

Caso pratico

Aldo è un Responsabile Service appena assunto in azienda, una Concessionaria Audi del centro Italia.

È stato selezionato dopo una lunga ricerca e scelto perché le sue conoscenza, competenze ed esperienze precedenti, lo rendono molto funzionale a ricoprire il ruolo di RS così come indicato dalla Job Description messa a punto da Audi, molto attenta a definire ruoli, competenze e capacità allineate alla propria strategia.

Dopo qualche settimana di ambientamento, Aldo è stato chiamato a svolgere un Assessment In che, sulla base delle competenze di ruolo, individuasse le aree già ben presidiate e quelle ancora da migliorare. A valle di questo intervento, gli esperti di Audi hanno messo a punto un piano di sviluppo che individuasse per Aldo le necessità formative, definite appunto come aree di conoscenze e/o competenze da sviluppare.



Dopo la restituzione del report, Aldo ha discusso con il General Manager alla presenza di un consulente e durante la riunione a tre, hanno messo a punto un piano di sviluppo che Aldo dovrà seguire per completare il suo piano di inserimento in ruolo.

Come ogni piano di sviluppo di Audi, sia che si tratti di un piano post Assessment In, sia che venga definito a valle della

Certificazione al ruolo, anche il piano di Aldo è costituito da 2 elementi:

1. Competenze abilitanti, che presuppongono step formativi obbligati e trasversali;
2. Competenze specialistiche, che attivano step formativi definiti sulla base del ruolo.

Ad Aldo è già stato spiegato che ad alcune attività parteciperà con suoi omologhi di altre Concessionarie (attività specialistiche per ruolo) e in altre occasioni potrà trovarsi anche con colleghi che ricoprono ruoli diversi (attività legate a competenze trasversali). Aldo ha già avuto modo di vedere i contenuti della piattaforma di formazione di Audi, ricca di materiali fruibili in diverse modalità (dai video ai podcast, dagli e-learning alla gamification).

La competenza che deve sviluppare è quella del Data Driven: questo è quanto è emerso dal suo Assessment In. Ad essa Aldo dovrà certamente inserire contenuti legati al Brand e alla Customer Centricity. I primi sono legati al fatto di conoscere a fondo il Brand che sta iniziando a rappresentare, i secondi perché sono un elemento portante della V-Strategy di Audi. Nel mezzo, Aldo vuole acquisire maggiore dimestichezza con l'utilizzo dei tool legati al proprio lavoro, senza tralasciare conoscenze di prodotto e di processo, indispensabili per il suo lavoro. Non da ultimo, vorrebbe rafforzare la sua capacità di team working, non tanto per la gestione del suo team diretto, ma per relazionarsi al meglio con i manager degli altri reparti, dato che Aldo ha ben capito fin da subito che l'approccio customercentrico di Audi determina la necessità di lavorare in modo integrato tra reparti (vendita-service, ma non solo).



Con queste informazioni a sua disposizione Aldo ha le idee chiare e, seguendo le indicazioni della Formazione Audi, prende visione del suo piano formativo. Aldo è impressionato dall'infosistema formativo di Audi!

Solo facendo riferimento alla competenza del Data Driven, Aldo scopre che per rafforzare questa area avrà a disposizione:

1. Un video tutorial introduttivo alla materia, che ne accenna i basic e offre spunti di riflessione sui benefici di adottare un approccio manageriale basato sui numeri e i KPIs;
2. A seguire, verrà messo a disposizione di Aldo un manuale: è in formato elettronico, ma in sostanza assomiglia ad un caro e vecchio libro (l'Audi Top service: management nel service): ci sarà da leggere e studiare;
3. In questo percorso Aldo non sarà solo: ha a sua disposizione un tutor di Audi, un esperto della materia, che in 3 incontri di 60' cadauno, aiuterà Aldo nel suo lavoro di studio e chiarirà eventuali dubbi;
4. Infine, a valle della preparazione, Aldo avrà il suo primo momento d'aula in Audi: non vede l'ora di conoscere i suoi colleghi! Sarà un laboratorio esperienziale, nel quale si faranno prove e lavori di gruppo per mettere in pratica le informazioni acquisite. Sarà una bella occasione di verifica, ma anche di definizione di step successivi ed ulteriori di approfondimento.