



**PROGETTO  
CRESCITA  
PROFESSIONALE**

**webinar conference**  
**LIFE & BUSINESS EXCELLENT**  
Le pratiche dell'Eccellenza per la VITA e per il BUSINESS

IL MIO PROGETTO PER UN ANNO STRAORDINARIO "LA MIA MAGNIFICA VISIONE":

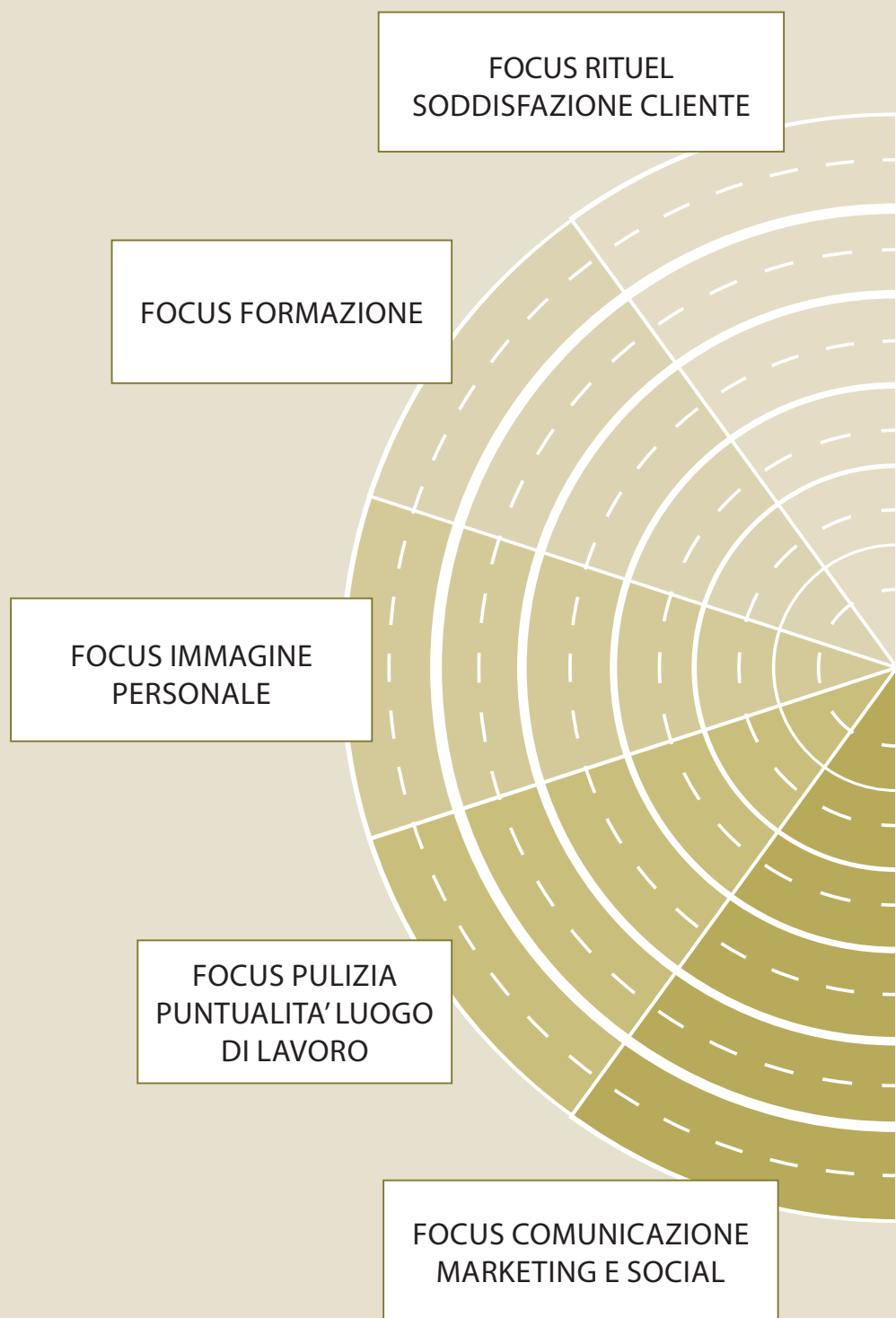
*"cosa voglio realizzare quest'anno per essere il mio miglior anno di sempre...."*

*scrivi il tuo progetto personale e professionale in modo che sia SMART, specifico, misurabile, ambizioso, raggiungibile, tempificato.*

## INDICE

- Misura la tua sfericità professionale \_4
- Focus obiettivi \_5
- Focus procedure organizzative \_6
- Focus competenza professionale \_7
- Focus vendita prodotti e servizi\_8
- Focus formazione \_9
- Focus marketing e social \_10
- Focus immagine personale \_11
- Focus problem solving proattività\_12
- Focus rituel soddisfazione cliente \_13
- Focus pulizia puntualità luogo di lavoro\_14
- Scheda progetto sfericità professionale \_16
- Piani seguimiento mensile \_20

# SFERICITA' PROFESSIONALE





FOCUS OBIETTIVI

FOCUS PROCEDURE  
ORGANIZZATIVE

FOCUS COMPETENZA  
PROFESSIONALE

FOCUS VENDITA  
PRODOTTI E SERVIZI

FOCUS PROBLEM SOLVING  
PROATTIVITA'

# • MISURA LA TUA SFERICITÀ

## SCATTA UN'ISTANTANEA DELLA TUA SFERICITÀ PROFESSIONALE

Il seguente è un test di autovalutazione semplice e veloce per conoscere il livello di sviluppo per la tua crescita professionale nelle 10 aree critiche in cui è suddivisa la tua sfericità. Il test è semplice ed immediato, rispondendo alle domande e colorando opportunamente la sfera avrai un riscontro visivo immediato di quali aree siano da migliorare per capire quali aree della tua professionalità migliorare e creare profitto.

### COME FUNZIONA

Rispondi senza soffermarti troppo su ciascuna domanda:

Ogni domanda prevede 3 modalità di risposta:

Sì = colora 1 tacca

A volte = colora ½ tacca

No = nessuna tacca da colorare

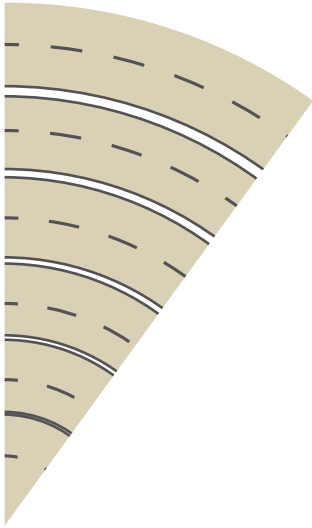
Una volta che avrai terminato di rispondere, somma il numero di tacche che hai raggiunto per ogni area.

Vai a pagina 15 e colora con la matita, un colore o una penna, il livello corrispondente nel disegno della tua sfericità professionale..

La Ruota è una guida che ti consente di analizzare “come sei messo” nelle 10 aree del tuo business:

- Focus obiettivi
- Focus procedure organizzative
- Focus capacità professionali
- Focus vendita prodotti e servizi
- Focus formazione
- Focus comunicazione marketing e social
- Focus immagine personale
- Focus problem solving proattività
- Focus rituel soddisfazione cliente
- Focus pulizia puntualità luogo di lavoro

ADESSO DEDICATI TUTTO IL TEMPO NECESSARIO E METTI LA MASSIMA ATTENZIONE...



## • FOCUS OBIETTIVI

*Questa area valuta la capacità di tenere sotto controllo gli obiettivi personali ed aziendali. Essere motivato al fine di agire al meglio e perseguire gli obiettivi aziendali e la percentuale di performance positive.*

**1\_** Hai obiettivi di vendita e verifichi il raggiungimento dei seguenti obiettivi per i prodotti e servizi giornalieri?

Sì, sempre       No       A volte

**2\_** Hai l'abitudine di guidare il cliente indeciso per sollecitare e facilitare la vendita del prodotto? .....

Sì, sempre       No       A volte

**3\_** Sei attento alla tua produzione per verificare il tuo buon lavoro rispetto agli obiettivi personali ed aziendali?

Sì, sempre       No       A volte

**4\_** Proponi e vendi servizi e prodotti ad alta redditività per l'azienda che ti permetterebbero di raggiungere più facilmente i tuoi obiettivi?

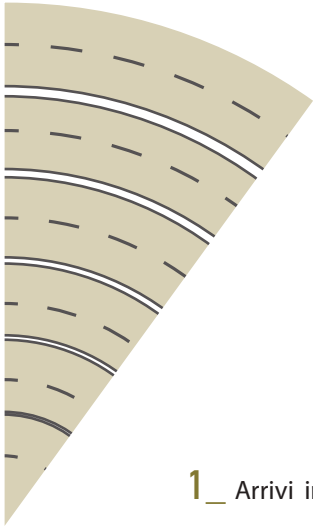
Sì, sempre       No       A volte

**5\_** Fai gioco di squadra, al fine di garantire all'azienda di realizzare gli obiettivi comuni?

Sì, sempre       No       A volte

**6\_** Sei in grado di gestire e superare le obiezioni della clientela, e trasformarle in validi motivi di acquisto?

Sì, sempre       No       A volte



## ● FOCUS PROCEDURE ORGANIZZATIVE

*Questa area valuta la capacità di organizzare, il tuo lavoro, il punto vendita, l'azienda, l'ufficio al fine di rendere il lavoro efficace ed efficiente per fornire eccellenza nell'applicazione delle procedure organizzative dettate dall'azienda.*

**1\_** Arrivi in anticipo sull'orario di lavoro per svolgere in maniera eccellente le procedure di avvio del lavoro, di essere pronto per iniziare al meglio la giornata di lavoro?

Sì, sempre

No

A volte

**2\_** Verifichi appuntamenti, scadenze, impegni del giorno per aiutarti a monitorare l'andamento giornaliero, e hai l'abitudine a metà giornata e fine giornata di monitorare produzione ed obiettivi?

Sì, sempre

No

A volte

**3\_** Partecipi alle riunioni con motivazione partecipazione, e sei sempre proattivo nel fornire soluzioni o suggerimenti al fine di migliorare gli standard di qualità della tua azienda?

Sì, sempre

No

A volte

**4\_** Sei attento nel rispetto dei tempi di lavoro, puntualità nello svolgere le tue mansioni per consentire che tutto il processo produttivo funzioni al meglio, senza intoppi o ritardi?

Sì, sempre

No

A volte

**5\_** Hai l'abitudine di non sprecare prodotti, sei ordinato nel riordinare documenti e prodotti e fai in modo di non creare confusione quando lavori?

Sì, sempre

No

A volte

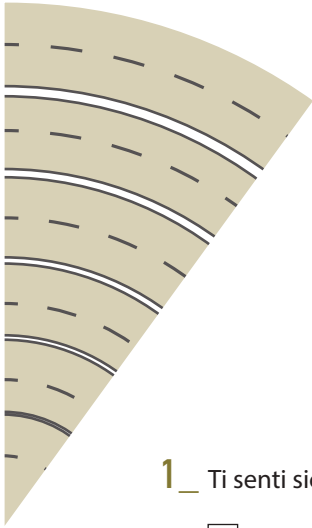
**6\_** fai attenzione alle procedure di pulizia ed igiene ed all'applicazione delle norme imposte per la prevenzione del covid?

Sì, sempre

No

A volte





## • FOCUS CAPACITA' PROFESSIONALE

*Questa area valuta la capacità di eseguire al meglio le proprie mansioni professionali ed applicare i protocolli aziendali al fine di fornire al cliente il miglior servizio in linea con la vision, mission e valori aziendali. determinando un alto grado di professionalità, fidelizzazione e di soddisfazione percepita da parte del cliente*

**1\_** Ti senti sicuro e forte nell'esecuzione di tutti i servizi offerti dall'azienda?

Sì, sempre

No

A volte

**2\_** Tu stesso e tutto il team conoscete ed applicate i protocolli professionali nel tuo negozio e nella tua azienda?

Sì, sempre

No

A volte

**3\_** Verifichi e fai in modo che tutte le procedure e tutti i servizi professionali vengano espletate in modo eccellente e corretto? .....

Sì, sempre

No

A volte

**4\_** Aiuti i tuoi colleghi nell'esecuzione dei protocolli: accoglienza del cliente, ascolto, consulenza, vendita, esecuzione servizi professionali, commiato del cliente, verifica soddisfazione, cassa? .....

Sì, sempre

No

A volte

**5\_** Senti di possedere tutte le competenze per poter prendere in consegna tutti i clienti?

Sì, sempre

No

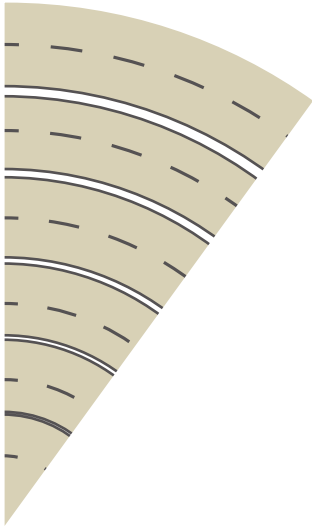
A volte

**6\_** Usi e verifichi che le attrezzature ed i prodotti siano usate in modo adeguato per ogni servizio?

Sì, sempre

No

A volte



## • FOCUS VENDITA PRODOTTI E SERVIZI

*Questa area valuta la capacità di comunicazione e vendita di prodotti e servizi e la capacità di condividere le informazioni ai propri colleghi al fine di garantire alti standard di vendita e ottima marginalità del punto vendita*

**1\_** Conosci le schede tecniche, le caratteristiche dei prodotti e dei servizi in vendita nel tuo negozio e nella tua azienda?

Sì, sempre                       No                       A volte

**2\_** Conosci e tieni presente le disposizioni di vendita indicate dall'azienda?

Sì, sempre                       No                       A volte

**3\_** Applichi e fai applicare le campagne marketing riguardanti i prodotti indicate dalla tua azienda?

Sì, sempre                       No                       A volte

**4\_** Ascolti, e fai la consulenza in modo da conoscere bisogni e desideri del cliente e lo guidi nell'acquisto dei prodotti e servizi che meglio possono soddisfarlo?

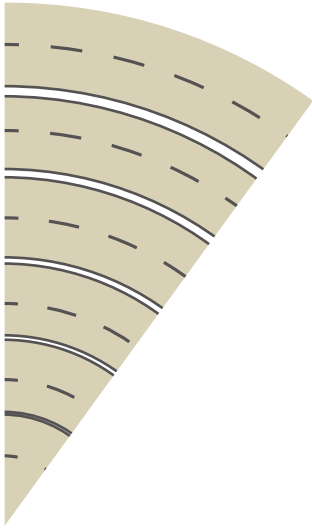
Sì, sempre                       No                       A volte

**5\_** Sai esattamente come associare le caratteristiche del bisogno, problema, desiderio del cliente alla giusta tipologia di prodotto servizio migliore per soddisfarlo e risolvere problemi del cliente?

Sì, sempre                       No                       A volte

**6\_** Proponi come prima scelta prodotti e servizi di alta fascia invece che quelli economici?

Sì, sempre                       No                       A volte



## • FOCUS FORMAZIONE

*Questa area valuta la volontà di formarsi ed aggiornarsi continuamente con riunioni periodiche e formazioni che portano tutto il team ad acquisire competenza ed efficacia nei processi lavorativi e nei compiti da eseguire*

**1\_** Segui un piano formazione? partecipi alle formazioni aziendali con cadenza regolare?

Sì, sempre                       No                       A volte

**2\_** Partecipi alle riunioni di staff e individuali annue/mensili/settimanali/giornaliere per il miglioramento persoanle e professionale?

Sì, sempre                       No                       A volte

**3\_** Hai l'abitudine personale di studiare e migliorare le tue competenze, professionali, indipendente dal piano formativo aziendale?

Sì, sempre                       No                       A volte

**4\_** Studi ed approfondisci le tecniche di vendita e comunicazione?

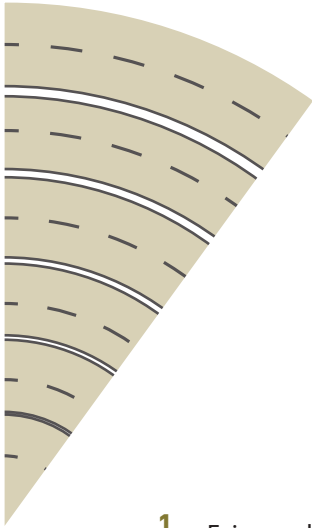
Sì, sempre                       No                       A volte

**5\_** Supporti in caso di bisogno senza squalificare o prevaricare il tuo collega quando ci sono difficoltà o fasi di stallo nella vendita con i clienti?

Sì, sempre                       No                       A volte

**6\_** Hai la volontà di crescere, formarti e migliorarti e reputi la formazione fondamentale per la tua crescita professionale?

Sì, sempre                       No                       A volte



## • FOCUS COMUNICAZIONE – MARKETING E SOCIAL

*questa area valuta la capacità di utilizzare una buona comunicazione in negozio e di animare l'attività social con produzione di post che mettano in luce la soddisfazione del cliente, le nuove proposte commerciali, offerte marketing e energia dello staff.*

**1\_** Fai l'ascolto dei CLIENTI per Chiedere, Raccogliere ed Esplorare le informazioni per fare una consulenza approfondita e questi dati vengono registrati con cura nel gestionale per essere utilizzati per eventuali attività marketing?

Sì, sempre                       No                       A volte

**2\_** Tieni le schede aggiornate (dati clienti, info sulle loro abitudini di acquisto, clienti sponsor, etc..) per garantire la migliore comunicazione ai tuoi clienti?

Sì, sempre                       No                       A volte

**3\_** Fai un'analisi dei clienti attivi, regolari e fuori frequenza dell'area, fai e fai fare le chiamate per incentivare nuovi acquisti?

Sì, sempre                       No                       A volte

**4\_** Applichi il piano marketing offerto dall'azienda? E sai quali politiche di vendita e promozione sono più adeguate alla maggior parte dei tuoi clienti?

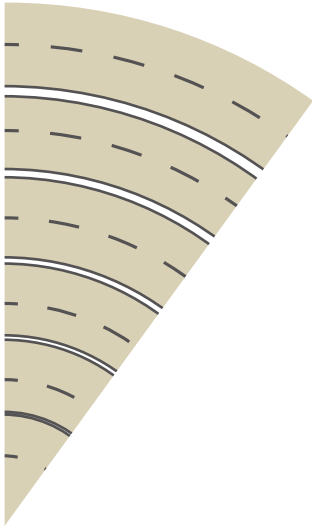
Sì, sempre                       No                       A volte

**5\_** Usi i social in modo strategico e continuo? facebook, instagram per aumentare la tua visibilità e professionalità e quella dell'azienda?

Sì, sempre                       No                       A volte

**6\_** Fai azioni di promozione, proponi, mostri, inviti a provare soluzioni, novità, nuovi servizi e prodotti? coinvolgi le tue clienti in modo che possano essere incuriosite nel provare nuovi prodotti e/o servizi?

Sì, sempre                       No                       A volte



## • FOCUS IMMAGINE PERSONALE

*Questa area valuta la capacità di garantire ogni giorno la migliore propria immagine in termini di stile, pulizia e cura. al fine di testimoniare in ogni istante i valori del marchio e l'attenzione alla propria immagine personale.*

**1\_** Sei riconoscibile ed ordinato per lo stile che l'azienda vuole comunicare?  
Vestite in modo adeguato (divise ordinate e pulite)?

Sì, sempre                       No                       A volte

**2\_** Il look barba, capelli, mani sono sempre ben curati e di bell'aspetto?

Sì, sempre                       No                       A volte

**3\_** L'energia il sorriso e la disponibilità tua e del tuo staff è sempre adeguata agli standard aziendali?

Sì, sempre                       No                       A volte

**4\_** Sei sempre attento a mantenere elevata l'immagine e l'energia tua e dei tuoi colleghi?

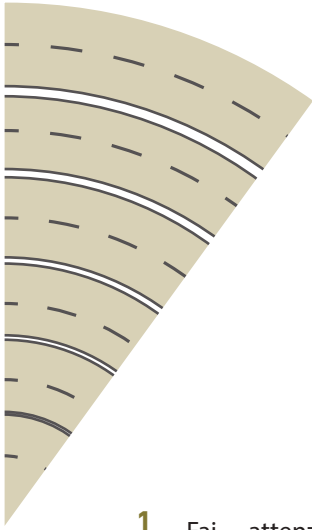
Sì, sempre                       No                       A volte

**5\_** Tu ed i tuoi colleghi avete sempre visibile nome e mansione per garantire ai clienti riconoscibilità e professionalità e siete sempre in movimento senza sostare in spazi non visibili dai clienti e chiacchierare tra di voi di cose personali

Sì, sempre                       No                       A volte

**6\_** Ti prendi cura della divisa a te affidata con lavaggi e manutenzione adeguata che garantisca sempre pulizia e il buono stato del bene affidato e fai attenzione che lo stesso venga fatto dai tuoi colleghi?

Sì, sempre                       No                       A volte



## • PULIZIA – PUNTUALITA' – LUOGO DI LAVORO

*Questa area valuta la capacità di garantire ogni giorno la migliore immagine del proprio luogo di lavoro in ogni area, al fine di garantire al cliente un ambiente pulito e vivibile al meglio in ogni momento.*

**1\_** Fai attenzione a rispettare le procedure di pulizia e fai in modo che il cliente si renda conto del livello di pulizia, ordine ed igiene offerto?

Sì, sempre                       No                       A volte

**2\_** I prodotti esposti e quelli che usi sono sempre puliti e presentati nel modo migliore?

Sì, sempre                       No                       A volte

**3\_** Sei sempre puntuale, dall'inizio alla fine della tua giornata di lavoro?

Sì, sempre                       No                       A volte

**4\_** agisci e fai in modo che il cliente possa sentirsi sicuro nel tuo luogo di lavoro?

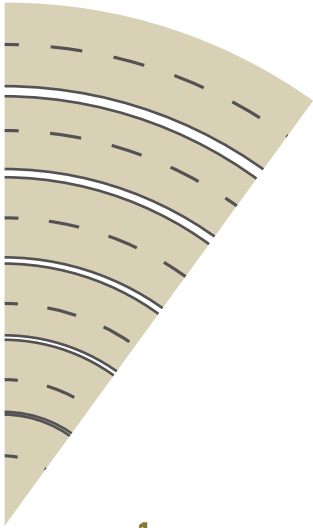
Sì, sempre                       No                       A volte

**5\_** Applichi la tempistica dettata dall'azienda per effettuare il tuo lavoro?

Sì, sempre                       No                       A volte

**6\_** Fai sempre il check mettendoti nei panni del cliente per comprendere se il servizio da te offerto è eccellente in ogni dettaglio?

Sì, sempre                       No                       A volte



## • FOCUS RITUEL SODDISFAZIONE CLIENTE

*Questa area valuta la capacità di garantire un altissimo livello di servizio ai propri clienti al fine di offrire una customer experience eccellente sin dai primi istanti..*

**1\_** Riconosci le diverse tipologie di clienti adeguando comunicazione, servizio e prodotto e fai periodicamente formazione su comunicazione e soddisfazione cliente?

Sì, sempre

No

A volte

**2\_** Metti in pratica i ritual dell'azienda, accoglienza, ascolto, consulenza, commiato per garantire un servizio eccellente?

Sì, sempre

No

A volte

**3\_** Verifichi se il tuo cliente è già un cliente dell'azienda o del gruppo, riconoscendogli questo vantaggio relazionale e garantendogli un servizio completo?

Sì, sempre

No

A volte

**4\_** Presenti l'azienda, ti presenti e ti metti a completa disposizione dei nuovi clienti?

Sì, sempre

No

A volte

**5\_** Applichi la scheda soddisfazione clienti al termine del servizio erogato in modo da acquisire informazione per il miglioramento dello stesso?

Sì, sempre

No

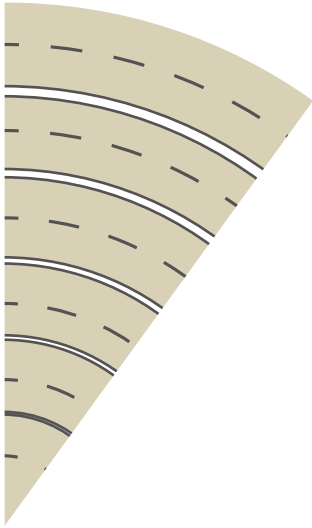
A volte

**6\_** Inviti il cliente a lasciare una recensione positiva sui social?

Sì, sempre

No

A volte



## FOCUS PROBLEM SOLVING – PROATTIVITA'

Questa area valuta la capacità di rendersi autonomo in efficienza ed efficacia al fine di garantire soluzioni e non problemi da risolvere,

**1\_** Sai gestire le criticità che si possono avere per ritardi o problemi l'erogazione dei servizi o problemi, obiezioni legate all'azione di vendita? e tranquillizzare il cliente senza generare insoddisfazione e stress ?

Sì, sempre                       No                       A volte

**2\_** Condividi le informazioni in modo rapido per trovare insieme ai tuoi responsabili ed i tuoi compagni di squadra, soluzioni rapide ed efficaci?

Sì, sempre                       No                       A volte

**3\_** Ottimizzi il processo di lavoro e fai in modo di coordinare gli appuntamenti in modo da ridurre ritardi e disservizi?

Sì, sempre                       No                       A volte

**4\_** Fai in modo di risolvere tutti i possibili ed eventuali problemi? sei orientato alle soluzioni più che alle critiche?

Sì, sempre                       No                       A volte

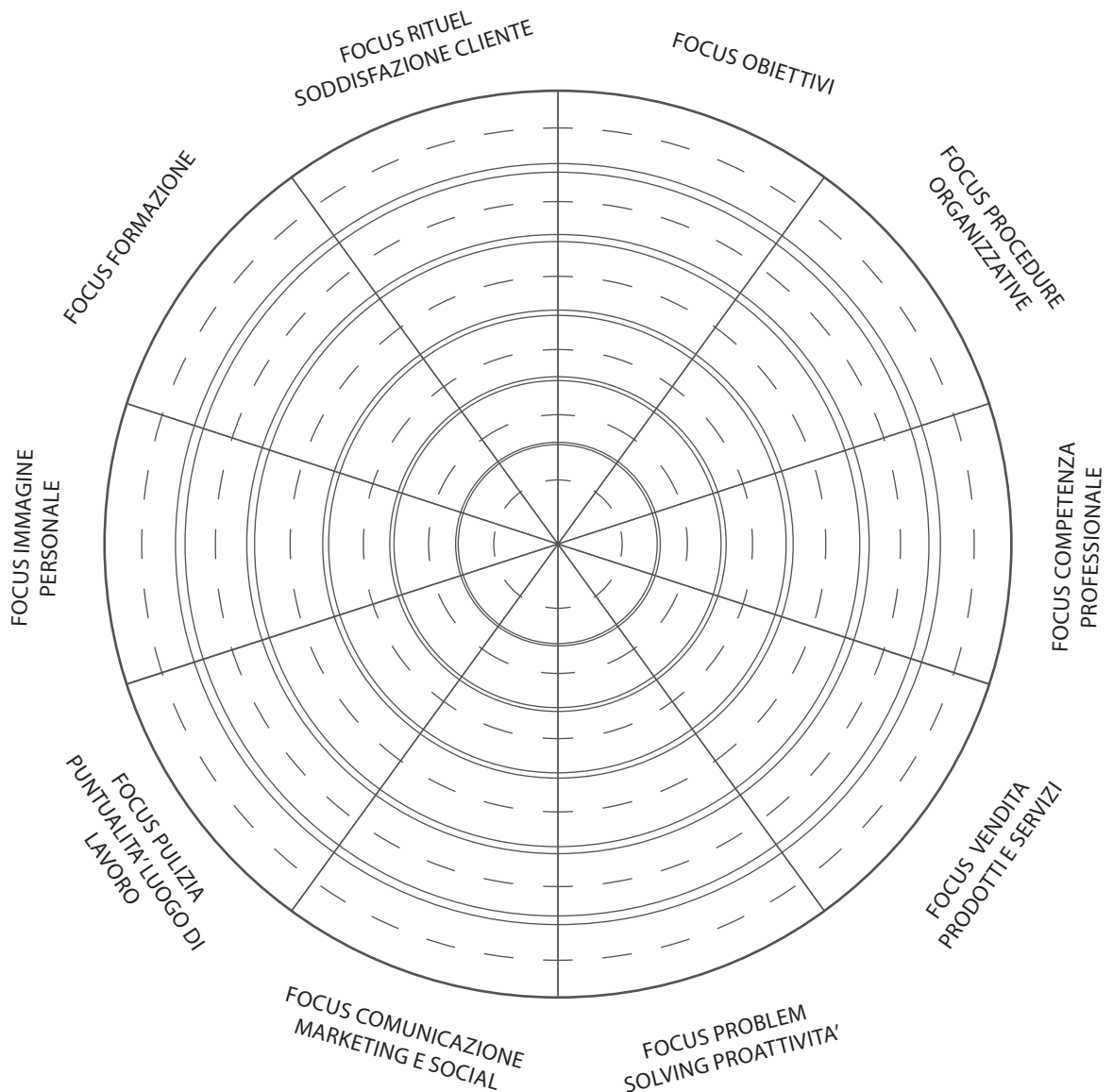
**5\_** Eviti i conflitti e fai in modo di favorire una buona risoluzione del conflitto nel caso in cui si manifesti?

Sì, sempre                       No                       A volte

**6\_** Eviti di scaricare sugli altri eventuali responsabilità, tendi ad assumerti la responsabilità dei compiti assegnati e fai di tutto per portarli avanti?

Sì, sempre                       No                       A volte





*Il test sfericità professionale serve a scattare un'istantanea della situazione attuale della tua professionalità e delle tue abitudini giornaliere.*

*L'immagine che ottieni sarà simile ad una ruota e potrà essere sbilanciata in base al fatto che alcuni raggi della ruota (ossia aree della tua sfericità professionale) necessitano di essere attenzionate e migliorate per fare in modo che la tua crescita sia più armonica ed in linea con la direzione aziendale.*

*L'immagine che si ottiene grazie al test della sfericità aiuta ad individuare con facilità le aree critiche in modo da poter insieme pianificare obiettivi ed interventi necessari a garantirti un miglioramento delle tue capacità e dei tuoi risultati*



**PROGETTO CRESCITA  
PROFESSIONALE**

**webinar conference**  
**LIFE & BUSINESS EXCELLENT**  
Le pratiche dell'Eccellenza per la VITA e per il BUSINESS

## PROGETTO CRESCITA PROFESSIONALE

NOME:	RUOLO
MANSIONE	
AMBIZIONE LAVORATIVA:	

## FOCUS OBIETTIVI

COSA VUOI MIGLIORARE	AZIONI DA FARE

## FOCUS PROCEDURE ORGANIZZATIVE

COSA VUOI MIGLIORARE	AZIONI DA FARE

## FOCUS COMPETENZE PROFESSIONALI

COSA VUOI MIGLIORARE	AZIONI DA FARE

## FOCUS VENDITA PRODOTTI

COSA VUOI MIGLIORARE	AZIONI DA FARE

## FOCUS FORMAZIONE

COSA VUOI MIGLIORARE	AZIONI DA FARE

## FOCUS COMUNICAZIONE MARKETING E SOCIAL

COSA VUOI MIGLIORARE	AZIONI DA FARE

### FOCUS IMMAGINE PERSONALE

COSA VUOI MIGLIORARE	AZIONI DA FARE

### FOCUS PROBLEM SOLVING PROATTIVITA'

COSA VUOI MIGLIORARE	AZIONI DA FARE

### FOCUS RITUEL SODDISFAZIONE CLIENTE

COSA VUOI MIGLIORARE	AZIONI DA FARE

### FOCUS PULIZIA PUNTUALITA' LUOGO DI LAVORO

COSA VUOI MIGLIORARE	AZIONI DA FARE

## PIANO SEGUIMENTO

PIANO SEGUIMENTO			
DATA 1°	ARGOMENTI	OBIETTIVI - PROPOSTE	AZIONI - RISULTATI
	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> <li></li> <li></li> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> <li></li> <li></li> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> <li></li> <li></li> <li></li> </ul>
DATA 2°	ARGOMENTI	OBIETTIVI - PROPOSTE	AZIONI - RISULTATI
	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> <li></li> <li></li> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> <li></li> <li></li> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> <li></li> <li></li> <li></li> </ul>
DATA 3°	ARGOMENTI	OBIETTIVI - PROPOSTE	AZIONI - RISULTATI
	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> <li></li> <li></li> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> <li></li> <li></li> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> <li></li> <li></li> <li></li> </ul>
DATA 4°	ARGOMENTI	OBIETTIVI - PROPOSTE	AZIONI - RISULTATI
	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> <li></li> <li></li> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> <li></li> <li></li> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> <li></li> <li></li> <li></li> </ul>

## PIANO SEGUIMENTO

DATA 5°	ARGOMENTI	OBIETTIVI - PROPOSTE	AZIONI - RISULTATI
	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>

## PIANI SEGUIMENTO

PIANI SEGUIMENTO			
DATA 9°	ARGOMENTI	OBIETTIVI - PROPOSTE	AZIONI - RISULTATI
	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> <li></li> <li></li> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> <li></li> <li></li> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> <li></li> <li></li> <li></li> </ul>
DATA 10°	ARGOMENTI	OBIETTIVI - PROPOSTE	AZIONI - RISULTATI
	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> <li></li> <li></li> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> <li></li> <li></li> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> <li></li> <li></li> <li></li> </ul>
DATA 11°	ARGOMENTI	OBIETTIVI - PROPOSTE	AZIONI - RISULTATI
	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> <li></li> <li></li> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> <li></li> <li></li> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> <li></li> <li></li> <li></li> </ul>
DATA 12°	ARGOMENTI	OBIETTIVI - PROPOSTE	AZIONI - RISULTATI
	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> <li></li> <li></li> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> <li></li> <li></li> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> <li></li> <li></li> <li></li> </ul>







webinar conference  
**LIFE & BUSINESS EXCELLENT**  
Le pratiche dell'Ecceellenza per la VITA e per il BUSINESS