



E-CHANGE ACADEMY



Riuscirà il settore dell'automotive a stare al passo con il cambiamento?

- Fra tre anni un quarto delle auto immatricolate saranno elettriche.
- Un'opportunità di ripresa per il settore dell'automotive che richiede azioni precise e la volontà di attuare un profondo cambiamento in termini di modifica delle strutture organizzative, di riposizionamento strategico e sviluppo di nuove competenze.
- **L'esperienza pluriennale di Dekra nel settore automotive le ha permesso di elaborare un intervento di coaching e training di supporto a 360° alla rete di concessionarie e officine per affrontare in maniera attiva e costruttiva il cambiamento in atto.**



E – CHANGE ACADEMY



E- Strategy



E- Leadership



E- Knowledge



E- Skills

E – CHANGE ACADEMY



E- Strategy



E- Leadership



E- Knowledge



E- Skills

E - strategy

Siamo pronti al cambiamento?

L'auto elettrica è una sfida già aperta.

Per essere efficaci nel sostenere la nuova gamma elettrica le concessionarie dovranno definire una strategia commerciale mirata, sintetizzata in tre macro tendenze:

- estensione della value proposition (vendita nuovo/usato e post vendita);
- customer experience specifica;
- supporto end to end al cliente.

Il nostro intervento di coaching ha lo scopo di far acquisire la piena consapevolezza al titolare e ai Responsabili di reparto del loro ruolo di agenti del cambiamento e di supportarli nella definizione di una strategia adeguata per lo sviluppo del business elettrico.



Contenuti del programma



Analisi dell'attuale modello di business e definizione di ipotesi di E-nnovation



Analisi del **quadro complessivo del territorio di riferimento** (clienti, competitors e normativa)



Definizione di un nuovo **modello di EV business e di una nuova strategia**



Definizione di **azioni di implementazione della strategia** in termini di revisione dei processi e/o riorganizzazione (Sales, After Sales e BDC/Marketing), azioni di marketing/comunicazione e definizione dei gap formativi

Destinatari e metodologia

Titolare
Responsabile Vendita
Responsabile Post- Vendita
Responsabile Marketing/CRM



Attività di coaching on -site
Follow up



E – CHANGE ACADEMY



E- Strategy



E- Leadership



E- Knowledge



E- Skills

E - Leadership

Sei pronto a guidare il cambiamento?

Saper gestire il cambiamento verso la mobilità elettrica è una competenza strategica fondamentale per i Responsabili della concessionaria.

In questa fase di transizione, infatti, senza la capacità del management di essere trainante ogni brillante strategia aziendale non trova implementazione.

Lo scopo principale di questo corso è quello di sviluppare la **Leadership del cambiamento** in grado di traghettare in maniera efficace l'organizzazione e le persone verso un nuovo modello di business.



Contenuti del programma



L' E-mobility: ragioni, benefici e impatto sul business



L'E-change: l'impatto psicologico sui collaboratori (*dalla resistenza allo sviluppo di nuove energie e competenze*)



La leadership del cambiamento: costruire la conoscenza e coerentemente i comportamenti legati alla cultura che si vuole raggiungere.



La leadership del cambiamento: definire e adottare un nuovo metodo per guidare con successo i processi di cambiamento del business elettrico.

Destinatari e metodologia

Responsabile Vendita
Responsabile Post- Vendita
Responsabile Marketing/CRM



Lezioni frontali in presenza, VCT, E-learning, Coaching, expert visit, Testimonial, Follow up



E – CHANGE ACADEMY



E- Strategy



E- Leadership



E- Knowledge



E- Skills

E - Knowledge

Conosci la gamma ibrido-elettrica?

Spesso le risorse presenti in concessionaria hanno difficoltà a gestire problematiche esposte dal cliente e/o a rispondere alla sua richiesta di informazioni sui veicoli elettrici.

Questo intervento formativo ha lo scopo di aumentare le conoscenze del personale sales, after sales e marketing sui veicoli ibridi e elettrici, di far apprendere a loro le modalità più efficaci di gestione delle problematiche usuali riscontrate dai clienti su questa tipologia di veicoli e di risposta alla richiesta di informazioni e/o alle obiezioni da parte dei clienti su questa tipologia di veicoli.

DEKRA realizza anche corsi PES/PAV/PEI sulla gestione e manutenzione in prossimità del prodotto, sotto e fuori tensione.



Contenuti del programma



Introduzione all' eMobility: il presente e il futuro.



Il nuovo gergo della eMobility: vocabolario tecnico e commerciale.



La gamma Hybrid, Plug In e Electric: principali caratteristiche, dotazioni e differenze.



La tecnologia ibrida e elettrica: capacità e potenza.



La ricarica: modalità e costi.



L'autonomia e i consumi dei veicoli elettrici e ibridi.

Destinatari e metodologia

Accettatori
Consulenti alle vendite
Addetti BDC
Tecnici



Lezioni frontali in presenza, VCT,
E-learning, Follow up



E – knowledge: l'app Hi.Vo.

Un'innovativa APP per la formazione e la certificazione del personale coinvolto nell'assistenza EV

L'assistenza ai veicoli elettrici (EV) è destinata ad aumentare in modo significativo nei prossimi anni, per questo DEKRA ha sviluppato un'innovativa APP per la formazione e la certificazione del personale coinvolto.

Attraverso video in realtà aumentata, video di apprendimento e l'uso di elementi in 3D presenti anche nelle esercitazioni gli studenti possono acquisire le competenze necessarie e fare la pratica di cui hanno bisogno. Per alcuni ruoli è prevista una formazione aggiuntiva in aula.



Contenuti del programma



Elettrotecnica di base e gli effetti della corrente elettrica sul corpo umano.



Normative: le principali disposizioni legislative in materia di **sicurezza elettrica**.



DPI: i dispositivi di protezione individuale e il corretto utilizzo.



Tecnologia: le principali caratteristiche delle **vetture ibride, elettriche e fuel cell**.



Sicurezza: le procedure per poter **operare sui veicoli EV**

Destinatari e metodologia

Tecnici autoriparatori EV
Personale addetto al soccorso stradale
Personale di officina



APP dedicata con l'ausilio di video in realtà aumentata, video di apprendimento e l'uso di elementi in 3D; Lezioni frontali in presenza per la formazione pratica.



Hi.Vo mette a disposizione degli utenti per tre anni un database dove sono riportate le procedure ufficiali per la messa in sicurezza delle autovetture.



E – CHANGE ACADEMY



E- Strategy



E- Leadership



E- Knowledge



E- Skills

SALES TRUSTED ADVISOR

I clienti di vetture elettriche hanno fiducia in te?

Il cliente che manifesta interesse per una vettura o veicolo commercial elettrico ha nuove aspettative, preoccupazioni e bisogni differenti da quelle tipiche di un cliente di un prodotto endoterminco.

È importante che i clienti percepiscano i consulenti alle vendite come un valido punto di riferimento.

I consulenti alle vendite devono essere quindi esperti del contesto, abili nell'investigare i bisogni specifici, gestire le obiezioni e costruire climi e relazioni efficaci e di fiducia.

Ma come si crea la fiducia in un cliente di auto/veicoli elettrici? Lo scopo di questo corso è proprio quello di fornire degli strumenti concreti per costruire una relazione di fiducia sulla base di un modello comportamentale denominato appunto, *Trusted Advisor!*

CONSULENTE DI FIDUCIA!

Credibilità + Affidabilità + Confidenza

Orientamento al sé



Contenuti del programma



Consapevolezza del cambiamento: capire il nuovo trend dell' E-mobility insieme ai contenuti tecnici e alle nuove esigenze e preoccupazioni del cliente



Gli strumenti per la vendita dell'elettrico: come investigare i bisogni specifici attraverso le domande e proporre una *Value Proposition* efficace



Il cliente EV e i falsi miti della mobilità elettrica: come gestire le aspettative e le obiezioni efficacemente (conoscere i punti forza e le aree di miglioramento dell'elettrico)



Il modello del *Trusted Advisor* adattato al contesto e al ruolo specifico: come diventare consulenti di fiducia attraverso le 4 dimensioni (credibilità, affidabilità, confidenza con il cliente, orientamento al cliente)



Il business elettrico: interiorizzare il nuovo modello di vendita del *Trusted Advisor* per gestire al meglio il nuovo scenario automotive.

Destinatari e metodologia

Consulenti alle vendite



Lezioni frontali in presenza, VCT, E-learning, Coaching, expert visit, testimonial, follow up



SERVICE TRUSTED ADVISOR

I clienti di vetture elettriche hanno fiducia in te?

Da sempre lo scopo del ruolo dell'accettatore è costruire una relazione di fiducia con il cliente per garantirne la soddisfazione e la conseguente fidelizzazione.

Il cambiamento in atto nel mondo automotive rende questo ruolo ancora più cruciale e strategico per offrire una consulenza adeguata ai clienti delle vetture ibrido e/o elettriche che spesso esprimono dubbi, perplessità e/o necessità di rassicurazioni/informazioni.

Ma come può l'accettatore risultare un interlocutore esperto e affidabile agli occhi dei clienti e in particolare dei clienti di vetture elettriche? Lo scopo di questo corso è proprio quello di fornire degli strumenti concreti per costruire una relazione di fiducia sulla base di un modello comportamentale denominato appunto, *Trusted Advisor*!



CONSULENTE DI FIDUCIA!

Credibilità + Affidabilità + Confidenza

Orientamento al sé

Contenuti del programma



Consapevolezza del cambiamento: capire il nuovo trend dell' E-mobility insieme alle nuove esigenze del cliente



Consapevolezza dell'importanza strategica del ruolo di accettatore nel mondo dell'e-mobility



Il cliente EV : come fornire al cliente le informazioni di cui necessita e gestire efficacemente le sue perplessità



Il modello del *Trusted Advisor* adattato al contesto e al ruolo specifico: come diventare consulenti di fiducia attraverso le 4 dimensioni (credibilità, affidabilità, confidenza con il cliente, orientamento al cliente)



Il business elettrico : interiorizzare il nuovo modello di post -vendita del *Trusted Advisor* per gestire al meglio il nuovo scenario automotive.

Destinatari e metodologia

Accettatori



Lezioni frontali in presenza, VCT, E-learning, Coaching, expert visit, testimonial, follow up



BDC TRUSTED ADVISOR

I potenziali clienti di vetture elettriche hanno fiducia in te?

Il cliente che manifesta interesse per una vettura o veicolo commerciale elettrico già nella fase precedente all'acquisto esprime perplessità, necessita di informazioni dettagliate, dimostra ansia e preoccupazione. Per questo gli addetti al BDC devono essere preparati e pronti a gestire le richieste e le perplessità di questa tipologia di cliente prima che il contatto sia gestito dal consulente alle vendite.

Il cliente deve avere fiducia nella competenza e professionalità di tutto il personale della concessionaria con cui entra in contatto.

Lo scopo di questo corso è proprio quello di fornire agli addetto BDC degli strumenti concreti per costruire unarelazione di fiducia sulla base di un modello comportamentale denominato, appunto, *Trusted Advisor*!

CONSULENTE DI FIDUCIA!

Credibilità + Affidabilità + Confidenza

Orientamento al sé



Consapevolezza del cambiamento: capire il nuovo trend dell' E-mobility insieme alle nuove esigenze del cliente



Consapevolezza dell'importanza strategica del ruolo del BDC nel mondo dell'e-mobility



Il cliente EV : come fornire al cliente le informazioni di cui necessita e gestire efficacemente le sue perplessità



Il modello del *Trusted Advisor* adattato al contesto e al ruolo specifico: come diventare consulenti di fiducia attraverso le 4 dimensioni (credibilità, affidabilità, confidenza con il cliente, orientamento al cliente)



Il business elettrico : interiorizzare il nuovo modello in ambito BDC del *Trusted Advisor* per gestire al meglio il nuovo scenario automotive.

Destinatari e metodologia

Addetti BDC



Lezioni frontali in presenza, VCT, E-learning, Coaching, expert visit, testimonial, follow up



E – CHANGE ACADEMY



E- Strategy



E- Leadership



E- Knowledge



E- Skills

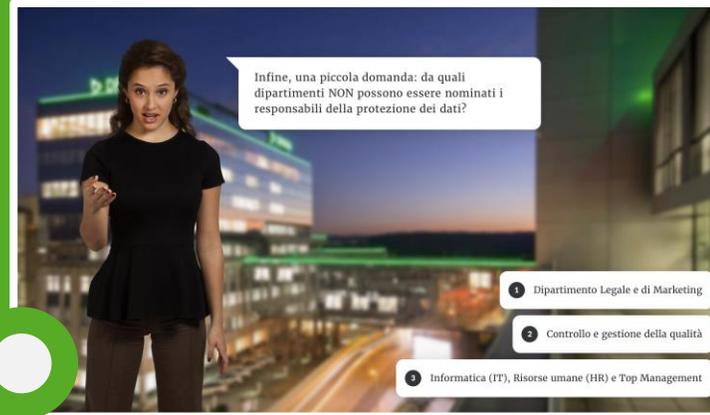
I DIFFERENZIATORI DEKRA



I DIFFERENZIATORI DEKRA

A seguire alcuni esempi di contenuti innovativi:

- Video teaser
- Live streaming & recording (OBS studio)
- Attività self-paced (LMS)
- Test di apprendimento
- Survey online, pulse check
- Gamification
- Laboratori, simulazioni e attività altamente esperienziali
- Immersive digital experience





GRAZIE!

