



Progetto pillole formative

Elisa Cesetti; Iliana Cisaria

enel

Avere uno strumento accessibile ai consulenti in cui approfondire o fare un refresh su tematiche di particolare interesse

Caratteristiche:

Contenuti facilmente **reperibili**

Approccio ai contenuti **User Friendly**

Engagement e **coinvolgimento attivo** dell'utente

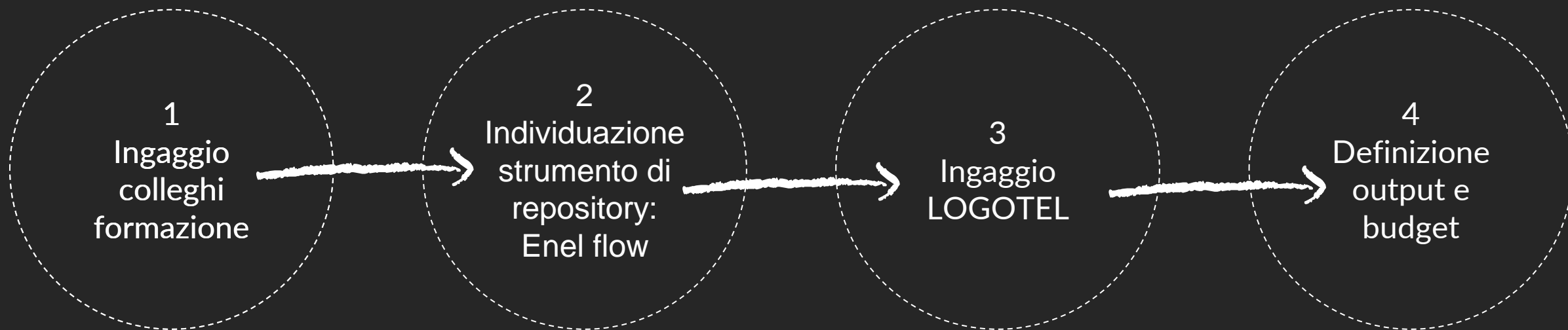
Strumento dinamico: implementabile anche in fasi successive

Tracciamento della fruizione attraverso un **sistema di monitoraggio**



Come

enel



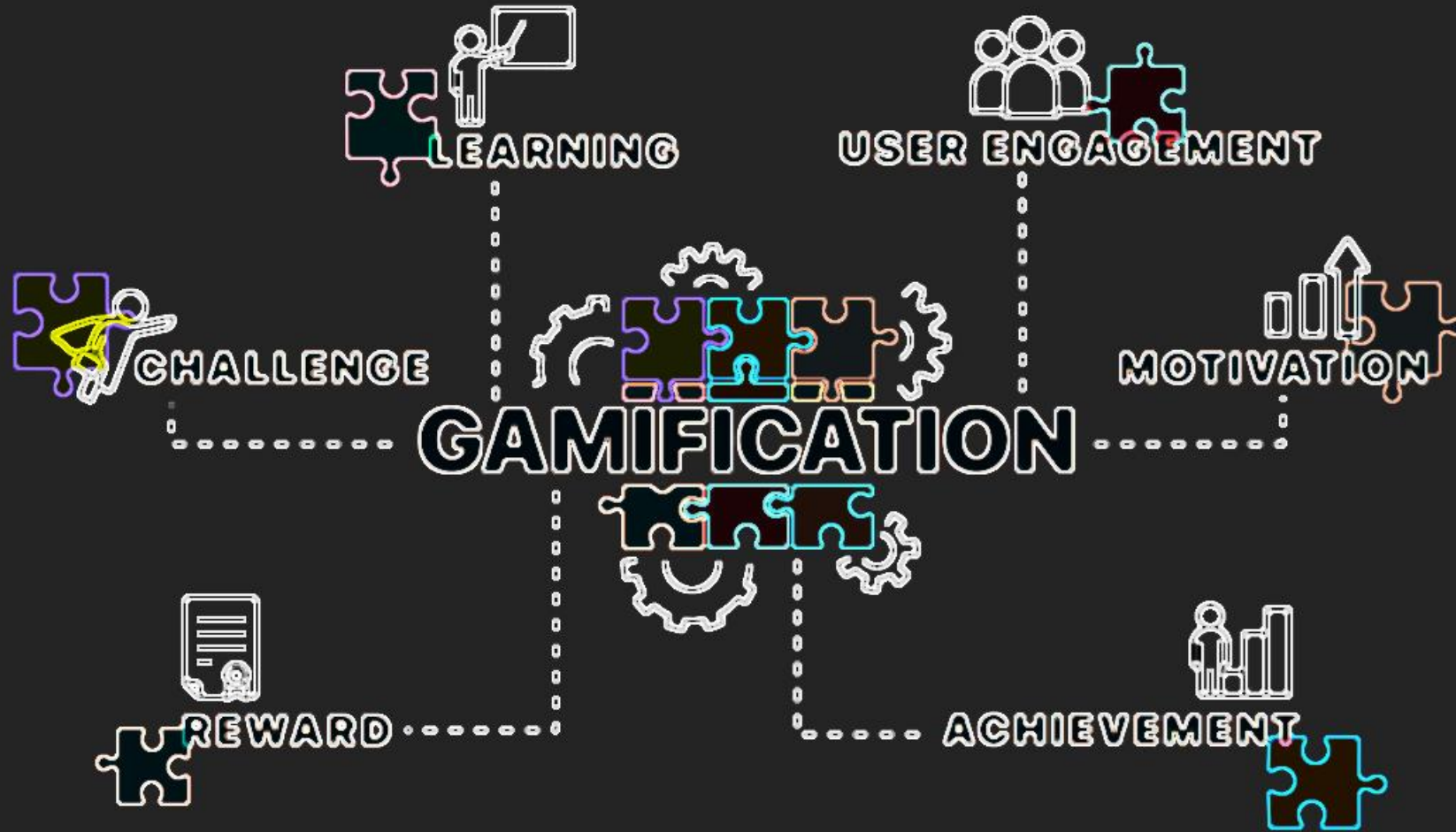


Pillole formative di breve durata, suddivise in due parti:

1. Ascolto di **chiamata reale**, che meglio di altre modalità può essere esempio pratico e soluzione immediata per dubbi o lacune degli operatori;
2. Una parte **video** che spieghi le best/worst practices inerenti quel caso specifico

Gli argomenti:

- Voltura con cambio fornitore
- SWA
- Subentro
- Bolletta web
- Enel X
- SDD
- Enelpremia WOW!



Presentare sotto forma di gioco o con un “metodo giocoso” un’attività facilita il suo svolgimento e rende più vicini gli obiettivi di apprendimento da raggiungere.

Pillole di successo: una vendita spaziale

Pillole di successo: una vendita spaziale

Storytelling

enel

Simuliamo un'astronave che intercetta delle antiche frequenze audio che provengono dal **pianeta Terra**.
recuperare tutte le capsule temporali che contengono gli **audio** e i loro **dati criptati**, per capire e studiarne i **linguaggi di comunicazione efficaci e di successo**: è importante conoscere come **approcciarsi al meglio ai Clienti e quali parole usare!**

Spazio.

Anno astrale 2323.

L'astronave interstellare **Enelprise** attraversa la galassia. Nella **Via Lattea** intercetta delle antiche frequenze audio che provengono dal **pianeta Terra**.

È bene studiarle: sono segreti scambi telefonici tra quelli che chiamavano **Operatori Trekselling** e i loro **Clienti**. Vecchi casi e esempi di successo di **vendite di servizi**.

Il capitano **Energy Kirk** deve recuperare tutte le capsule temporali che contengono gli **audio** e i loro **dati criptati**, per capire e studiarne i **linguaggi di comunicazione efficaci e di successo**: è importante conoscere come **approcciarsi al meglio ai Clienti e quali parole usare!**

Sei stato scelto per essere lanciato con una **navicella spaziale** e compiere **7 missioni**, ognuna con lo scopo di **recuperare una capsula**.



Ora tocca a te!

Fai un bel respiro e **clicca sul pulsante** per sganciare la navicella.

Ogni volta che recuperi una capsula, **rientra qui** per passare alla **missione successiva**.

Sei pronto? Allaccia la cintura e **buon viaggio intergalattico!**

INIZIA ORA

Pillole di successo: una vendita spaziale

Monitoraggio

enel

La «rampa di lancio» dell'astronave mostra le Missioni da «La mia Pagina Personale» e una medaglia premio verrà assegnata a coloro che completeranno la formazione.

Le tre aree della Missione

1.SERVIZI: Bolletta Web e Addebito Permanente

2.PROCESSI: Subentro, Voltura con Cambio Fornitore e Switch Attivo

3.SPECIAL: Enelpremia Wow! e Enel X

visualizza la pagina come: Teleselling. ↻

Le capsule spaziali

Apprendimenti

| ID | Descrizione | Categoria | Azione |
|----------|--|-----------|--------|
| id 39811 | CAPSULE SPAZIALI: un viaggio intergalattico alla scoperta delle vendite di successo! | SERVIZI | >> |
| id 2231 | Bolletta Web Capsula Spaziale | SERVIZI | >> |
| id 2232 | Addebito Permanente Capsula Spaziale | SERVIZI | >> |
| id 40507 | Una nuova missione in arrivo: la Capsula Subentro | PROCESSI | >> |
| id 40510 | Una nuova missione in arrivo: la Capsula Voltura con Cambio Fornitore | PROCESSI | >> |
| id 40512 | Una nuova missione in arrivo: la Capsula Switch Attivo | PROCESSI | >> |
| id 2236 | Enelpremia Wow! Capsula Spaziale | SPECIAL | >> |

Le tre aree della Missione: SERVIZI (arancione), SPECIAL (verde), PROCESSI (rosa).

Pillole di successo: una vendita spaziale

VIDEO

enel





Grazie



enel



Back up



<https://enelflow.it/moodle/mod/scorm/view.php?id=3215>