

GRUPPO QUERCIA

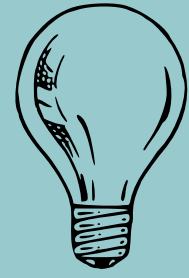
La formazione continua.

“Elemento prezioso sia per il settore del Customer Management sia per i Giovani che hanno bisogno e un desiderio di aggiornamento delle proprie competenze”



DESIGN THINKING

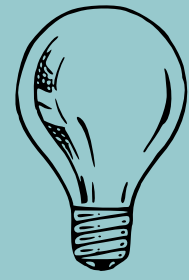




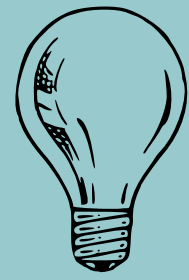
EMPATIZZARE



ANNA

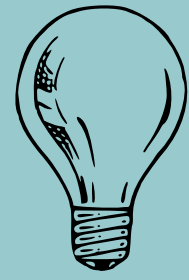


EMPATIZZARE

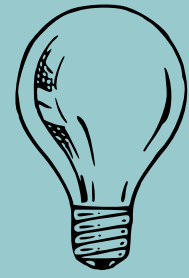


DEFINIRE

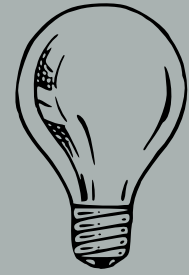
ANNA



EMPATIZZARE



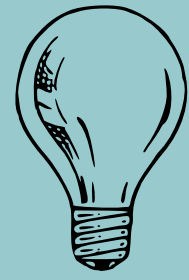
DEFINIRE



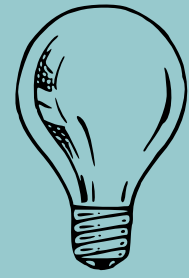
CREARE



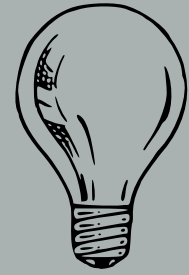
ANNA



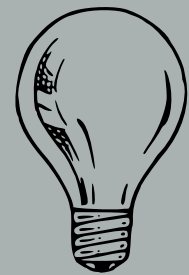
EMPATIZZARE



DEFINIRE



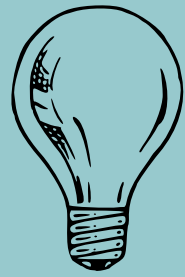
CREARE



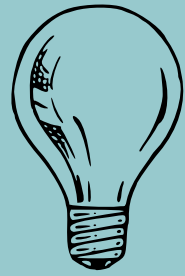
PROTOTIPARE



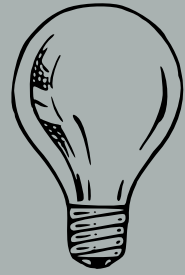
ANNA



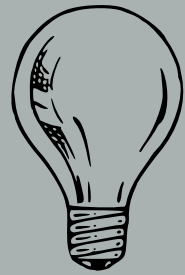
EMPATIZZARE



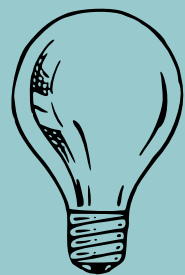
DEFINIRE



CREARE



PROTOTIPARE



TESTARE



ANNA

INSIGHT

ALLEGGERIRE LA
PRESSIONE NEL
RAGGIUNGIMENTO
DEI KPI

INGAGGIARE I
SENIOR

GARANTIRE
FORMAZIONE
CONTINUA

DIFFERENZIARE I
CONTENUTI PER
DIVERSI TIPI DI
OPERATORI

Le nostre idee

Idee Gruppo Quercia

1. Come ingaggiare i senior nei momenti di confronto? 📌

affine bonus ai senior che partecipano nel programma di coaching tra pari, richiedendo forse un certo livello di qualità (KPI) per poter accedere al programma come senior	imparare a creare un DT efficace	apertivi di confronto	Mettendo a disposizione dei momenti di confronto tra i senior e i junior per condividere i dubbi/bisogni formativi.	individuare tra i senior una persona che si occupi di fornire feedback/chiarimenti/obiettivi e che faccia da "ponte" tra senior e junior	Mettere a disposizione un responsabile (TL, coach) anche per i senior per aiutarli a gestire al meglio il processo di coaching e creare degli action plan
+0	+0	+2	+4	+5	+1
Rendendo evidente il vantaggio che ne possono trarre: preparazione, auto stima, possibilità di crescere in azienda	adeguandone il mansionario	Chiedendo loro di preparare nel o tik tok sulle learning lesson	creando momenti di incontro settimanalmente/mensilmente, in un ambiente favorevole attraverso i quali i senior possano condividere consigli e suggerimenti sulla base del loro	Margherita	andrea
+0	+2	+0	+0	+0	+0
Noemi	Patricia				
+0	+0				

3. Come far evolvere ogni giorno la knowledge base a disposizione degli operatori? 📌

aggiornandola quotidianamente aggiungendo novità, filtrandole magari per diversi profili in base all'attività svolta	Chiedere a chi ne usufruisce come rendere la KB uno strumento utile	"riunioni" collettive su argomenti KB per individuare mancanze SOCIAL: come capire se la KB è aggiornata?	creare delle chat/dei canali aziendali accessibili a tutti gli operatori, in cui si possono scrivere/leggere in real time eventuali news e procedere, al fine di potenziare le capacità di	Essendo proattivi e curiosi	Creando una knowledge base interattiva nella quale oltre a consultare i documenti, uno può fare dei quiz, guardare i video ecc.
+0	+1	+0	+0	+1	+7
riproporre periodicamente delle valutazioni sulla fruibilità delle informazioni	organizzare una bacheca dove inserire la "news" e permettere a tutti di intervenire subito con domande/dubbi (formula post it)	Aggiungere magari una serie di forum moderato da un responsabile per capire meglio le eventuali mancanze/esigenze.	Dare la possibilità agli utenti di proporre diversi modi di rappresentare i contenuti formativi/informativi.	Rendere la knowledge base user friendly creando dei collegamenti tra contenuti simili	creare uno staff "misto" dove anche qualche operatore è parte della creazione dei contenuti
+0	+0	+2	+2	+0	+0
nuove figure di specialisti della formazione	Margherita	Matija	MANUEL	stefania	Patricia
+0	+0	+0	+0	+0	+0

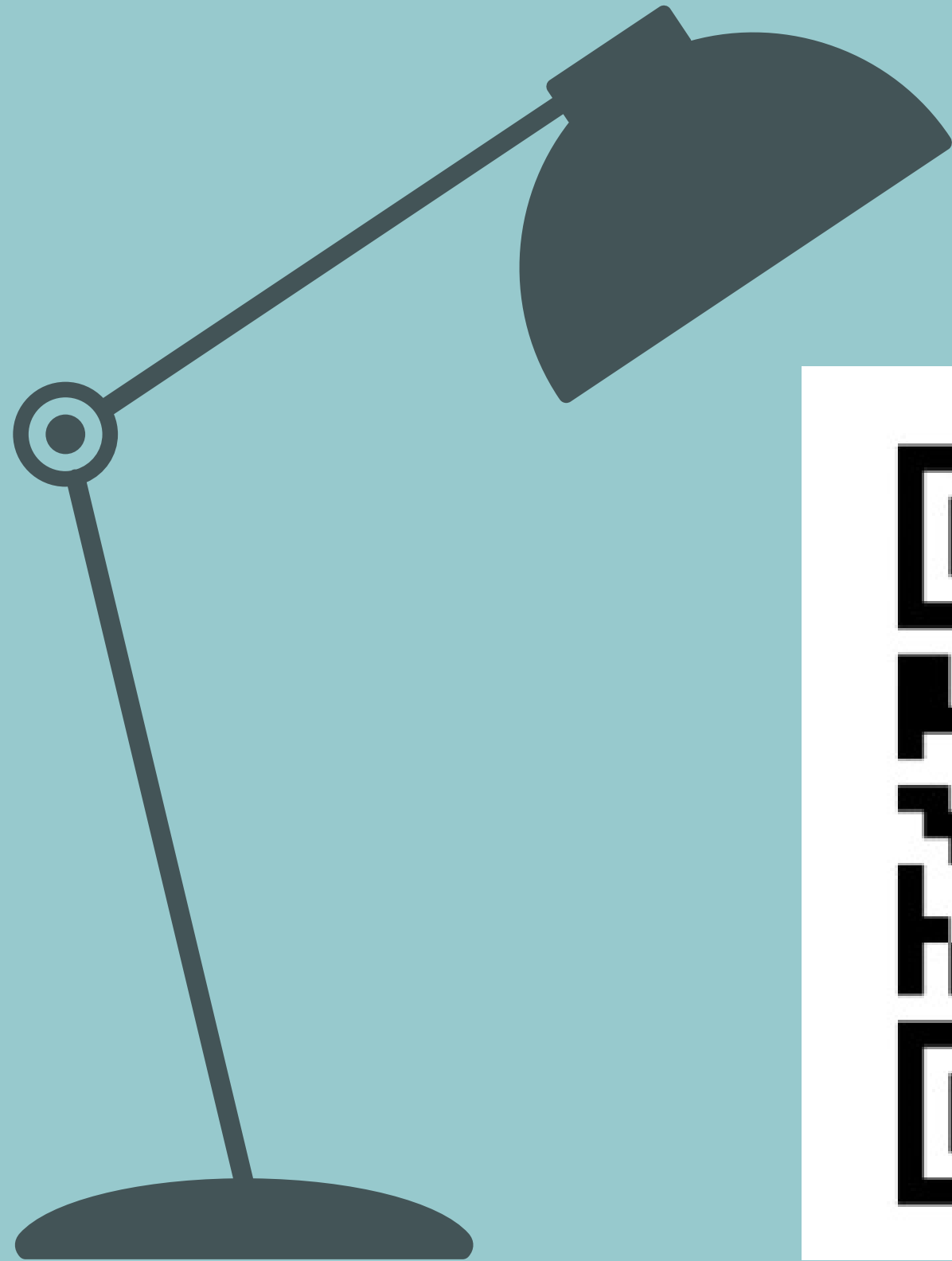
2. Come identificare il modo corretto per parlare in modo efficace a cluster diversi di operatori dei diversi tipi di contenuti di assistenza? 📌

erogare una survey nella quale i partecipanti scelgono tra diverse modalità di erogazione, poi un programma pilota per capire quale metodo sarebbe il più efficiente	mensilmente sperimentare implementazione di nuovi sistemi di comunicazione in "diretta" SOCIAL: ad ogni sistema segue una classifica di pro e contro	creare dei metodi diversi di erogazione dei contenuti e far provare tutti quanti a tutti gli operatori per poi decidere quale metodo è adatto a chi, si può scipire da un test oppure una	effettuare una rapida valutazione (es. brevi test) a seguito della condivisione di aggiornamenti e chiedere agli operatori di individuare criticità raccontate nella modalità di condivisione	facendo un progetto pilota con livelli diversi di operatori e vedere come reagiscono a Contenuti raccontati in modo diversi	scegliendo canali diversi di gestione conoscenza e chiedendo agli operatori di "isciversi" a un canale
+7	+1			+0	+4
Matija	stefania	Noemi	andrea	manuel	creazione piattaforma e-learning con diverse modalità di fruizione dei contenuti, il canale è unico ma le modalità sono diverse
+0	+0	+0	+0	+0	+0

4. Come la gestione della conoscenza (formazione e informazione) può alleggerire la pressione quotidiana nel raggiungere i KPI? 📌

avendo tutti i materiali formativi e informativi a disposizione per una facile consultazione rende meno stressante lo svolgimento di qualsiasi operazione	Più file formative per condivisione KPI	creazione di file condivisi dei materiali formativi, divisi per categoria o argomento SOCIAL: nel/carosello di spiegazione utilizzo di sistemi di upload di file e uso di google sheets	creazione di giochi interattivi con materiale formativo comprensivi di quiz, sfide o competizioni (anche tra gli stessi operatori/colleghi) che diano la possibilità di testare le proprie	Analizzando e organizzando le informazioni in base all'esperienza maturata giornalmente, così da creare "automatismi salva energie" nel proprio metodo lavorativo	mettendo a disposizione degli slot durante la giornata lavorativa dedicata proprio alla lettura della knowledgebase/all'aggiornament o.
+0	+1	+0		+1	+1
checklist condivisa ad inizio turno con gli operatori (mezzo mail) che contenga info per ottimizzare la gestione dell'assistenza cliente in base ai contenuti richiesti e aggiornamenti in quel periodo	Stimolare lo spirito di gruppo	si possono anche creare dei test per valutare l'apprendimento degli argomenti nuovi, mettere a disposizione delle sezioni dove esprimere i dubbi/bisogni	dando evidenza di statistiche dati e tipi anti stress, come uno stream dedicato	creando una serie di pillole, reel che parlano di questa catturando le esigenze degli operatori	
+0	+3	+0	+1	+0	

SCANSIONA QUESTO CODICE:



CREARE

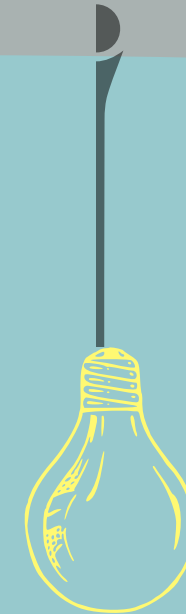
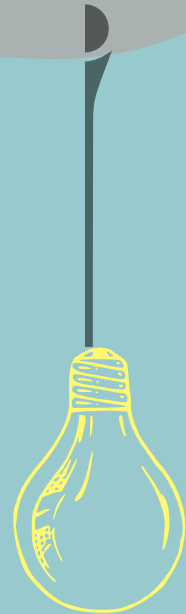
QUALI ABBIAMO SCELTO?

I

D

E

E



SURVEY PER
DIFFERENZIARE
LE MODALITA' DI
EROGAZIONE
DEI CONTENUTI

KNOWLEDGE
BASE
INTERATTIVA

PROTOTIPARE

TEST INIZIALE

Prima di iniziare la tua esperienza formativa sarà necessario procedere con un primo test, al fine di testare le tue conoscenze in merito all'argomento, che sarà il protagonista del percorso: la quercia!

[VAI AL TEST](#)



Una volta terminato, possiamo procedere alla visione della formazione.
Il collega che ti ha coinvolto ti comunicherà quale percorso intraprendere:

A

B

C



VISIVO

Di seguito le tracce da ascoltare:

▶ 0:00 / 2:20

▶ 0:00 / 1:09

▶ 0:00 / 2:00

UDITIVO

ecologica geologica

Questi alberi sono noti per la loro bellezza, resistenza e la loro importanza

CINESTETICO

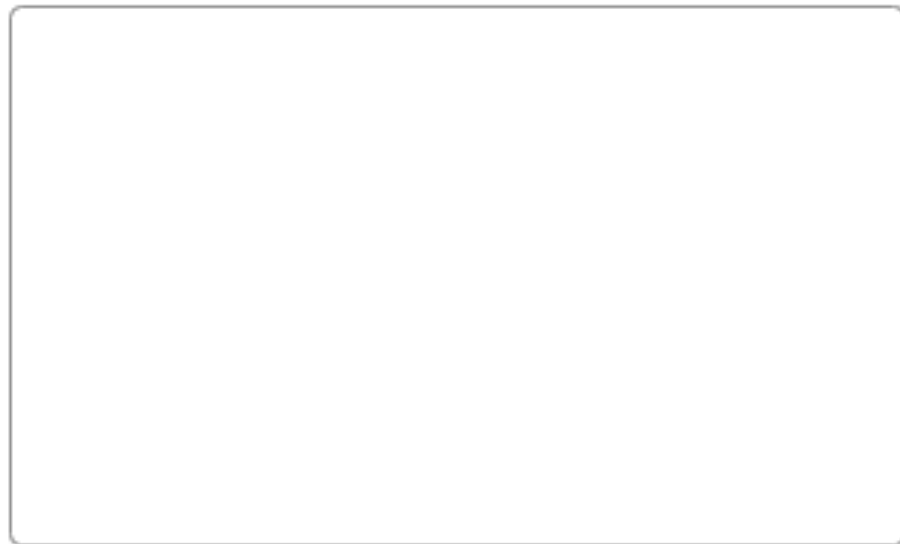
IL GIOCO

Africa meridionale	Nepal
Cile	Giappone
Messico	Stati Uniti

Dove crescono le querce

Dove non crescono le querce

IL GIOCO



Dove crescono le querce

Messico ✓

Giappone ✓

Stati Uniti ✓

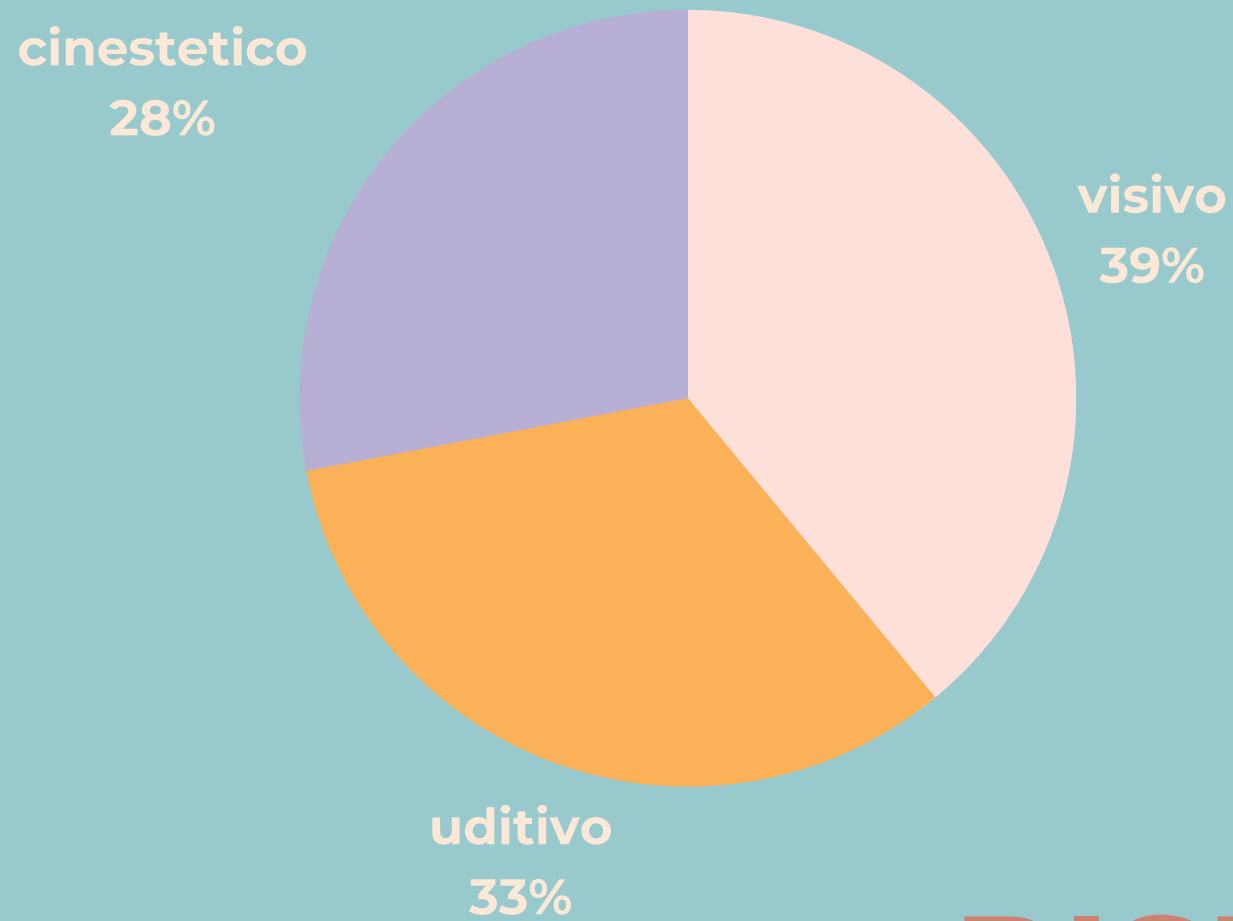
Dove non crescono le querce

Nepal ✓

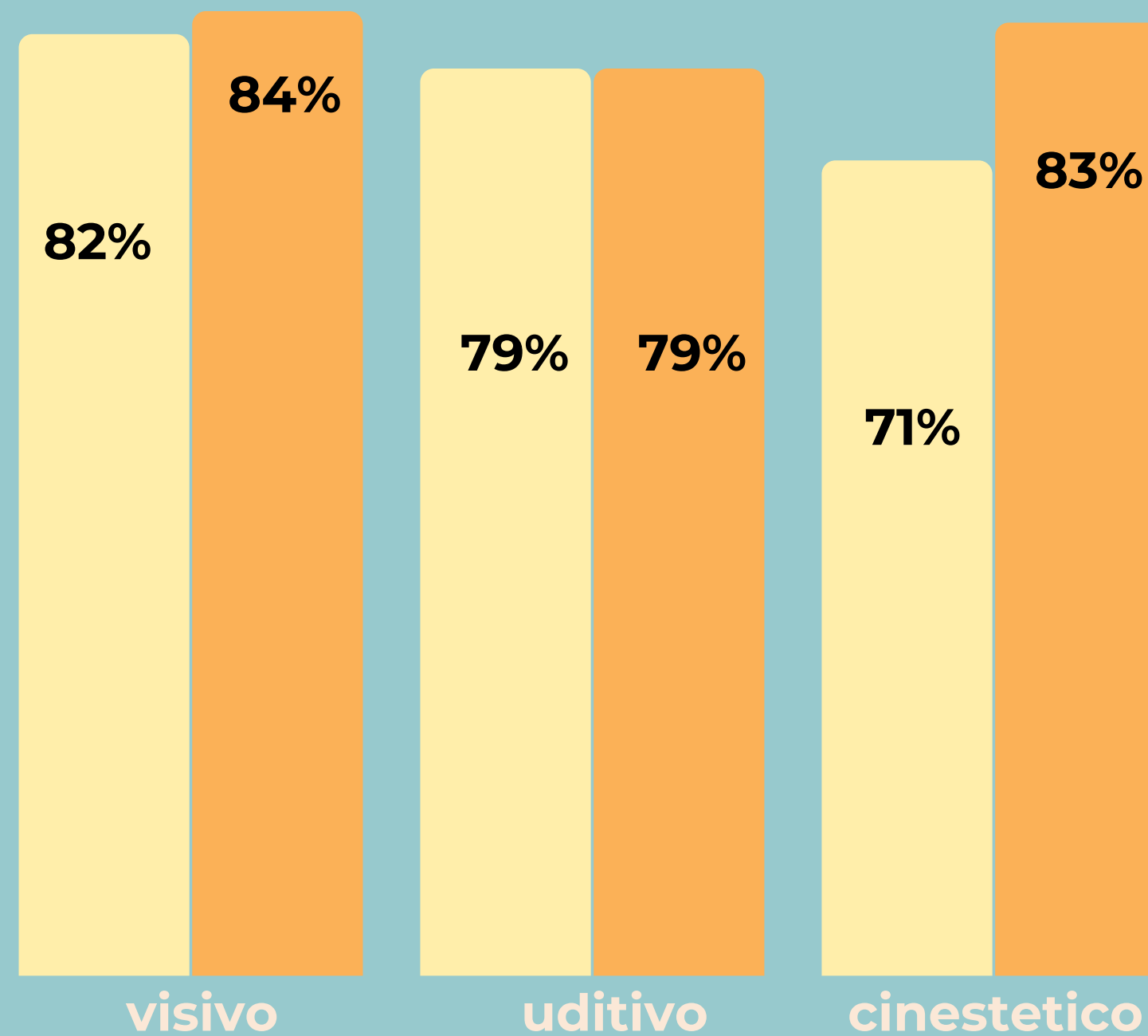
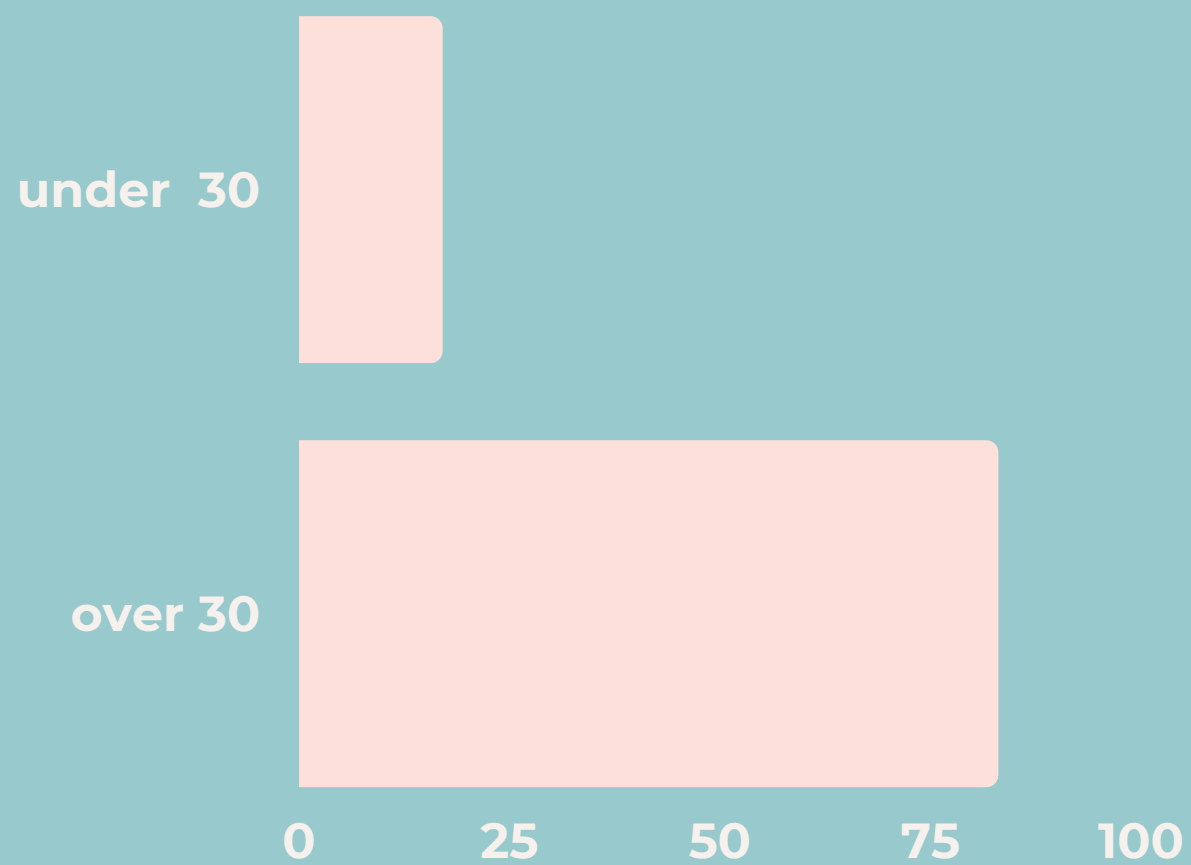
Cile ✓

Africa meridionale ✓

DATI DEL TEST



RISULTATI



test INIZIALE U30

81%

test FINALE U30

81%

test INIZIALE O30

77%

test FINALE O30

82%

CONSIDERAZIONI FINALI

INNOVARE E TRASFORMARE I LINGUAGGI PER I GIOVANI

La formazione continua.

“Elemento prezioso sia per il settore del Customer Management sia per i Giovani che hanno bisogno e un desiderio di aggiornamento delle proprie competenze”

CONSIDERAZIONI FINALI

INNOVARE E TRASFORMARE
I LINGUAGGI PER I GIOVANI

La formazione continua.
“Elemento prezioso sia per il settore del Customer Management sia per i Giovani che hanno bisogno e un desiderio di aggiornamento delle proprie competenze”

GESTIRE LA CONOSCENZA
RICHIEDE SPECIALIZZAZIONE

CONSIDERAZIONI FINALI

INNOVARE E TRASFORMARE
I LINGUAGGI PER I GIOVANI

La formazione continua.
“Elemento prezioso sia per il settore
del Customer Management sia per i
Giovani che hanno bisogno e un
desiderio di aggiornamento delle
proprie competenze”

GESTIRE LA CONOSCENZA
RICHIEDE SPECIALIZZAZIONE

AGIRE IN MODO
DIVERSIFICATO E DEDICATO

CONSIDERAZIONI FINALI

INNOVARE E TRASFORMARE
I LINGUAGGI PER I GIOVANI

La formazione continua.
“Elemento prezioso sia per il settore del Customer Management sia per i Giovani che hanno bisogno e un desiderio di aggiornamento delle proprie competenze”

GESTIRE LA CONOSCENZA
RICHIEDE **SPECIALIZZAZIONE**

AGIRE IN MODO
DIVERSIFICATO E DEDICATO

IL **MIX** DI STRUMENTI È
QUELLO CHE FUNZIONA
(GIOCO COMPRESO!)



**GRAZIE PER
L'ATTENZIONE**

**IL GRUPPO
QUERCIA**



FOTO

DI GRUPPO