

# Qualificazione Continua di Rete

Formazione annuale, crediti e standard professionali per reti estese, non proprietarie e in affiliazione



10

ore annue  
per persona



10

Crediti  
Formativi  
di Rete



2

percorsi  
distinti  
per ruolo

Un modello sostenibile per trasformare la formazione da iniziativa episodica a requisito stabile di appartenenza, qualità e tutela del marchio.



## Qualificazione Continua di Rete



10 ore annue  
per persona



10 Crediti Formativi  
di Rete

2 percorsi distinti  
per ruolo

**Ugo Maria Ilardo** | Ideatore dell'IperFormazione™

[iperformazione.it](http://iperformazione.it) | [ugomariailardo.it](http://ugomariailardo.it)



# Perché serve

“ L'affiliazione non sostituisce la professionalità ”

Nelle reti estese e non proprietarie il punto vendita opera con autonomia imprenditoriale, ma rappresenta ogni giorno un'identità comune. Per questo la formazione deve diventare un requisito annuale, misurabile e proporzionato.



## 1. Uso del marchio = responsabilità

Chi utilizza un marchio non acquista solo il diritto di esporlo: assume l'impegno di rappresentarne competenze, standard di servizio e responsabilità commerciale.



## 2. Formazione sostenibile

Massimo 10 ore annue, distribuite nel tempo e compatibili con l'operatività.



## 3. Obiettivo del modello

Competenza, uniformità e fiducia in tutta la rete.



## 4. Approccio

Misurare la formazione senza trasformarla in una pressione punitiva.

## Il problema da risolvere



Formazione lasciata alla disponibilità individuale



Copertura disomogenea



Aggiornamento solo sui prodotti



Debolezza nella relazione e nel servizio



Corsi episodici senza verifica



Presenza non equivalente a competenza



# Dieci ore, due ruoli, una responsabilità comune

Ogni persona completa cinque moduli da due ore.  
Quattro moduli hanno contenuto definito dalla rete;  
il quinto è scelto da un catalogo coerente con il ruolo.



## Monte ore

10 ore annue  
per persona



## Formato

5 moduli  
da 2 ore



## Credito

1 ora completata  
= 1 CFR



## Verifica

Soglia minima  
70%



## Recupero

Una finestra  
a dicembre



## Validità

Annuale: i crediti  
non sostituiscono  
gli aggiornamenti  
successivi



## Nuovi ingressi

Onboarding  
essenziale  
separato



## Principio

Non  
compensabilità  
dei crediti

## I due percorsi



## Titolare / responsabile

Governo della sede, organizzazione,  
indicatori, responsabilità commerciale,  
qualità e tutela del marchio.



## Assistenti / collaboratori

Operatività, aggiornamento tecnico,  
relazione con il cliente, proposta  
responsabile e gestione dei casi.



**Il titolare non può compensare con i propri crediti  
la mancata formazione degli assistenti.**



# Un appuntamento ogni due mesi

La distribuzione protegge l'operatività e favorisce il consolidamento. Le date sono indicative e possono essere adattate alla stagionalità della rete.



## Format consigliato per ogni modulo di 2 ore

-  **20 min** di microlearning
-  **75 min** di laboratorio su casi reali
-  **15 min** di verifica
-  **10 min** di applicazione sul lavoro



# Guidare la sede significa custodire gli standard

Il percorso del titolare è dedicato alle decisioni, all'organizzazione e alla responsabilità complessiva con cui l'unità affiliata rappresenta la rete.



|   |  |                                                                                                             |   |                                                                  |
|---|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|------------------------------------------------------------------|
| 1 |  | <b>Identità e responsabilità</b><br>Standard, competenza della squadra, aspettative del cliente             | → | <b>OUTPUT</b><br>Impegno annuale e mappa dei ruoli               |
| 2 |  | <b>Governo della sede</b><br>Organizzazione, deleghe, briefing, onboarding, priorità                        | → | <b>OUTPUT</b><br>Rituale di briefing e piano di onboarding       |
| 3 |  | <b>Sviluppo commerciale</b><br>KPI, portafoglio, proposta responsabile, piano locale                        | → | <b>OUTPUT</b><br>Tre priorità commerciali con owner e indicatore |
| 4 |  | <b>Qualità e service recovery</b><br>Ownership, escalation, chiusura confermata, prevenzione delle recidive | → | <b>OUTPUT</b><br>Revisione strutturata di due casi reali         |
| 5 |  | <b>Scelta di ruolo</b><br>Leadership, dati, continuità operativa, marketing territoriale, innovazione       | → | <b>OUTPUT</b><br>Un miglioramento da realizzare entro 60 giorni  |

## COMPETENZE ATTESE

- ✓ Garantire le conoscenze necessarie in ogni ruolo
- ✓ Leggere i risultati senza confondere volume, qualità e potenziale
- ✓ Correggere errori e disservizi con responsabilità
- ✓ Trasformare la formazione in abitudini operative

★ Il titolare è il primo garante della qualificazione continua della sede.



# Ogni contatto con il cliente costruisce il marchio

Gli assistenti traducono quotidianamente procedure, prodotti e promessa della rete in un'esperienza concreta.

1



## Identità e servizio

Promessa al cliente, standard di accoglienza, collaborazione interna

2



## Tecnica e operatività

Prodotti, procedure, strumenti digitali, prevenzione degli errori

3



## Relazione e proposta

Ascolto, bisogno, proposta trasparente, next step

4



## Reclami e casi critici

Presa in carico, evidenze, escalation, chiusura

5



## Scelta di ruolo

Customer experience, specializzazione, strumenti digitali, comunicazione

## Copertura formativa della squadra



100%  
degli  
assistenti

Piena copertura



80–99%

Copertura sufficiente  
con recupero  
programmato



Meno  
dell'80%

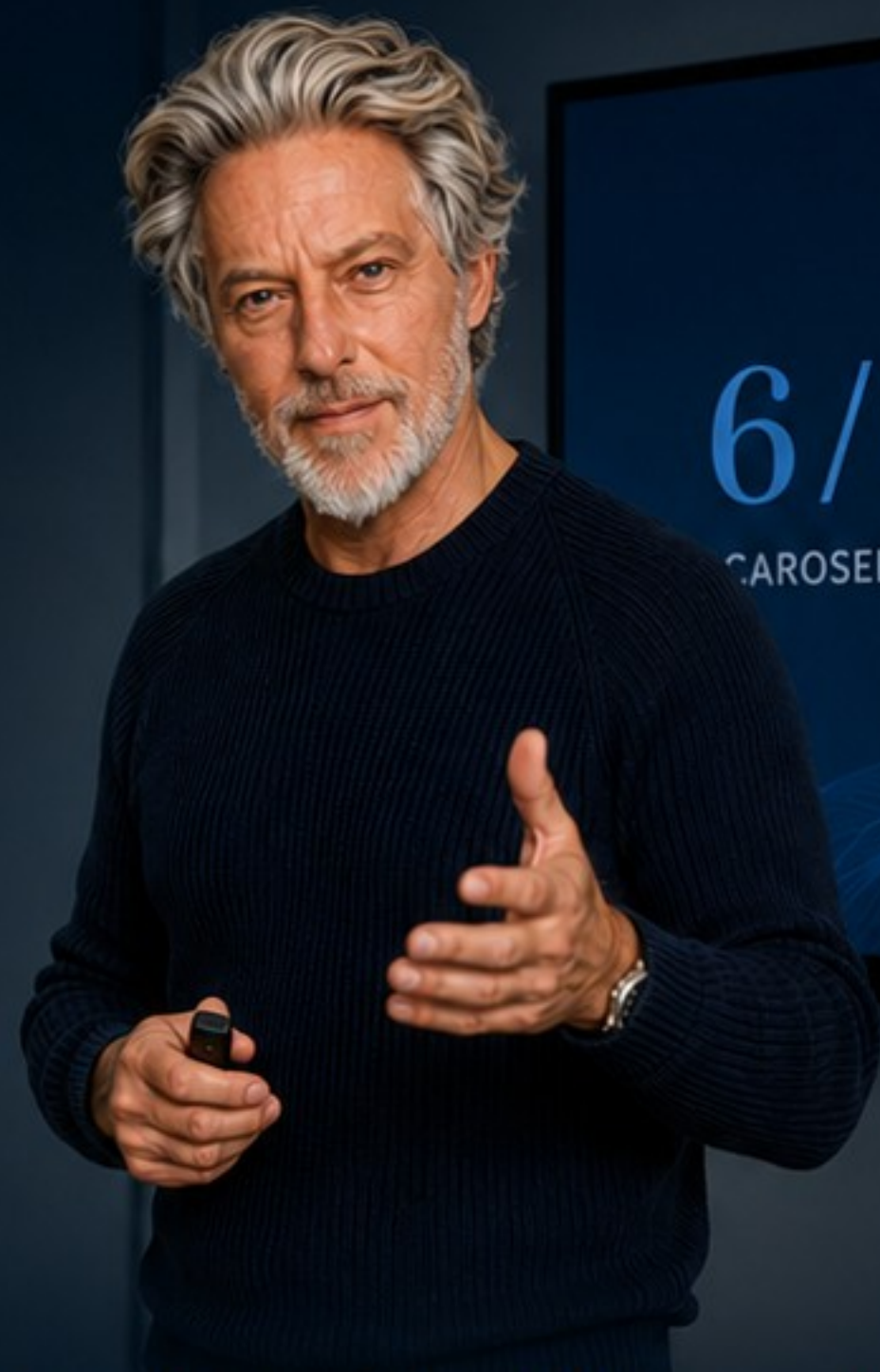
Quota assistenti  
non pienamente  
riconosciuta



**I CFR qualificano le persone.  
I punti qualificano la sede.**



Assenze prolungate, maternità, malattia e nuovi ingressi vanno gestiti con criteri trasparenti.





# Qualificazione credibile e sostenibile



## PUNTEGGIO ANNUALE DELLA SEDE (100 PUNTI)



Titolare /  
responsabile

35



Assistenti /  
collaboratori

45



Organizzazione  
formativa

10



Trasferimento  
sul lavoro

10

## SOGLIE DI VALUTAZIONE

85-100

Qualificazione di eccellenza

70-84

Unità pienamente qualificata

55-69

Qualificazione condizionata

Meno di 55

Unità non qualificata

## GOVERNANCE



### Direzione della rete

Definisce standard, calendario,  
contenuti e criteri



### Funzione formazione

Progetta, eroga, traccia, valuta  
e governa i recuperi



### Titolare della sede

Assicura partecipazione e  
applicazione degli standard



### Assistenti

Completano il percorso e applicano  
procedure e comportamenti attesi

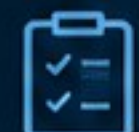
## LABORATORIO IPERFORMAZIONE™ (FACOLTATIVO)



baseline leggera



microlearning  
cognitivo



rubriche  
comportamentali



field sprint



KPI pre/post



HRV-biofeedback  
volontario

## AVVIO DEL MODELLO

1



### Progettazione

Analisi, design  
e pianificazione



2



### Pilota

Test su sede  
selezionata



3



### Valutazione

Misurazione,  
apprendimento,  
ottimizzazione



4



### Estensione

Rollout graduale  
sulla rete



**10 ore annue + responsabilità per ruolo + verifica essenziale +  
applicazione sul lavoro = qualificazione credibile e sostenibile.**