



SERVIZI INTEGRATI PER IL **NOLEGGIO** PROFESSIONALE  
E OSSERVATORIO DI MERCATO

# LA **F**ORMAZIONE

Itinerari innovativi per  
gestire il business del **nolegg**io



## **SOMMARIO**

<b>FORMAZIONE È CAMBIAMENTO</b>	4
<b>LE MODALITÀ</b>	5
<b>SEMINARI FORMATIVI AZIENDALI</b>	6
<b>LO STAFF</b>	19
<b>QUESTIONARIO</b>	22
<b>RENTAL NETWORK AREE DI CONSULENZA E SERVIZI</b>	23

## **AREA TECNICHE DI GESTIONE**

<b>Tecniche di gestione del servizio di noleggio</b>	7
<b>Programmare, pianificare e gestire il noleggio</b>	7
<b>Il manager del noleggio: responsabilità di ruolo e metodologie applicative</b>	7
<b>La gestione ottimale del parco macchine e attrezzature</b>	8
<b>Il governo del cash flow</b>	8
<b>Redditività del noleggio: governo, controllo, reportistica</b>	8
<b>Storytelling</b>	9
<b>L'RFID a supporto dei processi di business del noleggio</b>	9
<b>Tecniche di redazione dei contratti di noleggio</b>	10
<b>La valutazione dei diversi sistemi di offerta di un bene</b>	10

## **SOMMARIO**

### **AREA TECNICHE DI VENDITA E COMUNICAZIONE**

<b>Vendere il noleggio</b>	11
<b>Il value selling applicato al noleggio: vendere il valore percepito</b>	11
<b>L'efficacia commerciale di tutte le funzioni organizzative</b>	12
<b>La vendita di soluzioni di valore</b>	12
<b>Gestire e motivare la forza vendita</b>	13
<b>La negoziazione nelle trattative commerciali</b>	13
<b>La gestione dei clienti chiave</b>	14
<b>Crescere adottando il Governo Territoriale delle Vendite</b>	14
<b>La comunicazione esterna del noleggio</b>	15
<b>Comunicare efficacemente e facilitare l'apprendimento di nuove competenze</b>	15
<b>La gestione del contatto telefonico</b>	16
<b>Trade Marketing per i produttori: gestire la relazione coi noleggiatori in ottica di partnership</b>	16

### **AREA GESTIONE DEI RISCHI**

<b>Il processo di Risk Management: modelli e strategie</b>	17
<b>Individuazione e quantificazione dei rischi</b>	17
<b>Analisi e gestione del rischio</b>	18



**Rental Network** mette a disposizione, per la prima volta in Italia, un programma formativo specifico dedicato alle aziende di noleggio professionale.

Il programma prevede alcuni percorsi personalizzabili, studiati per tutte le società che operano in questo settore, di qualsiasi dimensione e operanti verso qualsiasi target di mercato.

## **FORMAZIONE È CAMBIAMENTO**

Il cambiamento è l'unica costante del mercato. Cambiare è fondamentale per sopravvivere, crescere, evolversi. Il mercato italiano del noleggio è ancora il fanalino di coda di un'Europa che altrove ha saputo cogliere, nel cambiamento, la leva fondamentale per governare la propria crescita. Creare una struttura di offerta evoluta, forte e determinata, non appiattita sui medesimi schemi, favorisce una domanda consapevole e fidelizzata, in uno scenario che si muove velocemente.

Per la particolare vocazione al servizio che caratterizza l'offerta professionale di noleggio, il personale rappresenta il fattore principale di successo, ben più del marketing e alla medesima stregua della struttura e dei processi operativi.

Una formazione specifica e approfondita è l'elemento cardine per far acquisire alle persone che lavorano in azienda la consapevolezza del proprio potenziale e poter quindi alzare con loro l'asticella degli obiettivi strategici, trasmettendo nel contempo la cultura di ogni singola impresa.

La formazione è il veicolo più efficace per comunicare questa cultura e il mezzo più sicuro per presidiare e soddisfare la qualità dei servizi offerti, in tutte le loro fasi.

Il complesso delle tematiche esposte, applicabili con diversi gradi di profondità a qualsiasi realtà professionale, nasce da un profondo scambio di esperienze che ha visto impegnato lo staff di Rental Network in un percorso di studi durato oltre un anno.

Ora siamo finalmente in grado di offrirvi la possibilità di attivare una formazione veramente completa, fortemente specializzata e al contempo personalizzabile, per aiutarvi a giocare la partita da protagonisti in quello che è il vostro quotidiano mercato di riferimento.

Un mercato che cambia rapidamente ogni giorno, e richiede la medesima attitudine al cambiamento.

## **LE MODALITÀ**

I seminari proposti in questo documento rappresentano una sintesi articolata di tematiche e competenze progettate dallo staff di Rental Network per soddisfare molte delle esigenze oggi espresse o latenti nel settore. Gli itinerari formativi sono presentati per aree di intervento e presentano un programma di contenuti di massima.

Trattandosi di formazione consulenziale, il palinsesto definitivo dei seminari potrà nascere da una verifica comune dei fabbisogni, momento fondamentale del processo di preparazione, cui seguirà l'erogazione.

Alcuni dei seminari elencati saranno proposti da Rental Network anche in una versione ad "aula aperta", di una o due giornate a seconda dei temi, in base ai feedback ricevuti.

In questo modo si rende accessibile la partecipazione a chiunque sia interessato alla loro fruizione in questa modalità, inserita cioè in un contesto condiviso da aziende anche di diversa appartenenza.

Il valore dei seminari ad aula aperta è rafforzato da una particolare attenzione metodologica volta a stimolarne l'aspetto di condivisione esperienziale.

Per favorire una efficace calendarizzazione dei seminari ad aula aperta, vi chiediamo di indicarci le vostre eventuali preferenze in ordine di priorità, rispondendo cortesemente al breve questionario di pagina 22.

Per seguire la programmazione dei seminari e dei convegni di Rental Network, vi invitiamo a consultare spesso il sito [www.rentalnetwork.it](http://www.rentalnetwork.it), dove sarà possibile anche rimanere aggiornati sulle attività di analisi e ricerca dell'Osservatorio di Mercato.

Sono inoltre possibili interessanti formule di convenzione o sponsorizzazione dei seminari e dei convegni organizzati da Rental Network.

Le aziende o le associazioni di categoria interessate a tale proposito possono ricevere informazioni scrivendo a [segreteria@rentalconsulting.it](mailto:segreteria@rentalconsulting.it)



## SEMINARI FORMATIVI

### AREA TECNICHE DI GESTIONE



7

### AREA TECNICHE DI VENDITA E COMUNICAZIONE



11

### AREA GESTIONE DEI RISCHI



17

# AREA TECNICHE DI GESTIONE

Cod. RN 01

## Tecniche di gestione del servizio di noleggio

*Il corso, dedicato ai piccoli e medi imprenditori che vogliono entrare professionalmente nel settore o gestire al meglio un'attività già avviata, e particolarmente indicato per il loro staff, inquadra le tematiche organizzative fondamentali del servizio di noleggio, sottolineandone gli aspetti economico-redдитuali. Quali sono i vantaggi per il noleggiatore, quali per il cliente e quali quelli condivisi nella logica win win. Che cosa è e che cosa non è il noleggio, quali sono i flussi organizzativi di un punto noleggio. Questo seminario consente di avere una visione ampia e basilare delle attività.*

### Contenuti di massima

- Caratteristiche evolutive del noleggio
- La gestione profittevole della relazione
- I vantaggi per il noleggiatore
- I vantaggi per l'utilizzatore
- Il vantaggio competitivo della logica win – win
- Competenze tecniche di organizzazione e flussi gestionali
- Le logiche decisionali

Cod. RN 02

## Programmare, pianificare e gestire il noleggio

*Dedicato a imprenditori, responsabili noleggio e responsabili finanziari, questo seminario inquadra le relazioni tra controllo di gestione, budget economico e budget finanziario, favorendo la navigazione in acque tranquille e ben controllate. Dall'individuazione dei fabbisogni alla concatenazione fra costi e ricavi nell'ottica della contabilità analitica, passando per la pianificazione del parco mezzi. Conclude il seminario un'esercitazione sulla valutazione di un investimento.*

### Contenuti di massima

- Controllo di gestione e sviluppo d'impresa
- Pianificazione degli investimenti e determinazione dei fabbisogni finanziari
- Il budget e le sue diverse composizioni
- Budget economico e budget finanziario
- Analisi di convenienza dell'investimento
- Cenni su money e time utilisation

Cod. RN 03

## Il manager del noleggio: responsabilità di ruolo e metodologie applicative

*Dopo aver ottenuto un clamoroso successo nella sua versione ad aula aperta, il seminario sul manager del noleggio trova la sua collocazione anche nella formazione consulenziale. Rivolto a tutte le figure manageriali e di responsabilità, il corso fornisce tecniche e metodi per governare le attività di noleggio da manager, in un segmento specifico dell'azienda o con una visione a tutto campo, manovrando risorse e leve in vista dell'unico obiettivo della crescita consapevole.*

### Contenuti di massima

- Identikit di ruolo del manager del noleggio
- La gestione efficace della delega
- La focalizzazione delle competenze
- Mission e strategie
- Le logiche del reciproco vantaggio competitivo
- Governo territoriale e sviluppo del potenziale
- Le relazioni organizzative
- Obiettivi commerciali e driver di mercato
- Percorso di autoanalisi di ruolo



## AREA TECNICHE DI GESTIONE

**Cod. RN 04**

### ■ La gestione ottimale del parco macchine e attrezzature

*Un seminario squisitamente tecnico, rivolto ai responsabili del parco beni inseriti nell'offerta di noleggio, ai quali fornisce elementi economico-reddituali per gestire al meglio il principale e fondamentale strumento di produzione di un noleggiatore. Dalla valutazione merceologica del parco in base ai target da raggiungere, all'equilibrio fra investimenti, vita attiva e dismissione.*

#### ■ Contenuti di massima

- La pianificazione finanziaria del parco noleggio
- IAS 19 e aliquote di ammortamento
- Le dinamiche reddituali
- Composizione e controllo dei canoni
- La redditività del parco mezzi
- Servizi di base e servizi aggiuntivi
- Gestione intensiva del parco
- Analisi dei rischi finanziari
- Il valore residuo e la dismissione

**Cod. RN 05**

### ■ Il governo del cash flow

*Il corso, principalmente dedicato a responsabili finanziari, imprenditori e responsabili noleggio, inquadra le dinamiche di gestione dei flussi di cassa derivanti dalle attività di noleggio, sia in fase preventiva che in fase di controllo e fornisce tutti gli elementi per costruire e controllare un budget di cassa ad ampio raggio, all'interno del quale gestire tesoreria e investimenti. Sono previste alcune esercitazioni.*

#### ■ Contenuti di massima

- Analisi delle risorse disponibili
- Analisi dei flussi di cassa ai fini della determinazione del fabbisogno finanziario
- Il fabbisogno di capitale circolante
- Il cruscotto della redditività
- Come si prepara il piano finanziario di una società di noleggio
- Il controllo del cash flow e l'analisi degli scostamenti

8

**Cod. RN 06**

### ■ Redditività del noleggio: governo, controllo, reportistica

*Il corso, principalmente dedicato a e responsabili finanziari, imprenditori e responsabili noleggio, inquadra le dinamiche di redditività specifiche del noleggio, attraverso la gestione coordinata delle due leve principali: time e money utilisation. Vengono analizzati gli indici ottimali e i riflessi tra l'utilizzo intensivo del parco macchine e la gestione del pricing. Sono previste ampie esercitazioni.*

#### ■ Contenuti di massima

- Ciclo reddituale del noleggio e ciclo reddituale delle vendite
- Concetto di time e money utilisation e loro concatenazioni
- La matrice di Boston della redditività del noleggio
- Le leve di gestione
- ROI e composizione dei canoni
- La gestione della reportistica e information retrieval con strumenti di business intelligence

## AREA TECNICHE DI GESTIONE

Cod. RN 07

### Storytelling

*Storie per innescare il cambiamento; storie per trasmettere valori; storie per la coesione dei gruppi di lavoro. La competenza riconosciuta dei migliori manager è quella di saper "toccare" la mente e il cuore dei collaboratori, consapevoli che il proprio successo sarà direttamente proporzionale al loro. Nel settore del noleggio, saper trasmettere la propria esperienza è un valore imprescindibile.*

*Il corso è rivolto ai manager e ai ruoli aziendali che hanno la responsabilità della guida di gruppi di lavoro. L'obiettivo è quello di formare le persone a una capacità di "narrazione" che prescinda dal banale obiettivo di apparire "carismatici", ma che sia parte integrante del principio del cambiamento. Il taglio altamente consulenziale lo rende fruibile in maniera ottimale a gruppi ristretti.*

#### Contenuti di massima

- Autoanalisi della propria organizzazione
- Quali sono le storie che si raccontano e che senso hanno
- A situazione diversa storia diversa...
- Analisi dell'esigenza primaria attuale della propria organizzazione
- Esercitazione pratica incentrata sulla propria realtà professionale

Cod. RN 08

### L'RFID a supporto dei processi di business del noleggio

*Il corso fornisce ai responsabili IT e ai responsabili logistici delle imprese di noleggio informazioni di base sulle caratteristiche e le modalità di funzionamento dei sistemi in radiofrequenza e su come dotarsi di un modello semplificato per valutare la reale convenienza dell'adozione di un sistema RFID per la gestione del parco beni noleggiati.*

#### Contenuti di massima

- Introduzione all'RFID
- Modalità di funzionamento: frequenze e sistemi tecnici
- Principali ostacoli tecnici
- Problemi di privacy
- Costi di implementazione di un sistema RFID
- Cenni di contabilità analitica
- La contabilità basata sulle attività (ABC)
- Un piccolo sistema di calcolo dei costi
- Processi coinvolti nell'adozione dell'RFID
- Benefici di un sistema RFID: non solo risparmi di costo



## AREA TECNICHE DI GESTIONE

**Cod. RN 09**

### **Tecniche di redazione dei contratti di noleggio**

*L'attuale quadro normativo, carente di riferimenti giuridici precisi, non aiuta le società di noleggio, che sembrano muoversi con difficoltà e incertezza. A tutt'oggi, infatti, la stragrande maggioranza di esse opera sul mercato utilizzando moduli d'ordine o condizioni generali di contratto inadeguate, se non addirittura errate, con la conseguenza che, in caso di controversia, il noleggiatore corre spesso il rischio di vedersi negata la tutela che aveva l'aspettativa di ottenere.*

*Il seminario, condotto da legali esperti, si propone di fornire gli strumenti per poter redigere un contratto di noleggio completo e, il più possibile, a tutela del noleggiatore.*

#### **Contenuti di massima**

- Oggetto e durata
- Spedizione e Consegna
- Corrispettivo
- Trasporto
- Installazione (Montaggio e Smontaggio)
- Modalità e luogo di utilizzo
- Manutenzione e riparazione
- Restituzione del macchinario
- Verbale di consegna
- Responsabilità
- Coperture assicurative
- Deposito di Garanzia
- Clausola Risolutiva Espressa
- Miscellanea
- Noleggio a Lungo Termine
- Noleggio con operatore

**Cod. RN 10**

### **La valutazione dei diversi sistemi di offerta di un bene**

*Il seminario inquadra le differenti tipologie di "acquisto" di un bene viste dalla parte dell'utilizzatore: noleggio, leasing finanziario, leasing operativo e acquisto a titolo definitivo. Le diversità di trattamento fiscale, l'impatto finanziario sul bilancio dell'utilizzatore, gli elementi oggettivi di comparabilità economica.*

*L'approfondimento di questi temi, dedicati sia ai responsabili commerciali, sia ai responsabili finanziari, trasmette un notevole vantaggio sul piano della configurazione d'offerta e della consulenza prestata ai clienti, determinando di conseguenza maggiore efficacia commerciale.*

#### **Contenuti di massima**

- Acquisto, Leasing, Noleggio
- I costi di manutenzione, obsolescenza e indisponibilità
- Durata, utilizzo e servizi accessori
- Il trattamento contabile e fiscale
- Il metodo patrimoniale e il metodo finanziario: IAS 17
- L'inquadramento normativo e fiscale del "noleggio con patto di riscatto"

# AREA TECNICHE DI VENDITA E COMUNICAZIONE

Cod. RN 21

## Vendere il noleggio

*Il corso prende in esame aspetti e metodiche della vendita consulenziale e li sviluppa in parallelo alle peculiarità del noleggio. Rivolto a chiunque svolga la sua funzione in chiave commerciale, dal venditore al banconista, il corso base di vendita del noleggio fornisce, con attitudine esperienziale, le tecniche necessarie per aiutare il cliente ad acquistare con consapevolezza di convenienze i servizi di noleggio.*

*Nella sua versione più avanzata, il seminario affianca i temi della vendita consulenziale a quelli dell'efficacia personale, con ampio utilizzo di specifiche simulate e analisi esperienziale.*

### Contenuti di massima

- Il noleggio nella gestione della relazione
- La missione del venditore del noleggio
- Le competenze tecniche e relazionali
- Preparazione, Approccio, Intervista, Argomentazione, Gestione obiezioni, Chiusura.
- Proattività, Empatia, Autostima, Paradigmi, Assertività

Cod. RN 22

## Il value selling applicato al noleggio: vendere il valore percepito

*Le tecniche della vendita del valore percepito rappresentano oggi la più evoluta e al contempo accessibile forma di strumento commerciale a disposizione dei venditori del servizio di noleggio. Valorizzare il proprio servizio per sostenere il prezzo: questo l'obiettivo del percorso, che mira a fare del venditore classico un venditore "evoluto", capace di sconfiggere la sindrome del prezzo attraverso l'analisi del ritorno dell'investimento.*

### Contenuti di massima

- Dal prodotto al cliente; dal servizio, al vantaggio
- Gli errori del venditore orientato al prodotto
- Le leve di successo del venditore consulente
- Creare valore al cliente attraverso la visita di vendita
- Gli ostacoli psicologici alla vendita del noleggio
- Aiutare ad acquistare



## AREA TECNICHE DI VENDITA E COMUNICAZIONE

Cod. RN 23

### L'efficacia commerciale di tutte le funzioni organizzative

*Molte realtà di noleggio sono caratterizzate da una struttura operativa di piccole dimensioni, dove operano persone che devono saper essere eclettiche e capaci di mettere in campo un giusto equilibrio di competenze tecniche e relazionali. L'addetto banconista, il tecnico adibito al controllo della manutenzione dei mezzi, la receptionista: al di là del proprio mansionario, tutti devono essere in possesso di nozioni di base sul funzionamento del noleggio e sulle sue caratteristiche, nonché saperne trasferire adeguatamente i valori e le convenienze più nascoste.*

*L'efficacia commerciale di questi soggetti è spesso determinante nello sviluppo di una relazione fidelizzata di cliente.*

#### Contenuti di massima

- I punti cardine del servizio di noleggio
- Il controllo dei flussi organizzativi
- Elementi base di gestione del parco macchine e attrezzature
- Le competenze tecniche e relazionali
- Elementi di comunicazione commerciale
- Le logiche del reciproco vantaggio competitivo
- Il presidio attivo del mercato di riferimento

Cod. RN 24

### La vendita di soluzioni di valore

*L'attività commerciale ha subito una profonda trasformazione nel corso degli anni: i potenziali clienti del noleggio desiderano incontrare interlocutori in grado di comprendere i loro problemi e di costruire, condividendole, soluzioni fortemente mirate e di efficacia dimostrabile in termini di risultati. Per avere successo nelle trattative commerciali complesse è necessario comprendere e presidiare le diverse fasi del processo di vendita, che dovrà essere disegnato in modo speculare rispetto al processo d'acquisto del cliente.*

*Durante il seminario vengono proposti strumenti utili per effettuare una diagnosi corretta dei bisogni del cliente, comprendere i meccanismi di propagazione dei problemi, identificare i decision maker e monitorare la pipeline delle opportunità commerciali.*

#### Contenuti di massima

- Il concetto di soluzione
- Il processo d'acquisto: ruoli coinvolti ed influenze esercitate
- L'identificazione delle esigenze aziendali e degli interessi personali dei diversi soggetti coinvolti nella trattativa
- Le diverse tipologie di bisogni del cliente
- La diagnosi dei bisogni del cliente e l'accesso al potere decisionale
- Propagazione e impatto delle criticità all'interno dell'azienda cliente
- L'analisi del valore generato dalla soluzione proposta in relazione alle criticità del cliente
- La definizione di un'ipotesi di soluzione ai problemi riconosciuti dal cliente
- Le priorità del compratore nelle diverse fasi del processo d'acquisto
- Strategie di intervento quando il cliente ha già avviato una trattativa con i nostri concorrenti
- Valutare la propria posizione competitiva nella prospettiva del cliente.
- La gestione strutturata della pipeline delle opportunità commerciali

## AREA TECNICHE DI VENDITA E COMUNICAZIONE

Cod. RN 25

### Gestire e motivare la forza vendita

*Il progressivo livellamento della qualità dei prodotti induce le aziende a differenziare la propria offerta attraverso componenti di servizio e di relazione con il cliente, elementi cardine nello sviluppo del noleggio. In questa prospettiva il ruolo del venditore tradizionale tende a modificarsi radicalmente e richiede, per essere interpretato con efficacia, livelli sempre maggiori di competenza e motivazione.*

*Il seminario, rivolto a figure di coordinamento commerciale, analizza gli approcci di gestione e le leve su cui è possibile agire per creare una forza vendita in grado di esprimere performance elevate.*

#### Contenuti di massima

- L'evoluzione del ruolo del venditore alla luce dei cambiamenti in atto
- Le competenze richieste al venditore
- La motivazione dei venditori
- Pianificazione e controllo delle vendite
- La gestione della rete vendita: management e leadership
- L'assegnazione di obiettivi e incarichi ai venditori
- Il coaching
- L'affiancamento del venditore
- La gestione dei colloqui di feedback
- La gestione delle riunioni di vendita

Cod. RN 26

### La negoziazione nelle trattative commerciali

*Il seminario si rivolge a imprenditori, manager e altri soggetti a vario titolo interessati a migliorare la propria capacità di gestire trattative complesse, fornendo competenze, metodi e strumenti indispensabili per gestire con efficacia le diverse situazioni di vendita. Il successo dell'azione commerciale dipende, in misura sempre maggiore, dalla capacità di comprendere i diversi bisogni e interessi in gioco in ciascuna trattativa e di guidare il cliente verso soluzioni che assicurino la reciproca soddisfazione.*

*L'orientamento a modelli di negoziazione integrativa, proposto nel seminario, consente di definire strategie e tattiche volte a massimizzare il valore generato dallo scambio negoziale, ponendo le basi per la continuità della relazione nel tempo.*

#### Contenuti di massima

- La negoziazione nelle trattative commerciali complesse: la logica di processo e di sistema
- Le fasi del processo negoziale
- La comunicazione a supporto di una relazione di partnership con il cliente
- Negoziazione competitiva e integrativa
- La fase di preparazione strategica e tattica per il successo della negoziazione
- Gli elementi della negoziazione: bisogni, fattori negoziali, soluzioni, alternative, parametri
- Analisi delle alternative disponibili e loro utilizzo in chiave negoziale: il concetto di MAAN
- Come scegliere le concessioni da fare/ottenere
- Le strategie utilizzate dai compratori
- La definizione degli accordi di collaborazione in funzione della successiva fase di implementazione
- Tattiche e contromosse
- Strumenti operativi di supporto finalizzati alla gestione della negoziazione



## AREA TECNICHE DI VENDITA E COMUNICAZIONE

Cod. RN 27

### La gestione dei clienti chiave

*Anche nel noleggio, il risultato di ogni azienda è fortemente influenzato dal gruppo dei clienti maggiori, indicativamente il primo 20% che genera da un 60 all'80% del fatturato totale. Inoltre esistono sempre clienti che se ancora non rientrano tra quelli più importanti osservando il solo fatturato generato, vanno gestiti con particolari attenzioni per il loro potenziale di sviluppo.*

*Questi due gruppi di clienti, denominati spesso "chiave", richiedono una gestione mirata focalizzata sulla verifica e miglioramento degli economics e della soddisfazione in quanto presupposti per costruire una relazione sana e duratura.*

*Seminario dedicato ai manager e responsabili commerciali, particolarmente incentrato sull'efficacia.*

#### Contenuti di massima

- Selezione dei clienti chiave
- Contenuti della scheda cliente
- Conto economico di cliente
- Margine di negoziazione
- Costruzioni di azioni di partnership
- Sintomi di un possibile abbandono

Cod. RN 28

### Crescere adottando il Governo Territoriale delle Vendite

*Il corso fornisce a direttori commerciali, direttori vendite, controller e responsabili di filiale, gli strumenti per l'individuazione sistematica e continua delle opportunità di miglioramento delle performance commerciali. Ogni azienda di noleggio si rivolge a un sistema di clienti polverizzato e diffuso, perciò il GTV rappresenta un utile strumento per verificare le proprie performance, aggiungendo alle tradizionali chiavi di analisi delle vendite quella del potenziale di mercato declinato per aree geografiche ristrette. Incrociando questa informazione con i propri risultati è possibile individuare le aree subottimizzate ove concentrare gli sforzi di miglioramento.*

*Il GTV permette inoltre di verificare le performance dei singoli venditori/agenti nei territori loro assegnati e individuare i cambiamenti più opportuni nella definizione ed assegnazione delle aree.*

*Durante il corso è prevista la presentazione di un software GIS (Geographic Information System) e la discussione di un caso aziendale.*

#### Contenuti di massima

- Il geomarketing: significato ed ambiti di applicazione nelle scelte commerciali
- I modelli analitici adottati per misurare le performance territoriali: bacino d'attrazione, copertura e penetrazione del mercato
- Gli ingredienti di un sistema di geomarketing: software specifici, le cartografie, la classificazione clienti e le fonti informative riferite al territorio
- L'introduzione della dimensione geografica nel sistema di pianificazione e controllo commerciale
- Discussione di un caso aziendale

## AREA TECNICHE DI VENDITA E COMUNICAZIONE

Cod. RN 29

### La comunicazione esterna del noleggio

*Il rapido sviluppo del settore del noleggio in Italia ha comportato il moltiplicarsi di nuovi soggetti e marche che competono tra loro a tutti i livelli. Ma, oltre che sul mercato, in quanto soggetti economici, le marche del mondo del noleggio sono sempre più in competizione anche come entità comunicative. A parità di ogni altra condizione, chi comunica bene al proprio esterno ha un netto vantaggio sui concorrenti. Ciò implica una crescente funzione strategica di una serie di aspetti apparentemente poco concreti e slegati dal flusso di lavoro quotidiano come identità e immagine di marca, posizionamento comunicativo, nomi, logo, pubblicità, siti web. Il seminario, progettato e condotto dal sociologo Joseph Sassoon, aiuterà a definire i modi migliori per orientarsi su questo complesso terreno, a partire da esempi pratici e con molti suggerimenti e raccomandazioni per mettere in atto forme di comunicazione vincenti.*

#### Contenuti di massima

- Principi di una comunicazione efficace
- Simboli e segni
- Differenziarsi e comunicare per esistere
- Il moltiplicatore dei media
- Distinguere tra identità e immagine
- Componenti dell'immagine aziendale
- I nomi come booster dell'attività d'impresa
- Aspetti semantici e fonosimbolici dei nomi
- Come scegliere e/o ottimizzare i logo
- Strategie pubblicitarie
- La pubblicità come storytelling
- Case histories di pubblicità di successo
- La comunicazione nei nuovi media
- Tipologie di siti web
- Sfruttare a fondo la comunicazione online
- Sviluppi futuri dei processi comunicativi

Cod. RN 30

### Comunicare efficacemente e facilitare l'apprendimento di nuove competenze

*Il seminario si rivolge a tutte le figure di contatto esterno e si propone di aiutare a interiorizzare e fare proprie le metodologie della comunicazione efficace, permettendo di incarnarle con sufficiente padronanza nell'esercizio dell'erogazione della formazione tecnica o comunque in tutte le occasioni in cui è necessario comunicare al meglio (parlare in pubblico o in riunioni, trasmettere i valori della propria realtà a clienti potenziali o fidelizzati...).*

#### Contenuti di massima

- Mappe individuali e caratteristiche della comunicazione (messaggio/ canale/codice)
- Ostacoli alla comunicazione: percezione; linguaggio; rumore; emozioni; attenzione; preconcetti; interessi personali; obiettivi confusi; passaparola.
- Gli stili di apprendimento
- Le competenze tecniche e quelle relazionali
- Comprendere in poco tempo chi ci sta di fronte



## AREA TECNICHE DI VENDITA E COMUNICAZIONE

Cod. RN 31

### La gestione del contatto telefonico

*Il seminario si rivolge a figure che nelle società di noleggio gestiscono e coordinano l'attività di telemarketing e utilizzano il telefono come mezzo di comunicazione per promuovere contatti e fissare appuntamenti con clienti potenziali. Si propone i seguenti obiettivi:*

- *Gestire in modo efficace ed efficiente l'attività di raccolta di informazioni sui potenziali clienti finalizzata alle campagne di marketing e promozione dell'offerta dei servizi di noleggio.*
- *Migliorare la gestione delle telefonate ai clienti, grazie ad approcci e metodi che permettono di presidiare efficacemente le diverse fasi del colloquio telefonico.*

#### Contenuti di massima

- La raccolta informativa a supporto del telemarketing
- Le informazioni necessarie per impostare una campagna di telemarketing del noleggio
- Le fonti informative: caratteristiche, finalità e utilizzo
- Gli strumenti software da utilizzare
- Il monitoraggio dei risultati
- La gestione del contatto telefonico con il cliente
- Aspetti chiave della comunicazione telefonica
- Organizzazione dell'attività e preparazione delle telefonate
- Le diverse fasi del colloquio telefonico
- Il superamento dei "filtri" per accedere all'interlocutore desiderato
- Modalità di apertura: superare le resistenze dell'interlocutore
- La conduzione del colloquio: mantenere il controllo attraverso le domande
- L'uso corretto dello script telefonico: cosa dire, come dirlo, le frasi e le parole da evitare
- La formulazione della proposta di appuntamento al cliente potenziale
- La gestione delle obiezioni ricorrenti
- La definizione dell'accordo e la chiusura della telefonata

Cod. RN 32

### Trade Marketing per i produttori: gestire la relazione coi noleggiatori in ottica di partnership

*Il seminario è rivolto a tutti i responsabili commerciali e ai key account manager delle imprese di produzione che vendono i propri prodotti alle imprese di noleggio.*

*Il percorso dei contenuti fornisce un set di strumenti per la selezione e la valutazione dell'importanza dei noleggiatori come partner commerciali, e per la corretta gestione della relazione con questi ultimi.*

#### Contenuti di massima

- L'evoluzione dei rapporti tra imprese industriali e noleggiatori
- Il noleggio come strumento di sviluppo del mercato
- Multicanalità: opportunità e conflitti
- L'integrazione verticale
- La valutazione della clientela
- I rapporti di potere
- Il conto economico del produttore
- Il marketing verso il noleggiatore

# AREA GESTIONE DEI RISCHI

Cod. RN 41

## Il processo di Risk Management: modelli e strategie

*Il corso si rivolge al top management e a tutti coloro che ricoprono all'interno dell'azienda di noleggio un ruolo di responsabilità nelle funzioni che interessano i rischi che possono precludere, se non opportunamente monitorati e gestiti, il raggiungimento degli obiettivi aziendali.*

*L'obiettivo del corso è quello di descrivere il processo di Risk Management nelle sue differenti fasi e di fornire le linee guida circa l'utilizzo di modelli e strategie in grado di poter stimare con un prefissato livello di probabilità il capitale sotto rischio dell'impresa che tenga conto dei vari rischi incombenti su di essa.*

### Contenuti di massima

- Introduzione al Risk Management
- Individuazione e mappatura di tutti i rischi aziendali
- Quantificazione di ogni singolo rischio e dell'esposizione complessiva al rischio
- Modelli e strategie
- Stress test
- Monitoraggio e follow up periodico dell'intero processo di Risk Management

Cod. RN 42

## Individuazione e quantificazione dei rischi

*Il corso si rivolge al top management e a tutti coloro che ricoprono all'interno dell'azienda di noleggio un ruolo di responsabilità nell'ambito della funzione di controllo interno, oltre che a tutti coloro che sono interessati a conoscere nel dettaglio tecnico le procedure e i modelli da utilizzare per l'individuazione e la quantificazione dei rischi d'impresa, premessa fondamentale per le successive fasi di analisi e gestione dei rischi stessi.*

*L'obiettivo è quello di descrivere le metodologie e le tecniche che consentono sia la mappatura sia la quantificazione dei rischi, l'individuazione delle loro fonti di produzione, i fattori che possono modificarli e gli impatti che gli stessi possono causare nella gestione del rischio complessivo d'impresa.*

### Contenuti di massima

- Metodologie per l'individuazione e la mappatura dei rischi aziendali
- Costruzione di check list
- Tecniche per la quantificazione e la misurazione dei rischi
- Probabilità del verificarsi dei sinistri e metodi per la valutazione del loro impatto monetario
- Metodi distribuzionali e non distribuzionali
- Effetti del rischio sul valore dell'impresa



# AREA GESTIONE DEI RISCHI

Cod. RN 43

## Analisi e gestione del rischio

*Il corso si rivolge ai risk manager, al top management, alle figure che ricoprono all'interno dell'azienda un ruolo di responsabilità nell'ambito della funzione di controllo interno e quanti sono interessati a conoscere nel dettaglio tecnico le procedure e i modelli da utilizzare per l'analisi e la gestione dei rischi d'impresa.*

*L'obiettivo è quello di descrivere i modelli e le strategie che consentono l'analisi e la gestione dei rischi nonché l'implementazione di analisi di stress test, al fine di determinare la massima perdita probabile associata al singolo rischio analizzato o a più rischi aggregati mediante le rispettive correlazioni.*

### Contenuti di massima

- Analisi di tipo stress test: finalità e modelli d'implementazione
- Le strategie per la gestione dei rischi d'impresa
- Modelli probabilistici per la determinazione della massima perdita probabile
- Monitoraggio e follow up periodico tramite analisi di tipo stress test
- Risk Management in un ipotetico caso di una azienda di noleggio

## LO STAFF

- Lo staff che ha lavorato alla progettazione dei percorsi formativi e che effettuerà l'erogazione della maggior parte dei seminari proposti è formato da professionisti della formazione e della comunicazione, da consulenti di elevato profilo professionale e da docenti universitari.



### Pier Angelo Cantù

*Professionista della comunicazione, esperto di materie economiche, è titolare di Rental Consulting, società di consulenza, formazione e marketing. In precedenza ha coordinato progetti formativi, organizzativi e di sviluppo commerciale per un istituto di credito, ambito nel quale ha partecipato a studi di fattibilità nello sviluppo dell'outsourcing; successivamente ha ideato e diretto la prima testata italiana interamente dedicata alla cultura e al mercato del noleggio. Contestualmente, ha organizzato i principali convegni di settore e coordinato i lavori di rilevazione e analisi delle "Top 100 del Noleggio" curate da TradeLab.*

*Da giugno del 2007, coordina e dirige le attività di Rental Network.*



### Oliviero Cresta

*Consulente di TradeLab, società di ricerca e consulenza di Milano, per cui lavora dalla sua fondazione, avvenuta nel 1999. Si occupa del settore del noleggio dal 2005, e ha curato tre edizioni dello speciale "Top 100 del Noleggio". È docente nel corso di Channel Management presso l'Università IULM di Milano e in numerose altre iniziative di formazione (CUOA, Università di Verona, Scuola Superiore del Commercio, del Turismo, dei Servizi e delle Professioni di Milano).*

*I suoi ambiti di specializzazione sono la gestione dei canali distributivi e delle reti di vendita, l'analisi di bilancio, l'organizzazione aziendale e la logistica.*



### Enzo Melchionda

*Professionista della formazione. Inizia il suo percorso nel 1989 come Operatore, poi Assistente e quindi Direttore di Comunità Terapeutica. Pur mantenendo un'attività parallela in campo socio-educativo, dal 1996 comincia a occuparsi di Formazione Aziendale per Venditori, Quadri intermedi e Manager. Ha lavorato con aziende leader nei settori Farmaceutico, Bancario, IT, Abbigliamento, Credito al consumo.*

*Esperto di letture di dinamiche di gruppo, ha affiancato Manager con l'obiettivo di implementarne la capacità comunicativa e di problem solving. Nel corso della sua carriera ha condotto/supervisionato oltre 4800 gruppi di progressione personale, acquisizione di strumenti e competenze di vendita, relazionali e organizzative.*

*Oggi Melchionda si occupa dello sviluppo dei progetti formativi per Rental Consulting, nelle aree di competenze personali e trasversali.*



## LO STAFF



### **Paolo Bernardini**

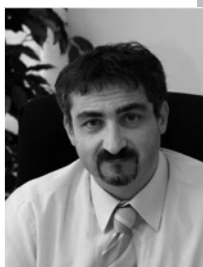
Avvocato in Milano, ha maturato la sua esperienza in studi legali dove ha approfondito la conoscenza del diritto societario, del diritto commerciale (contrattualistica tra imprese) e del diritto penale - commerciale (con particolare riferimento alla tematica del d. lgs. 231/01). Da anni si occupa del settore del noleggio e delle relative problematiche legali, avendo curato in particolare gli aspetti contrattuali e l'adeguamento al d. lgs. 231/01, con particolare attenzione alla redazione dei "modelli organizzativi". Partner di Manzato & Associati - Studio Legale dal 2001, Vice Presidente di "231 - Network", ricopre attualmente incarichi come componente o presidente di Organismi di Vigilanza in società, anche quotate. Coordina i rapporti con la sezione del Tribunale di Milano dedicata alle sentenze sul noleggio.



### **Joseph Sassoon**

Fondatore e partner di Alphabet, società di Milano specializzata in ricerca qualitativa e analisi della comunicazione, nata nel 1995. Si occupa del noleggio dal 2003, e ha partecipato in qualità di speaker a numerosi convegni e seminari del settore. È stato Professore di Sociologia della Comunicazione dal 1985 al 2001 presso l'Università degli Studi di Milano. I suoi ambiti di competenza spaziano dalla ricerca qualitativa sull'immagine aziendale allo studio della comunicazione esterna in tutti i suoi aspetti (pubblicità, confezioni, nomi di marca e di prodotto, brochure, siti web).

20



### **Giampaolo Crenca**

Attuario, Dottore di ricerca in scienze attuariali, Partner di Crenca & Associati, ha svolto in questi anni attività professionale in tutti i settori della consulenza attuariale, con particolare riferimento ai settori assicurativo, bancario e finanziario e nel più generale campo del risk management, fornendo in tale ambito servizi connessi e aggiuntivi attraverso Kriel, di cui è Presidente e Amministratore Delegato. È inoltre Attuario Incaricato Vita, RCA e Revisore di numerose Compagnie di Assicurazioni, Docente a contratto Luiss in matematica finanziaria e cultore della materia presso l'Università La Sapienza in Tecnica Attuariale Vita e presso l'Università di Tor Vergata in Matematica Finanziaria II. Consigliere dell'Ordine Nazionale degli Attuari, Crenca è autore di numerose pubblicazioni su materie di natura previdenziale, assicurativa e finanziaria.

## LO STAFF



### **Massimo D'Alessandro**

*Direttore Operativo di Kriel, ha nel tempo maturato un'esperienza polivalente, svolgendo numerose collaborazioni, di varia natura, con società medio-grandi private e pubbliche, a progetti internazionali (NATO, Ismes, STA - Agenzia per la Mobilità del Comune di Roma) e svolgendo attività di consulente tecnico (Intergraph L.L.C., Città del Vaticano). Dal 2002 è in Kriel, per la quale segue l'organizzazione, il coordinamento e la programmazione dei progetti e delle consulenze nel settore aziendale, promuove lo sviluppo di nuove attività e della formazione e supervisiona il settore tecnologico. Ha scritto alcuni articoli, pubblicati su riviste specializzate, in merito ad adempimenti normativi.*



### **Alessandro Galli**

*Fondatore dello Studio Galli-Madau-Micaludi-Persano Adorno-Villa, Dottori Commercialisti Associati (ora GMMPAVDottori Commercialisti Associati), specializzato in consulenza in materia societaria, fiscale e di bilancio, con particolare riguardo a operazioni straordinarie e di pianificazione fiscale. Esperto di consulenza nell'ambito delle Imposte Dirette, soprattutto per gli aspetti riguardanti la fiscalità dei mercati finanziari, consulente fiscale per operazioni di ristrutturazione e di riorganizzazione aziendale. Svolge attività di Due Diligence (area fiscale) sia per operazioni di acquisizione sia per operazioni riguardanti l'ammissione alle negoziazioni presso i Mercati organizzati e gestiti da Borsa Italiana (IPO). Collabora nella realizzazione di Modelli Organizzativi e Gestionali ex D.Lgs. 231/01. È docente presso l'Associazione Dottori Commercialisti di Milano ed è altresì relatore a incontri, in materia fiscale, con esponenti di Istituti di Credito e altri investitori istituzionali.*



### **Alessandro Bastasi**

*Da oltre trent'anni nel settore dell'Information Technology, da dieci anni è socio di SMC Milano, società del gruppo SMC. Dal gennaio del 2007 ne è Amministratore Delegato. Vanta vaste competenze nell'IT, con varie specializzazioni per settore d'industria, tra cui quello del noleggio. Negli ultimi anni, oltre a proporre Practor-Rent, l'ERP verticale per le aziende di noleggio, ha esteso la propria offerta nelle aree della tracciabilità dei materiali, del CRM, della Gestione documentale e della Business Intelligence. Bastasi è convinto che affrontare con adeguati strumenti tecnologici la gestione dei contratti, la localizzazione dei beni dati in noleggio, le analisi di redditività della varie linee di noleggio o dei livelli di consumo dei beni sia un obiettivo importante per le aziende che hanno nel noleggio il loro core business; per questo motivo sviluppa tecnologia al fine di rendere i processi aziendali più efficaci ed efficienti, aumentando la competitività aziendale.*



# QUESTIONARIO

Le chiediamo cortesemente di fotocopiare la seguente pagina, rispondere alle domande e spedirla via fax al numero **039 6890327**

## 1 Quali seminari ha trovato particolarmente interessanti?

- Cod. \_\_\_\_\_ Titolo \_\_\_\_\_
- Cod. \_\_\_\_\_ Titolo \_\_\_\_\_
- Cod. \_\_\_\_\_ Titolo \_\_\_\_\_

## 2 Per eventuali edizioni ad "aula aperta", quali sono a suo parere le priorità?

- Cod. \_\_\_\_\_ Titolo \_\_\_\_\_
- Cod. \_\_\_\_\_ Titolo \_\_\_\_\_
- Cod. \_\_\_\_\_ Titolo \_\_\_\_\_

## 3 A suo parere mancano seminari sui seguenti argomenti:

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

## 4 Ha già avuto modo di conoscere le attività di Rental Network?

- | ■ SI                         | ■ NO                     |
|------------------------------|--------------------------|
| dalla stampa                 | <input type="checkbox"/> |
| dal sito internet            | <input type="checkbox"/> |
| via e-mail                   | <input type="checkbox"/> |
| dalla newsletter Grandangolo | <input type="checkbox"/> |
| contatti personali           | <input type="checkbox"/> |
| passaparola                  | <input type="checkbox"/> |



NOME \_\_\_\_\_ COGNOME \_\_\_\_\_

AZIENDA \_\_\_\_\_

RUOLO RICOPERTO \_\_\_\_\_

E MAIL \_\_\_\_\_

TELEFONO \_\_\_\_\_

# RENTAL NETWORK

## Are di consulenza e servizi



CONSULENZA, FORMAZIONE E MARKETING  
[www.rentalconsulting.it](http://www.rentalconsulting.it) - [manager@rentalconsulting.it](mailto:manager@rentalconsulting.it)



COMUNICAZIONE STRATEGICA E UFFICI STAMPA  
[linvolucro@tiscali.it](mailto:linvolucro@tiscali.it)



CONSULENZA LEGALE  
[www.manzatoassociati.it](http://www.manzatoassociati.it) - [milano@manzatoassociati.it](mailto:milano@manzatoassociati.it)



CONSULENZA FISCALE E AMMINISTRATIVA  
[alessandro.galli@gmpav.net](mailto:alessandro.galli@gmpav.net)



RISK MANAGEMENT E GESTIONE FINANZIARIA  
[www.kriel.it](http://www.kriel.it) - [massimo.dalessandro@kriel.it](mailto:massimo.dalessandro@kriel.it)



SVILUPPO NUOVE TECNOLOGIE  
[www.smc.it](http://www.smc.it) - [smc.milano@smc.it](mailto:smc.milano@smc.it)



RICERCHE E ANALISI QUANTITATIVE  
[www.tradelab.it](http://www.tradelab.it) - [ocresta@tradelab.it](mailto:ocresta@tradelab.it)



RICERCHE E ANALISI QUALITATIVE  
[www.alphabet.it](http://www.alphabet.it) - [info@alphabet.it](mailto:info@alphabet.it)



RESPONSABILITÀ SOCIALE  
[www.refe.net](http://www.refe.net) - [info@refe.net](mailto:info@refe.net)



OUTSOURCING PARTNERSHIP  
[www.detratto.com](http://www.detratto.com) - [alessandro.detratto@detratto.com](mailto:alessandro.detratto@detratto.com)



CONSULENZA E FORMAZIONE PER IL SETTORE DELL'ACCESSO AEREO  
[www.ipaf.org/it](http://www.ipaf.org/it) - [italia@ipaf.org](mailto:italia@ipaf.org)



APPLICATIVI GESTIONALI  
[www.archimediasolutions.it](http://www.archimediasolutions.it) - [info@archimediasrl.com](mailto:info@archimediasrl.com)



PROGETTAZIONE GRAFICA  
[www.advartgrafica.it](http://www.advartgrafica.it) - [stucchin@advart.191.it](mailto:stucchin@advart.191.it)



ALLESTIMENTI PER EVENTI E FIERE  
[www.immaginefiera.it](http://www.immaginefiera.it) - [immfiera@tin.it](mailto:immfiera@tin.it)



CATERING E RISTORAZIONE  
[ristotrend@libero.it](mailto:ristotrend@libero.it)



IL TUO PARTNER DELLA CARTA STAMPATA  
[prestamp@laserpolver.191.it](mailto:prestamp@laserpolver.191.it)



SERVIZI INTEGRATI PER IL **NOLEGGIO** PROFESSIONALE  
E OSSERVATORIO DI MERCATO

**Sede operativa:**

via Cesare Battisti, 37 - 20041 Agrate Brianza - MI  
tel./ fax 039.6890327 - cell. 333.9880094

[direzione@rentalnetwork.it](mailto:direzione@rentalnetwork.it)  
[www.rentalnetwork.it](http://www.rentalnetwork.it)