

IPERFORMAZIONE™ | PROPOSTA DI SISTEMA

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

IperFormazione™

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

Il marchio offre riconoscibilità e opportunità.

La formazione garantisce competenza, uniformità e fiducia.

01 / SINTESI ESECUTIVA

L'affiliazione non sostituisce la professionalità.

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

La tesi centrale

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

10

ORE MASSIME ANNUE

10

CFR PER PERSONA

100

PUNTI PER LA SEDE

Il modello in breve

- Cinque appuntamenti da due ore distribuiti durante l'anno.
- Due percorsi distinti: titolare/responsabile e assistenti/collaboratori.
- Un Credito Formativo di Rete per ogni ora validamente completata.
- Una qualificazione annuale della sede basata su formazione, copertura e applicazione.
- Una sezione IperFormazione™ facoltativa, aggiuntiva e non punitiva.

Nota di perimetro: l'obbligatorietà qui proposta è una regola interna di adesione e qualificazione della rete, da disciplinare nei relativi accordi. Il documento non afferma l'esistenza di un obbligo formativo generale previsto dalla legge.

IperFormazione™

02 / IL PROBLEMA DA RISOLVERE

Pagare il marchio non significa essere già qualificati.

In un sistema in affiliazione può consolidarsi un equivoco: l'investimento economico sostenuto per entrare nella rete viene percepito come sufficiente a legittimare l'operatività. Ma il valore del marchio dipende anche da ciò che accade dopo l'ingresso.

Rischio	Effetto sulla rete	Risposta del modello
Formazione lasciata alla disponibilità individuale	Copertura disomogenea e competenze discontinue	Calendario annuale unico e obbligo tracciato
Aggiornamento concentrato solo sui prodotti	Debolezza nella relazione, nella proposta e nel servizio	Equilibrio tra tecnica, commerciale e standard
Titolare formato, squadra esclusa	Il cliente incontra comportamenti incoerenti	Crediti individuali e quota assistenti non compensabile
Corsi episodici e senza verifica	Presenza non equivalente a competenza	Test, simulazione ed evidenza applicativa
Solo classifiche commerciali	La formazione diventa controllo o pressione	KPI usati per migliorare, non per etichettare le persone

Il principio di reciprocità

La rete mette a disposizione marca, strumenti, processi e opportunità. L'affiliato mantiene nel tempo le competenze necessarie per utilizzarli correttamente e tutelarne la reputazione.

La formazione non è una tassa sul tempo

Con un tetto di dieci ore l'anno, il programma resta compatibile con l'operatività. Il valore non nasce dall'aumentare le ore, ma dal selezionare contenuti pertinenti, distribuirli nel tempo e collegarli a comportamenti osservabili.

03 / ARCHITETTURA DEL SISTEMA

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. La scelta è libera, il completamento resta necessario per raggiungere le dieci ore.

Elemento	Regola proposta
Monte ore	Massimo 10 ore annue per persona
Formato	5 moduli da 2 ore, distribuiti nell'anno
Credito	1 ora completata = 1 Credito Formativo di Rete (CFR)
Rilascio del credito	Completamento del modulo e verifica breve con soglia minima del 70%
Recupero	Una finestra a dicembre, senza aumentare il monte ore
Nuovi ingressi	Onboarding essenziale separato dal ciclo ordinario
Validità	Annuale; i crediti non sostituiscono gli aggiornamenti dell'anno successivo

I due percorsi

Titolare o responsabile dell'unità affiliata

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

Assistenti e collaboratori dell'unità affiliata

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

Non compensabilità

Il titolare non può compensare con i propri crediti la mancata formazione degli assistenti. Allo stesso modo, una squadra formata non sostituisce la responsabilità personale del titolare.

04 / CALENDARIO ANNUALE

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.

Periodo	Ore	Titolare / responsabile	Assistenti / collaboratori	Esito atteso
Febbraio	2	Identità della rete, standard, responsabilità del titolare e patto di qualificazione.	Identità della rete, promessa al cliente, standard di relazione e ruolo dell'assistente.	Obiettivi annuali compresi e impegno formalizzato.
Aprile	2	Governo della sede: organizzazione, ruoli, deleghe, briefing e gestione dei collaboratori.	Aggiornamento tecnico-operativo: procedure, prodotti, strumenti e correttezza esecutiva.	Ruoli più chiari e riduzione degli errori ricorrenti.
Giugno	2	Sviluppo commerciale: KPI, lettura del portafoglio, priorità e piano locale.	Vendita consulenziale: ascolto, bisogno, proposta, limiti, verifica della comprensione.	Un piano d'azione e una simulazione valutata.
Settembre	2	Qualità, compliance e service recovery: governo dei casi, escalation e miglioramento.	Reclami, casi critici e procedure: presa in carico, comunicazione, aggiornamento e chiusura.	Applicazione di una rubrica comune su casi reali.
Novembre	2	Modulo a scelta: leadership, dati, continuità operativa, marketing locale o innovazione.	Modulo a scelta: customer experience, specializzazione di prodotto, strumenti digitali o comunicazione.	Completamento dei 10 CFR e verifica finale.
Dicembre	0	Finestra di recupero e validazione della sede.	Finestra di recupero e validazione individuale.	Chiusura del ciclo e rilascio della qualifica.

Format consigliato per ogni modulo di due ore

20 minuti di microlearning prima dell'incontro; 75 minuti di laboratorio su casi reali; 15 minuti di verifica; 10 minuti per definire l'applicazione sul lavoro. Il microlearning può essere fruito in modo asincrono, mantenendo invariato il totale di due ore.

IperFormazione™

05 / PERCORSO DEL TITOLARE

Guidare la sede significa custodire gli standard.

Il percorso del titolare non replica quello degli assistenti. È dedicato alle decisioni, all'organizzazione e alla responsabilità complessiva con cui l'unità affiliata rappresenta la rete.

Modulo	Contenuti	Evidenza applicativa
1. Identità e responsabilità	Patto di affiliazione; standard; responsabilità sulla competenza della squadra; aspettative del cliente.	Impegno annuale e mappa dei ruoli della sede.
2. Governo della sede	Organizzazione; deleghe; briefing; feedback; inserimento dei nuovi collaboratori; gestione delle priorità.	Rituale di briefing di 15 minuti e piano di onboarding.
3. Sviluppo commerciale	Lettura del portafoglio; indicatori anticipatori; proposta responsabile; servizi poco conosciuti; piano locale.	Tre priorità commerciali con owner, scadenza e indicatore.
4. Qualità e service recovery	Fatti, aspettative e percezioni; ownership; escalation; chiusura confermata; prevenzione delle recidive.	Revisione strutturata di due casi reali.
5. Scelta di ruolo	Leadership; dati e dashboard; continuità operativa; marketing territoriale; innovazione dei processi.	Un miglioramento da realizzare entro 60 giorni.

Competenze attese

- Garantire che ogni ruolo disponga delle conoscenze necessarie.
- Leggere i risultati senza confondere volume, qualità e potenziale.
- Correggere errori e disservizi con responsabilità e tempi chiari.
- Trasformare la formazione in abitudini operative della sede.

Principio guida

Il titolare non è soltanto destinatario della formazione: è il primo garante della qualificazione continua della propria unità.

06 / PERCORSO DEGLI ASSISTENTI

Ogni contatto con il cliente costruisce il marchio.

Gli assistenti traducono quotidianamente procedure, prodotti e promessa della rete in un'esperienza concreta. Il loro percorso privilegia precisione, ascolto, proposta e corretta gestione dei casi.

Modulo	Contenuti	Evidenza applicativa
1. Identità e servizio	Promessa al cliente; linguaggio; standard di accoglienza; responsabilità personale; collaborazione interna.	Checklist di servizio applicata a una giornata tipo.
2. Tecnica e operatività	Prodotti; condizioni e limiti; procedure; strumenti digitali; prevenzione degli errori informativi.	Caso tecnico completato senza passaggi impropri.
3. Relazione e proposta	Domande; ascolto; bisogno dichiarato e operativo; beneficio; proposta trasparente; next step.	Simulazione con rubrica e feedback.
4. Reclami e casi critici	Presa in carico; evidenze; aggiornamento; escalation; chiusura; comunicazione in situazioni di pressione.	Ricostruzione e gestione di un caso reale o simulato.
5. Scelta di ruolo	Customer experience; specializzazione; strumenti digitali; comunicazione; servizi emergenti.	Micro-progetto personale di miglioramento.

Copertura formativa della squadra

La quota assistenti è calcolata sulla percentuale di persone che completano il percorso. Formare un solo collaboratore non può attribuire alla sede il punteggio destinato all'intera squadra.

Copertura	Esito
100% degli assistenti	Piena copertura
80-99%	Copertura sufficiente con recupero programmato
Meno dell'80%	Quota assistenti non pienamente riconosciuta

Assenze prolungate, maternità, malattia e nuovi ingressi devono essere regolati con criteri trasparenti, evitando penalizzazioni improprie.

07 / CREDITI E PUNTEGGIO

I crediti qualificano le persone. I punti qualificano la sede.

Separare i due livelli evita confusione: i CFR attestano il percorso individuale; il punteggio annuale valuta se l'unità affiliata ha costruito un sistema formativo completo e applicato.

Componente	Punti massimi	Criteri
Titolare / responsabile	35	20 completamento; 10 verifica; 5 evidenza applicativa
Assistenti / collaboratori	45	25 copertura; 10 verifiche; 10 simulazioni o applicazioni
Organizzazione formativa	10	Calendario, tracciamento, recuperi e onboarding
Trasferimento sul lavoro	10	Audit leggero, KPI o piano di miglioramento verificato
Totale sede	100	Punteggio massimo annuale

Soglie di qualificazione

Punteggio	Esito annuale
85-100	Qualificazione di eccellenza
70-84	Unità pienamente qualificata
55-69	Qualificazione condizionata e piano di recupero
Meno di 55	Unità non qualificata per l'anno

Due condizioni non compensabili

Per la piena qualificazione il titolare deve ottenere almeno 28 punti su 35 e almeno l'80% degli assistenti deve completare il percorso. Un punteggio totale elevato non sana la mancanza di una delle due condizioni.

08 / GOVERNANCE E RICONOSCIMENTI

L'obbligo funziona quando genera conseguenze comprensibili.

Il sistema deve essere prima di tutto formativo. Le conseguenze servono a proteggere gli standard e a rendere credibile l'impegno, non a creare una graduatoria punitiva.

Livello	Possibili conseguenze
Eccellenza	Badge annuale; visibilità; priorità in progetti pilota; accesso a iniziative avanzate.
Piena qualificazione	Mantenimento della qualifica; accesso ordinario a campagne, strumenti e opportunità.
Qualificazione condizionata	Piano di recupero; affiancamento; verifica entro una scadenza definita.
Non qualificata	Limitazione temporanea di alcune opportunità o revisione dell'idoneità, secondo regole contrattuali e proporzionate.

Responsabilità

Soggetto	Responsabilità
Direzione della rete	Definisce standard, calendario, contenuti e criteri di qualificazione.
Funzione formazione	Progetta, eroga, traccia, valuta e governa i recuperi.
Titolare della sede	Partecipa, assicura la presenza della squadra e applica gli standard.
Assistenti	Completano il percorso e applicano procedure e comportamenti attesi.
Referenti territoriali	Supportano l'attuazione, osservano i bisogni e restituiscono evidenze.

Trasparenza

Regole, soglie, modalità di recupero e conseguenze devono essere comunicate prima dell'avvio dell'anno formativo e applicate in modo uniforme.

09 / SEZIONE FACOLTATIVA

Laboratorio IperFormazione™ per l'apprendimento applicato.

La componente facoltativa arricchisce il modello senza incidere sull'obbligo ordinario, sul punteggio della sede o sulla permanenza nella rete. È un laboratorio volontario per osservare meglio come la formazione si trasferisce nelle attività reali.

Strumento	Applicazione proposta	Confine
Baseline leggera	Autovalutazione breve, caso simulato e fotografia iniziale di pochi KPI.	Non produce etichette personali.
Microlearning cognitivo	Contenuti essenziali, domande di recupero e richiami distribuiti per attenzione e memoria.	Non aumenta il monte ore formale.
Rubrica comportamentale	Osservazione di ascolto, diagnosi, proposta, accordo e autoregolazione prima/dopo.	Serve al feedback, non alla sanzione.
Field sprint	Applicazione per 7 giorni su un obiettivo reale, con una breve evidenza conclusiva.	Ambito circoscritto e proporzionato.
KPI e confronto pre/post	Lettura di completamento, qualità, tempi, errori, proposta e servizio rispetto alla baseline.	Correlazione non equivale a causalità.
Peer review e coaching	Confronto strutturato su fatto, scelta, esito e alternativa.	Riservatezza e finalità di sviluppo.
HRV-biofeedback	Microciclo volontario di respirazione lenta e feedback per conversazioni ad alta pressione.	Non diagnostico, non obbligatorio, mai usato per graduatorie.

Criterio di prudenza

Il sito IperFormazione™ richiama EEG, QEEG, biofeedback e neurofeedback come ambiti di approfondimento. Per questo progetto si propongono soltanto strumenti semplici, proporzionati e coerenti con finalità formative. Applicazioni cliniche o valutazioni sanitarie restano escluse e riservate ai professionisti qualificati.

Approccio di riferimento: comprendere, misurare, allenare, valutare. L'obiettivo è apprendere meglio, non semplicemente fare più formazione.

10 / MISURARE SENZA SNATURARE

La formazione vale quando cambia il lavoro.

La verifica deve combinare conoscenze, comportamenti e risultati, mantenendo prudenza nell'interpretazione. I dati supportano il giudizio professionale: non lo sostituiscono.

Livello	Domanda	Esempi di misura
Partecipazione	Il percorso è stato completato?	Ore, CFR, copertura per ruolo, recuperi
Apprendimento	Le conoscenze essenziali sono state acquisite?	Quiz brevi, casi, verifica di procedure e prodotti
Comportamenti	Il modo di operare è cambiato?	Rubriche, simulazioni, osservazione e feedback
Qualità e servizio	Sono migliorati affidabilità e gestione dei casi?	Errori, riaperture, tempi, escalation, reclami
Sviluppo commerciale	La proposta è più pertinente e trasparente?	Offer rate, mix, opportunità, conversione con contesto

Tre cautele

- Confrontare ogni sede anche con il proprio punto di partenza, non soltanto con una media nazionale.
- Leggere insieme indicatori di qualità, servizio e sviluppo commerciale.
- Non attribuire automaticamente alla formazione ogni variazione dei risultati.

Dati minimi

Per il sistema ordinario sono sufficienti LMS, anagrafica dei ruoli, esiti dei test e poche evidenze applicative. Misure fisiologiche o dati personali aggiuntivi appartengono esclusivamente alla sezione facoltativa e richiedono garanzie dedicate.

11 / AVVIO DEL MODELLO

Partire con ordine, verificare, poi estendere.

La Qualificazione Continua di Rete può essere introdotta progressivamente, conservando un impianto semplice e leggibile per tutte le sedi.

Fase	Durata	Attività
1. Progettazione	4-6 settimane	Ruoli, standard, catalogo, criteri CFR, soglie e comunicazione.
2. Pilota	1 ciclo annuale	Campione rappresentativo di sedi; raccolta di criticità e dati minimi.
3. Valutazione	Fine anno	Completamenti, qualità percepita, applicazioni e sostenibilità operativa.
4. Estensione	Anno successivo	Adeguamento del regolamento e attivazione progressiva sull'intera rete.

La formula

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

Conclusione

Una rete mantiene il proprio valore quando ogni sede sa rappresentarla con competenza. Rendere la formazione annuale, contenuta e obbligatoria non limita l'autonomia dell'affiliato: chiarisce la responsabilità che accompagna l'uso del marchio e protegge clienti, persone e reputazione comune.

Riferimenti progettuali

IperFormazione™ - definizione, pilastri e metodo: iperformazione.it/iperformazione

NeuroPerformance Intelligence™ - progetto applicativo: iperformazione.it/progetti/neuroperformance-intelligence.pdf

Documento progettuale a carattere organizzativo e formativo. Le denominazioni dei ruoli, le conseguenze e le regole di qualificazione devono essere adattate ai contratti, alla normativa applicabile e alla struttura della rete interessata.