

## Come migliorare

La formazione ha sempre più peso per Somfy Italia, anzi è diventata strategica perché, come dicono, “è inutile avere prodotti sofisticati e di qualità se i clienti non li conoscono e non li sanno utilizzare al meglio”. Ne parliamo con Valter Fioretti che, in Somfy Italia, si occupa proprio di formazione.

La formazione è da sempre, per Somfy, un importante elemento strategico per la crescita e lo sviluppo del mercato. L'evoluzione delle esigenze della clientela, la diversificazione dei mercati e dei prodotti e l'aumento delle prestazioni ottenibili richiedono una conoscenza specifica dei sistemi utilizzati e delle loro applicazioni.

### Peso crescente

“In realtà, fino al 2003 - dice Valter Fioretti, responsabile formazione in Somfy Italia - la formazione non aveva il peso che ha attualmente, era ovviamente importante, ma più marginale rispetto ad oggi. Un po' per l'evoluzione naturale del mercato, che comporta sempre più prodotti e sempre più evoluti e specifici, si è deciso di dare un peso maggiore alla formazione e, nel 2003, ho iniziato a tempo pieno a occuparmi di formazione, come responsabile.

E' strategica perché è inutile avere dei prodotti sempre più sofisticati, di qualità, se poi i clienti non li conoscono o non li sanno utilizzare al meglio, con la conseguenza di sprecare inutilmente preziose risorse. Finisce che non li vendono, non li montano. Siamo partiti col fare corsi annuali che raggiungevano, mediamente, 100 installatori l'anno. Oggi siamo arrivati a superare i 1.500 partecipanti e, nei primi tre mesi del 2006, abbiamo già raggiunto 1.400 persone. All'inizio i corsi erano generici, si invitavano contemporaneamente sia gli installatori del canale avvolgibili che quelli del canale tende. Oggi, l'offerta è più articolata e si è arrivati a



**Valter Fioretti,**  
responsabile formazione  
Somfy Italia.



dividere i corsi tra chiusure, quindi il settore delle tapparelle e protezione solare. Quest'ultimo segmento è quello più evoluto, con più automatismi. Ma la motorizzazione non deve essere solo limitata alla tapparelle pesanti, ma diventare una questione di comfort, di comodità”.

Somfy realizza corsi nelle proprie sedi di Trezzano (MI) e di Padova e, direttamente, presso le sedi dei clienti in tutta Italia, con una sinergia efficace tra esigenze del distributore e dell'installatore, col comune desi-

derio di accrescere il volume degli affari. Varia la tipologia dei pacchetti formativi.

### Pacchetto articolato

“Nei nostri centri di formazione svolgiamo corsi 'base' - dice Fioretti - per principianti, dove si danno i 'fondamenti' e la possibilità di fare delle installazioni di prova. Ci sono, poi, corsi 'avanzati' per chi già conosce i prodotti, ma vuole approfondire ulteriormente sia i prodotti stessi che il loro impiego, la parte normativa che, da quest'anno, è di-



## Schema dei corsi

### Dove

Centro di Formazione Milano  
Centro di Formazione Padova

### Programma 2006

Suddivisione:

- chiusure domestiche (avvolgibili)
- protezioni solari

Corso base: 1 giorno

Corso avanzato: 1 giorno

Quest'ultimo richiede di aver precedentemente frequentato il corso base oppure di avere un grado di conoscenza ed esperienza adeguato

Corso di aggiornamento base o avanzato: 4 ore

Richiede di aver precedentemente frequentato il relativo corso base o avanzato

Corso breve soluzioni radio o cablate: 4 ore

Richiede di aver precedentemente frequentato il relativo corso base o avanzato

ventata importante, nel settore della tapparella come in quello della tenda, visto che ormai sono in vigore le nuove normative riguardanti la marcatura CE. Esistono, inoltre, corsi di aggiornamento in concomitanza con l'uscita di nuovi prodotti per chi già conosce i nostri prodotti e corsi denominati 'brevi'. Servono, ad esempio, quando si deve fare un'installazione e non si ricorda come dover programmare il motore, come installarlo. Durano un'ora o due, e sono tagliati su misura delle singole esigenze specifiche".

Oltre a questi corsi, che si possono definire "istituzionali", Somfy può organizzare corsi personalizzati, direttamente presso i clienti o presso grandi costruttori edili, perché devono essere informati anche architetti, progettisti, studi di engineering, elettricisti, che hanno delle esigenze un po' particolari.

Poi, ci sono i corsi 'commerciali', che hanno come obiettivo quello di fornire al personale destinato alla vendita suggerimenti utili alla loro attività e anche argomenti di



Alcune immagini scattate durante **corsi di formazione Somfy Italia.**

vendita competitivi. Nella strategia Somfy, l'utente della motorizzazione è messo al centro dell'attenzione e tutti i prodotti vengono realizzati pensando alle sue esigenze. "Alla fine - dice Fioretti - è lui che acquista i prodotti, quindi è giusto che abbia soddisfazione nel farlo".

### Programma personalizzato

Il programma dei corsi viene adattato di volta in volta in funzione dei partecipanti: "dialogo con loro prima di iniziare il corso, sento quali sono le loro esigenze, le loro esperienze e costruisco un percorso di formazione che più si adatta alle loro necessità".

Nei corsi si parla di tecnica, ma anche di marketing. Oltre a descrivere i prodotti, si spiega come ascoltare il cliente, come capirne le esigenze, come risolverne i dubbi o i problemi di prezzo. "Alla fine di tutti i nostri corsi - conclude Fioretti - distribuiamo un questionario di valutazione per capire come è andata e come è possibile migliorare".