



**Rapporto costante con i clienti**



“Consapevoli che i clienti rivestono un ruolo fondamentale per decretare il successo dei prodotti che offriamo - afferma Stefano Bogo, Marketing & Industry Business Development

Manager di Wilo Italia - cerchiamo di migliorare le collaborazioni con i nostri rivenditori e installatori con il fine di mantenere con essi un rapporto costante. A tale proposito, organizziamo periodicamente corsi formativi presso la nostra sede nonché training, riunioni, convegni e seminari, finalizzati alla promozione della nuova “cultura dell’efficienza” che sempre più fa parte del mondo e dei prodotti a marchio Wilo. Installatori e progettisti sono per noi molto importanti. Il progettista è un punto cardine nella nostra attività, dato che i nostri prodotti, che hanno soluzioni tecnologiche evolute, devono obbligatoriamente passare attraverso la sua professionalità e competenza. Allo stesso tempo, però, abbiamo la necessità di far capire chi siamo a tutto il mondo degli installatori, soprattutto quelli che attualmente ci conoscono solo attraverso i distributori. È vero che vendiamo il nostro prodotto attraverso la distribuzione, ma non in via



**I relatori dei corsi Wilo. Da sinistra, Fabrizio Ferrari, Antonio Cuti e Franco De Vecchi**

esclusiva, dunque bisogna fare in modo di raggiungere anche quegli installatori che non hanno ancora un contatto diretto con l’azienda”. Dove viene svolta l’attività formativa? “La nostra casa madre a Dortmund e la sede di Hof ospitano i nostri principali centri di formazione; nello specifico, quello di Hof viene utilizzato per i centri assistenza che richiedono un training specifico per prodotti particolari. Nella sede italiana di Peschiera Borromeo (Mi) organizziamo, invece, dei corsi formativi (circa 12 ore suddivisi in due giornate) per i banconisti dei nostri clienti e per il personale degli uffici tecnici dei grossisti. Ma l’attività principale si svolge direttamente presso i nostri principali rivenditori dove vengono organizzati incontri tecnici per la formazione del personale interno e per gli installatori.

Indicativamente, ogni anno formiamo 7/800 persone”. L’attività verte solo sulle novità di prodotto? “Le novità di prodotto che vengono presentate sono affiancate principalmente dalla nostra campagna HE (alta efficienza) con la presentazione della nuova normativa europea ErP (“Energy related Products”) sulla progettazione ecocompatibile. Molto richiesto dai progettisti, inoltre, l’aggiornamento in merito alla nuova normativa Uni 12845 relativa ai sistemi automatici a sprinkler. Ma abbiamo organizzato anche convegni relativi all’alta efficienza e al risparmio energetico. Cerchiamo di bilanciare novità di prodotto con argomenti di interesse generale per la platea di riferimento”.

**Non un costo ma un investimento**



“Nonostante la crisi economica che ha colpito il nostro Paese negli ultimi anni - dice Domenico Ronga, responsabile risorse umane e assistente alla direzione di Zenit Italia - abbiamo compreso che tagliare la formazione

avrebbe avuto effetti negativi sulle prospettive future. Per noi, fare formazione nei momenti difficili non è visto come un costo, ma un investimento. In Zenit da tempo abbiamo strutturato il processo di formazione prediligendo attività formative specifiche, in grado di fornire un valore aggiunto nell’immediato. Riguarda la gestione delle risorse interne, volta alla valorizzazione dell’individuo, indipendentemente dal ruolo che occupa. Lavoriamo sulle competenze trasversali, con lo scopo di fornire cultura e metodi applicativi legati alla comunicazione, necessari a sviluppare il problem solving e le capacità decisionali, valorizzando la personalità e migliorando l’assertività, fino a impadronirsi dei meccanismi e degli stili comunicativi. I temi che affrontiamo coprono aspetti rilevanti che caratterizzano i processi d’innovazione dell’impresa, nonché le problematiche organizzative e le metodologie. L’ottica generale è quella di fornire aspettative e stime reciproche e di garantire che le stesse non si contraddicano eccessivamente tra



**La sede di Zenit Italia**

loro. Non tralasciamo la gestione di una corretta comunicazione telefonica, vale a dire la modalità di contatto con il cliente o fornitore attraverso uno stile di comportamento improntato alla qualità della comunicazione. Il numero di persone che formiamo è relativamente alto se valutato all’interno delle specifiche aree di competenza. Spesso si tratta di percentuali vicine al 60%; penso al reparto R&D o Industrial Engineering, dove quest’anno più di 8 persone su 12 saranno sottoposte a formazione di vario tipo. Ritengo siano rilevanti le ore d’aula dedicate alla formazione, che per ogni singola attività ammontano a una media di circa 30/40”. Quali sono i temi di maggiore attualità in questo momento? “Quando pensiamo a un percorso formativo ci domandiamo prima di tutto come progettarlo e condurlo, sperimentando cose nuove e utili ma allo stesso tempo coinvolgenti ed emozionanti. Sui temi in corso di svolgimento, come i processi di Lean Demand e Suppli Chain, Warehouse Management and Cost Control, Pull Flow and Kanban System, le lezioni sono frontali, con esercitazioni e simulazioni trattate con l’ausilio di materiale audiovisivo per aumentare l’impatto dei contenuti e favorire nei partecipanti comportamenti consapevoli e attivi”.

Enter into innovation

go>  
**DESIGN**  
Into innovation

go>  
**COMFORT**  
Into innovation

go>  
**GREEN**  
Into innovation

**Nicoll**  
Specialisti dell’innovazione

BUILDING    SANITARY    ENVIRONMENT    ENERGY

Nicoll ti presenta il suo mondo all’avanguardia caratterizzato da ecosostenibilità, comfort, design. Una ricca gamma di proposte nate da una costante ricerca di soluzioni mirate a soddisfare i partner che operano nei mercati dell’edilizia, della termoidraulica, delle energie rinnovabili, della gestione delle acque. Un’offerta diversificata e completa accomunata da un must irrinunciabile: l’innovazione.

www.nicoll.it

**Saremo presenti a MADE EXPO - Milano  
5/8 Ottobre 2011 - PAD. 6 - Stand F48/E51**

