

La nascita di Corise

NUOVO MINDSET

Essere parte del nuovo Customer Solution Hub



POTENZIAMENTO HARD SKILL

*Gestire il cliente Sky a 360°,
in qualsiasi momento della customer journey per
ogni prodotto*

corise

dove le competenze prendono forma

SVILUPPO SOFT SKILLS

*Diventare giocatori a tutto campo.
Dalla presa in carico del cliente al process
improvement*

RAFFORZAMENTO ENGAGEMENT

*Raggiungere insieme obiettivi straordinari e
costruire una parte della storia di Sky*

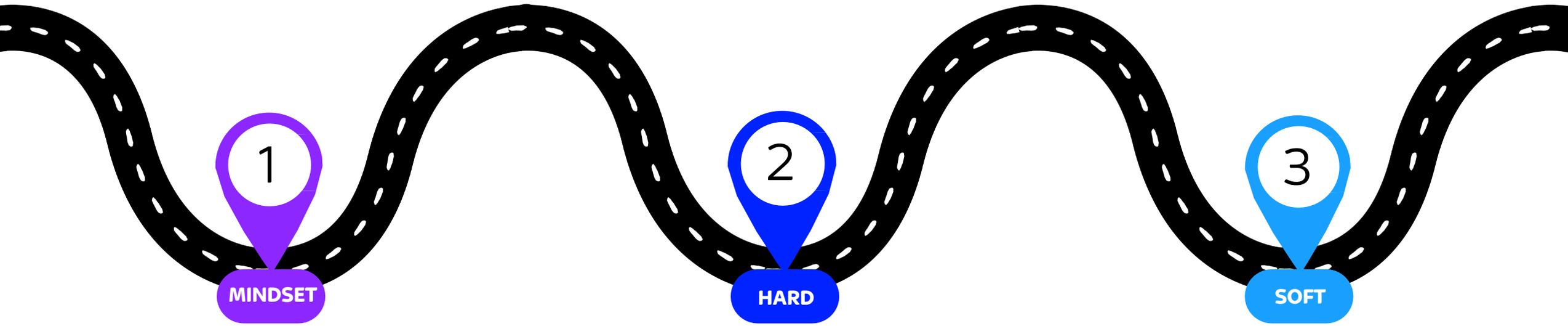


dove le competenze prendono forma

I suoi significati

- **CO** come **Costruzione, Condivisione, Coraggio Collaborazione** e tanti altri significati che ognuno può attribuire
- Associato alla parola **RISE**, che in inglese rappresenta **la crescita**.
- Perché Corise è il percorso formativo di Reskilling che **abilita la crescita, attraverso il cambiamento** e senza cambiamento tutto resta fermo e fine a sé stesso
- **Non avere paura di aprirsi, sperimentare e** adottare modalità nuove di gestione
- Guardare **a come e a quanto velocemente sta evolvendo il servizio clienti**, perché erogarlo in modo tradizionale significa essere in ritardo

La struttura del percorso Corise



KICK OFF - LEARNING DAY PRIMA GIORNATA FORMATIVA

La vision e la mission
Il ruolo cruciale del singolo
La Sky identity e i nostri prodotti
L'innovazione
L'approccio al cambiamento
La scoperta di nuove realtà

 **skill | factor**
Academy & Talent Lab

PROFESSIONAL LEARNING BLENDED DIGITAL & HUMAN - 4 SETTIMANE

La gestione del cliente a 360°
Onboarding
Inlife
Prevention -Retention -Claims
Cross skill
Shadowing in control room

SKY TRANSFORMATION IN PRESENZA DA OPIFICIO INNOVA - 5 GIORNATE

Sviluppare la leadership
Team building robot - imparare a cooperare
La collaborazione
Utilizzare i dati per comunicare efficacemente
Approcci e strumenti per soluzioni innovative e di qualità
Il Metaverso e l'intelligenza artificiale

OPIFICIO●INNOVA

La roadmap formativa di Corise

	13 FEB	19 FEB - 25 FEB	26 FEB - 3 MAR	4 MAR - 10 MAR	11 MAR - 17 MAR	18 MAR - 29 APR
Learning Day - Mindset	KICK OFF					
Formazione Hard		ONBOARDING	COACH	INLIFE	COACH	PREV-RET-CLAIMS
Formazione soft					COACH	CROSS SKILL
Shadowing Control Room						OPIFICIO
						CONTROL ROOM

Il **Learning Day - Evento** si è tenuto il 13 Febbraio al Teatro Doglio (Cagliari)

La **formazione hard** si è sviluppata su 4 settimane in modalità **Blended, e-learning digital**, intervallata da sessioni di **coaching live con il formatore**

La **formazione soft in Opificio** è stata strutturata su **5gg a testa, in gruppi di circa 30hc**

Lo **Shadowing in Control Room** si è svolto per **Associate e Team Manager** con la gestione diretta delle attività



OPIFICIO●INNOVA

Dal Digital all'Edutainment

- Creazione di una **Web serie interattiva** con interruzioni per specifici approfondimenti formativi **come guida per la parte hard skills del percorso formativo Corise.**
- La web serie racconta «**la vita**» del cliente **Sky**, in tutte le sue fasi e per tutti i prodotti Sky (Tv - Wifi - Glass), e tutti i momenti in cui il servizio clienti può supportarlo e fare la differenza.
- L'approccio dell' Edutainment mira ad **arricchire l'esperienza formativa** e a **creare un contesto coinvolgente**, integrando in modo efficace i contenuti formativi con il formato narrativo della Serie TV.

TRAILER



Alcuni insight di Corise

195



Popolazione coinvolta del
Customer Solution Hub

60h



Ore di formazione a testa
sulle hard skill comprensive di
coaching.

Completamento al 99%

50h



Ore di formazione a testa
sulle soft skill con sessioni in
presenza.

Partecipazione al 100%

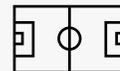
56h
dedicate
ai Team
Manager



Percorso formativo aggiuntivo specifico per i Team Manager con
l'obiettivo di fornire e approfondire con i partecipanti tutti gli
strumenti utili e necessari al nuovo ruolo da Team Manager.

- Motivazione e Delega
- Influenza etica
- Decision Making
- Problem Solving
- Gestione del cambiamento
- Miglioramento dei processi

24h
Coaching
sul campo



Sessioni di coaching "Ask me Anything": 2 sessioni a settimana per
supportare il nuovo modello operativo interno, portando casi d'uso
reali da condividere e risolvere in modalità collaborativa, con i
formatori come facilitatori.



**E tutto è iniziato
da qui...
GRAZIE A TUTTI!**

- Oltre 200 persone coinvolte
- 10 Speaker d'eccezione tra Manager e Talent Sky, Docenti e Ricercatori del Politecnico di Milano, Coach di Skill Factor Academy
- E tanto tanto ENTUSIASMO!