







## Piano formativo «THE BEST SHOPS»

Progrexus: presentazione dei corsi 2021

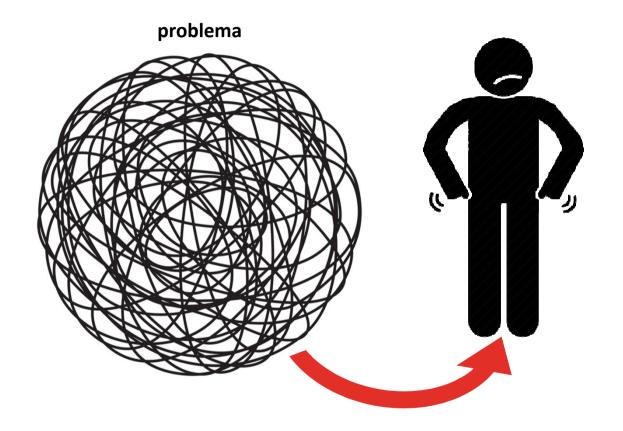
R. De Nardo

Google Meet, 12 maggio 2021

poche parole su Progrexus...



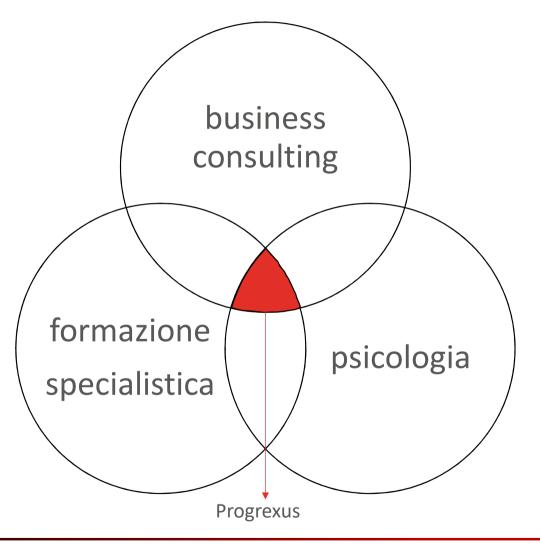
## Progrexus: assunto di base



«ogni problema ha una componente umana»

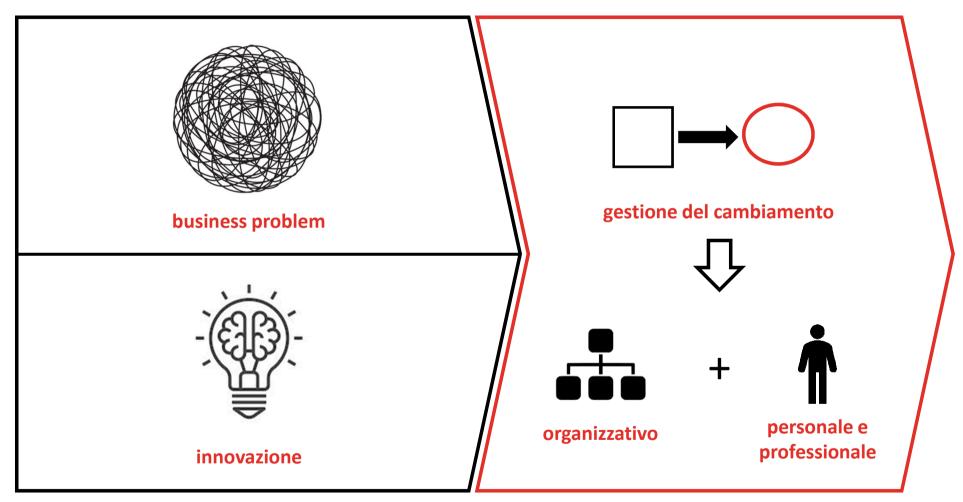


## business model Progrexus: intersezione di diverse discipline





## business problems solving e innovazione richiedono il superamento delle resistenze al cambiamento





## vision, mission e capabilities

#### vision

aspiriamo a un mondo di persone e sistemi di persone – le organizzazioni – che cambiano costantemente e si avvantaggiano del cambiamento guardando alla realtà da prospettive non ordinarie.

#### mission

ci impegniamo ad aiutare persone e sistemi di persone a sviluppare il proprio potenziale inespresso, superare le resistenze al cambiamento e fare dell'innovazione – organizzativa, di processo, di prodotto, di servizio, di business model e tecnologica – una leva competitiva.

## generational change



business strategy



innovation strategy



organizational engineering



business process re-engineering



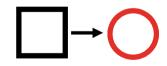
personal and managerial counselling



program and project management



change management



board engineering and advisoring

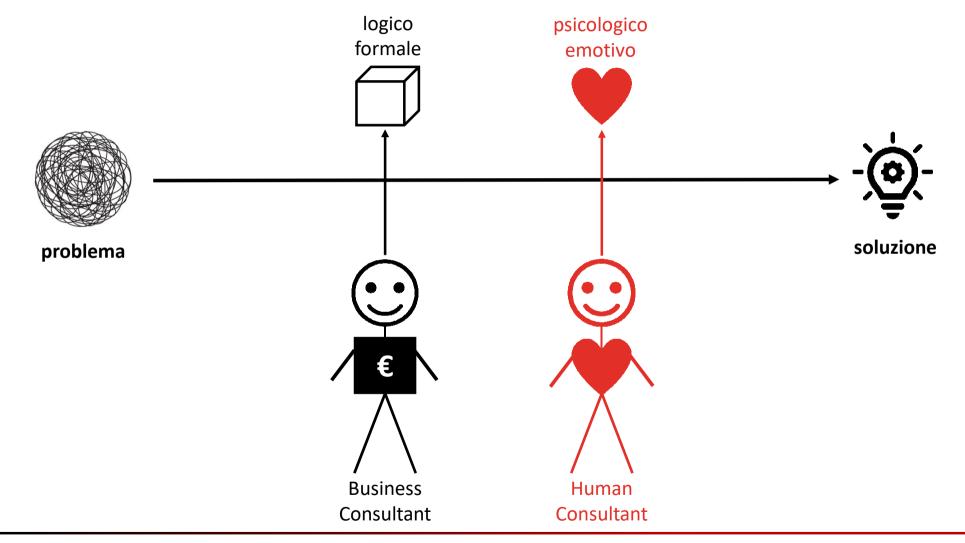


new CEO onboarding



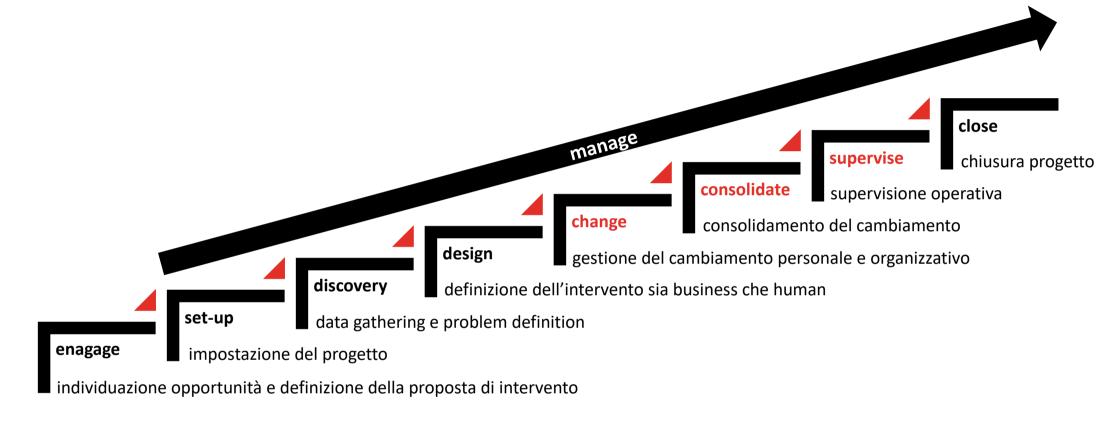


## ogni problema è approcciato da due punti di vista diversi





## approccio progettuale

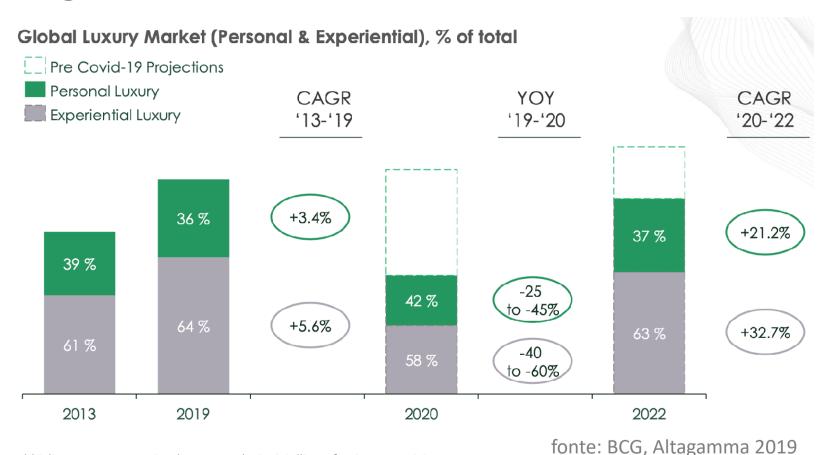




## piano formativo 2021



# il mercato del lusso è molto dinamico e incerto, il covid-19 ha avuto un impatto molto forte sul lusso esperienziale, i tassi di crescita saranno double digit nel triennio 2021-22



**personal luxury**: abbigliamento, accessori, calzature, orologi, gioielli, profumi e cosmetici **experiential luxury**: mobili di design, food and wine, hotel e vacanza esclusive, cucina raffinata



## i clienti voglio replicare on line l'esperienza dell'off line

**PASSATO** 

**ISPIRAZIONE** 

**ACQUISTO** 

**FUTURO** 

**CLIENTELING** 



**PHYSICAL CHANNELS** 

#### **ISPIRAZIONE ACQUISTO**



l'80% dei consumatori di lusso conclude i loro acquisti in store (dei quali il 39% sono ROPO\*)

**CLIENTELING** 

trattamento personalizzato in store, cerimonia di vendita. conoscenza 1 to 1 di gusti e preferenze







la penetrazione dell'online aumenterà fino al 20% delle vendite di lusso nel 2022



il clienteling digitale diventerà rilevante come quello fisico (46% delle preferenze vs il 49% del fisico)



DIGITAL **CHANNELS** 



il 50% dei consumatori di lusso inizia il suo journey online in cerca di ispirazione

\* ROPO: Research Online, Purchase Offline

fonte: BCG, Altagamma 2019



## durante il lockdown molte aziende hanno sperimentato nuovi modi di ingaggiare il cliente con esperienze molto personalizzate

### **GUCCI**

## **GALLERIE LAFAYETTE**

### **TIFFANY**







**Gucci Live** è un servizio video che mette in comunicazione il cliente con lo staff di Gucci e configura un'esperienza molto personalizzata. **Exclusive live** shopping è un servizio video che mette in contatto il cliente con consulenti e personal shopper di Lafayette.

Live stream shopping experience è un servizio in streaming che permette al cliente di avere un'esperienza di acquisto in real time.

la gestione della relazione con il cliente cambierà in futuro...

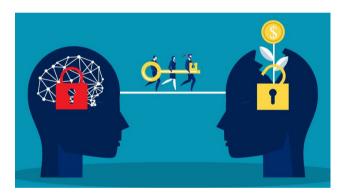


## principali impatti sulle imprese

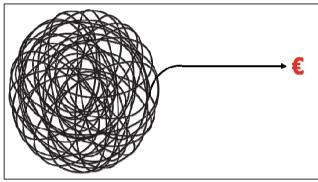
- cambiamenti a livello:
  - organizzativo
  - gestione della relazione con i clienti
  - sviluppo di nuove competenze (business problem solving)
- potenziamento del business on line
- □ sviluppo di nuovi asset tecnologici (CRM...)
- intensificazione degli investimenti in marketing digitale



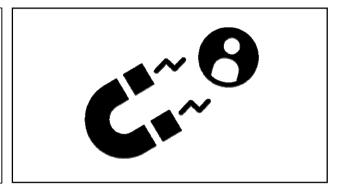
## i 3 pilastri dell'intervento formativo 2021



change management



business problem solving



demand creation (digital marketing essentials)



## change management: contenuti del corso

obiettivi: apprendere come affrontare il cambiamento organizzativo e la gestiore delle resistenze al cambiamento



- change management: definizione
- change management: vantaggi
- change management: processo
- resistenze al cambiamento
- dialogo di comprensione delle dinamiche ostacolanti
- strategie di gestione delle resistenze
- leadership e gestione del cambiamento
- meeting e teamwork
- obiettivi efficaci e leadership
- feedback efficace e leadership



## business problem solving: contenuti del corso

obiettivo: apprendere come impostare e risolvere un problema di business
blocchi che permettono un approccio strutturato alla soluzione di problemi di business:  ☐ brainsorming strutturato ☐ framework di riferimento (come ad esempio il profitability framework) ☐ il test delle ipotesi
blocchi che guidano il processo di analisi:  □ come effettuare stime □ analisi quantitativa □ interpretazioni di grafici che evidenziano la performance di business
<ul> <li>processo di problem solving:</li> <li>acquisizione delle informazioni ad alto livello;</li> <li>formulazione di un set di ipotesi</li> <li>rappresentazione delle ipotesi attraverso una struttura ad albero di tipo MECE (Mutually Exclusive Collectively Exhaustive)</li> <li>data gathering per ciascuna ipotesi da confutare</li> <li>definizione sequenza di azioni risolutive sulla base dell'ipotesi dimostratasi valida o generazione di un nuovo set di ipotesi da confutare</li> </ul>



### demand creation: contenuti del corso

obiettivo: apprendere i contenuti basilari per comprendere le leve del marketing digitale e interloquire efficacemente con operatori specializzati



- introduzione alla creazione della domanda
- ☐ inbound marketing
  - content marketing
  - ☐ SEO
- outbound marketing
  - lead generation
  - veicoli outbound
  - tecnologie di marketing
- social marketing
- growth hacking
  - i fondamentali
  - ☐ A/B testing





## **GRAZIE**

