, Artigianato e Industria.

**caramba**

Azienda di prodotti chimici, servizi e accessori per la pulizia, la cura e la manutenzione.

**BTI**

Azienda tra i principali fornitori diretti per l'Edilizia.

Berner SE (Holding) | Berner Group**BTI Holding GmbH**



02. 2013-2014 i Numeri.

- ▶ **Fatturato Gruppo Berner**
 - ▶ **1,074 miliardo di € (+2,1%)**
- ▶ **Fatturato Berner Trading.**
 - ▶ **776 milioni di €uro**



03. Berner Italia.

▶ **Fondazione:**

- ▶ 15 gennaio 1974, Bolzano

▶ **Sede:**

- ▶ Dal 1989 a Verona

▶ **Azienda di vendita diretta:**

- ▶ Oltre 800 Collaboratori.
- ▶ Oltre 100.000 Clienti.
- ▶ 640 Venditori sul territorio nazionale.
- ▶ 2.000 ordini al giorno.
- ▶ 98% dei prodotti in pronta consegna.

▶ **Divisioni commerciali:**

- ▶ Artigianato, Autotrazione e Industria.

▶ **Gamma di Prodotti:**

- ▶ Oltre 15.000 articoli.

▶ **Canali di Vendita:**

- ▶ **Vendita diretta** tramite agenti di commercio.
- ▶ Altri canali: commercio on line, call-center e punti vendita.

04. Un mondo di Esperienza e Passione.

- ▶ Berner Business School:
 - ▶ Ogni anno, oltre 300 partecipanti ai nostri corsi.
 - ▶ Oltre 200 giornate di formazione

**COMPETENZE
100%
PER L'AZIONE®**



04. Un mondo di Esperienza e Passione.

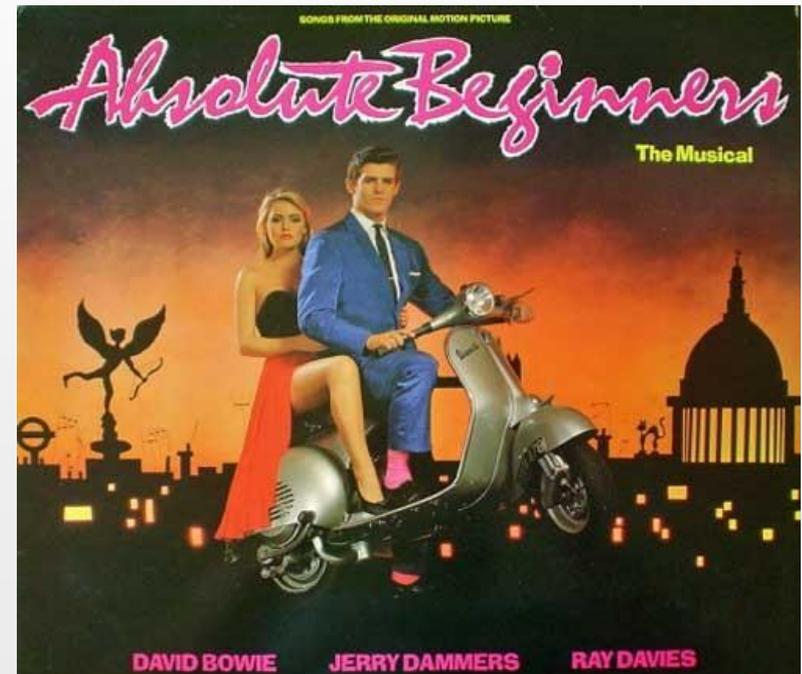
- ▶ Berner Business School:
 - ▶ certificazione ISO 9001
 - ▶ 2 formatori commerciali.
 - ▶ 1 formatore manageriale.
 - ▶ 5 formatori tecnici.
 - ▶ 1 responsabile.



06. Un mondo di Esigenze.

▶ **Venditore nuovo.**

- ▶ Come differenziarsi dai concorrenti?
- ▶ Come far capire al cliente l'utilità della collaborazione?
- ▶ Come diventare fornitore?
- ▶ Come guadagnare bene e presto?



07. Un mondo di Soluzioni.

- ▶ **Primo Corso agenti nuovi in sede.**
 - ▶ Metodo di vendita.
 - ▶ Primi prodotti fondamentali. (15.000)
- ▶ **Affiancamenti del Capo Distretto (Area manager) in zona.**
 - ▶ Metodo di vendita.
 - ▶ Primi prodotti fondamentali.



08. Risultati ottenuti.

▶ **Visione del cliente.**

- ▶ E' un agente nuovo.
- ▶ Hanno tutti gli stessi prodotti.
- ▶ Simpatico/Antipatico.
- ▶ *Se passa bene, se non passa...*

▶ **Visione del venditore.**

- ▶ Cliente impegnativo.
- ▶ Forte concorrenza.
- ▶ Simpatico/Antipatico.
- ▶ *Vedo se passarci...*

08. Risultati ottenuti.

▶ **Visione dell'azienda.**

- ▶ Potenziale tutto da esprimere.
- ▶ Allungamento delle tempistiche.
- ▶ Immagine aziendale.



09. Esigenze complete.

▶ **Cliente.**

- ▶ Lavorare con un fornitore-partner innovativo e competente.

▶ **Venditore.**

- ▶ Guadagnare bene e prima possibile.

▶ **Azienda.**

- ▶ Creare e gestire una relazione duratura e profittevole.



10. La prospettiva formativa Y.

▶ La generazione Y e l'apprendimento.

- ▶ Fare è più importante di sapere.
 - ▶ Risultati e azioni sono più importanti di accumulare conoscenza.
- ▶ Immediatezza.
 - ▶ Ricevere informazioni quando servono e da più fonti.
- ▶ Approccio per «tentativi ed errori».
 - ▶ *Nintendo style*. Se sbaglio, apprendo e ricomincio da capo.
- ▶ Bassa soglia di attenzione.
 - ▶ Costante modalità multitasking.

10. La prospettiva formativa Y.

▶ La formazione per la generazione Y.

- ▶ Formazione in modalità visiva.
 - ▶ Fammi vedere quello che dici (Tutorial).
- ▶ Pillole di formazione.
 - ▶ Tante, tutte e piccole.
 - ▶ Filmati e testi di dimensioni contenute.
- ▶ Apprendere tramite giochi e simulazioni.
 - ▶ *Nintendo style*. Sono io protagonista.
- ▶ Partecipazione e coinvolgimento.
 - ▶ Ambiente ricco di stimoli per prevenire il multitasking (e la noia).
 - ▶ Sì il dibattito sì.

11. La condivisione formativa Y.

- ▶ **Contenuti più elevati e differenzianti in aula.**
 - ▶ Formazione in modalità visiva.
 - ▶ Tutto quello che facciamo lo ritroviamo in video (Tutorial).
 - ▶ Pillole di formazione.
 - ▶ Tanti piccoli video riportati fase per fase.
 - ▶ Apprendere tramite giochi e simulazioni.
 - ▶ Il protagonista dell'aula è il partecipante agendo in prima persona.
 - ▶ Partecipazione e coinvolgimento.
 - ▶ Ambiente che riproduce l'officina del cliente.
 - ▶ Gruppi di condivisione informazioni tramite social network e messaggistica istantanea.

12. I primi risultati.

- ▶ **Progetto iniziato a Maggio 2014.**
 - ▶ Efficienza media degli agenti nuovi.
 - ▶ Confronto agenti nuovi inseriti a Maggio-Settembre 2013 vs 2014.
 - ▶ +37%.
 - ▶ Pillole di formazione.
 - ▶ In lavorazione.
 - ▶ Apprendere tramite giochi e simulazioni.
 - ▶ *Nintendo style*. Aula ancora più operativa.



13. E' ora di partire.

**ESPERTI PER
PASSIONE**



13. E' ora di partire.



Uno dei fondamenti concettuali della teoria dell'informazione è che il presupposto per l'acquisizione dell'informazione stessa non è l'ignoranza ma l'incertezza.

Edoardo Boncinelli «il cervello, la mente e l'anima»

**ESPERTI PER
PASSIONE**

Il nostro futuro
ha le spalle di un gigante.