

Simulazione del processo di selezione
di un coordinatore commerciale
settore turistico alberghiero

Dott. Sepe Gianmarco



Vendita

•E' un contratto in forza del quale una parte, chiamata venditore o alienante, trasferisce all'altra, detta compratore o acquirente, la proprietà di un bene o un altro diritto, ricevendo in cambio un corrispettivo denominato prezzo

•Settore?

•Vendita prodotti/servizi?

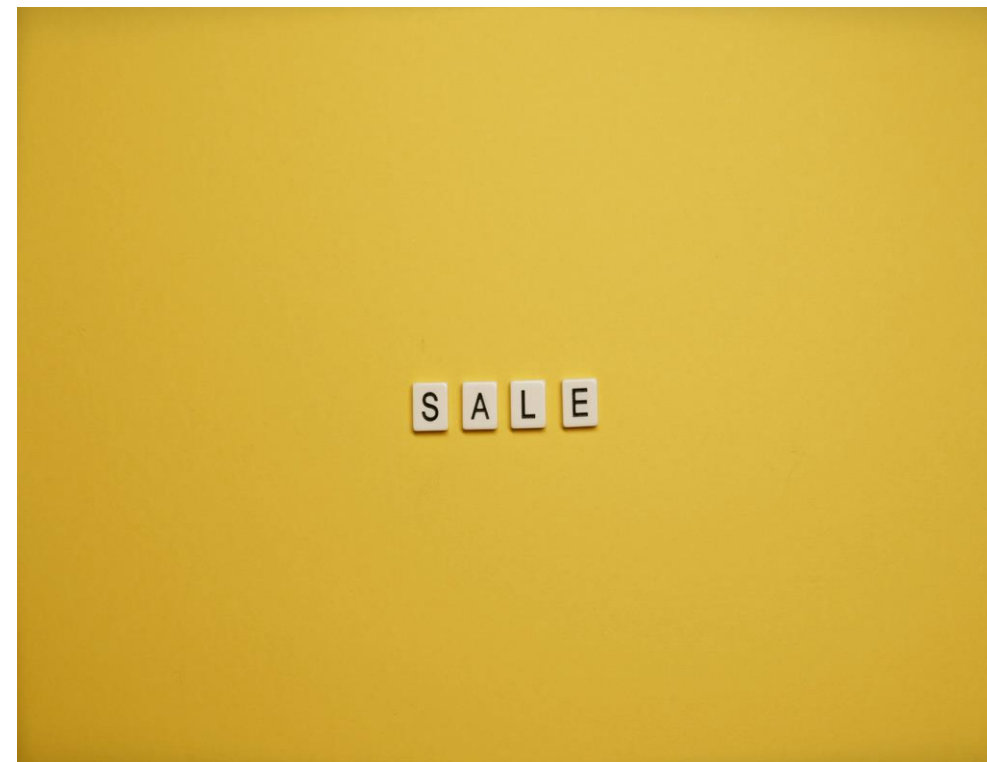
•In sede/store/

•Vendita telefonica?

•Quale prodotto?

•Seniority?

•Ruolo?



Coordinatore commerciale?

- .1. Gestione e Supervisione delle Vendite**
- .2. Sviluppo e Gestione dei Clienti**
- .3. Analisi e Reporting**
- .4. Supporto alle Attività di Marketing**
- .5. Ottimizzazione dei Processi**
- .6. Collaborazione Interfunzionale**
- .7. Gestione del Budget**



Coordinatore commerciale?

1. Gestione e Supervisione delle Vendite:

• **Pianificazione e Strategia:** Sviluppa e implementa strategie di vendita e marketing per raggiungere gli obiettivi aziendali.

• **Monitoraggio delle Performance:** Analizza le performance delle vendite e dei team commerciali, identificando aree di miglioramento e opportunità di crescita.

• **Coordinamento del Team:** Supervisiona e supporta il team di vendita, fornendo formazione, motivazione e feedback.

2. Sviluppo e Gestione dei Clienti:

Acquisizione di Nuovi Clienti:

Identifica e sviluppa opportunità di business con nuovi clienti.

• **Relazioni con i Clienti:** Mantiene e sviluppa relazioni solide con i clienti esistenti, assicurandosi della loro soddisfazione e fidelizzazione.

• **Negoziazione e Contratti:** Gestisce le negoziazioni e i contratti con i clienti, assicurandosi che le offerte e i termini siano allineati agli obiettivi dell'azienda

Coordinatore commerciale?

3. Analisi e Reporting:

- **Analisi del Mercato:** *Monitora e analizza le tendenze di mercato e le attività della concorrenza per adattare le strategie aziendali.*
- **Reporting:** *Prepara report dettagliati sulle attività commerciali, le vendite e le performance del team per la direzione aziendale.*

4. Supporto alle Attività di Marketing:

- **Campagne Promozionali:** *Collabora con il dipartimento marketing per sviluppare e lanciare campagne promozionali.*
- **Materiale di Vendita:** *Coordina la creazione e distribuzione di materiale di supporto alle vendite, come brochure, presentazioni e altri strumenti.*

Coordinatore commerciale?

5. Ottimizzazione dei Processi:

- **Processi Operativi:** *Analizza e migliora i processi operativi relativi alle vendite e al servizio clienti per garantire efficienza e qualità.*
- **Tecnologia e Strumenti:** *Implementa e gestisce strumenti e tecnologie di supporto alla vendita, come CRM (Customer Relationship Management) e altre piattaforme.*

6. Collaborazione Interfunzionale:

- **Coordinamento Interno:** *Lavora a stretto contatto con altri reparti dell'azienda, come la produzione, la logistica e la finanza, per assicurare che le esigenze dei clienti siano soddisfatte in modo efficace.*

7. Gestione del Budget:

- **Budget e Spese:** *Gestisce il budget per le attività commerciali, assicurandosi che le spese siano controllate e ottimizzate per massimizzare il ritorno sugli investimenti.*

Quali conoscenze tecniche deve avere in generale?

1. Conoscenza delle Tecniche di Vendita:

- **Strategie di Vendita:** Comprendere e applicare le tecniche e le strategie di vendita, inclusi approcci consultivi, upselling e cross-selling.
- **Negoziazione e Chiusura:** Abilità nella negoziazione e nella chiusura delle vendite, inclusa la gestione delle obiezioni e la creazione di proposte di valore.

2. Utilizzo di Strumenti CRM (Customer Relationship Management):

- **Software CRM**
- **Gestione dei Dati**

3. Analisi dei Dati e Reporting:

- **Analisi delle Performance:** Abilità nell'analisi delle performance delle vendite, comprese metriche come il tasso di conversione, il valore medio degli ordini e la redditività.
- **Creazione di Report:** Competenze nella preparazione di report dettagliati sulle attività commerciali, le vendite e le tendenze di mercato.

4. Marketing e Strategie Promozionali:

- **Campagne di Marketing:** Conoscenza dei principi e delle tecniche di marketing
- **Materiale di Marketing:** Abilità nella gestione di materiale promozionale e di vendita, come brochure, presentazioni e contenuti web.

Quali conoscenze tecniche deve avere in generale?

5. Gestione del Budget e Pianificazione Finanziaria:

- **Budgeting:** *Capacità di gestire e allocare budget per attività commerciali e promozionali.*
- **Analisi dei Costi:** *Competenza nella pianificazione e monitoraggio delle spese per garantire che le attività siano finanziariamente sostenibili.*

6. Tecnologia e Strumenti di Sales Automation:

- **Sales Automation Tools**
- **Gestione dei Lead:**

7. Conoscenze di Settore:

- **Trends di Mercato:** *Comprensione delle tendenze e delle dinamiche del mercato specifico in cui opera l'azienda.*
- **Concorrenza:** *Capacità di analizzare e interpretare le attività e le strategie dei concorrenti per adattare le proprie strategie.*

8. Regolamenti e Normative:

- **Normative Commerciali:** *Conoscenza delle normative e dei regolamenti che riguardano il settore commerciale, come le normative sulla protezione dei dati e le leggi sui contratti.*

Quali conoscenze tecniche deve avere in generale?

9. Competenze Informatiche Generali:

- **Software di Office:** *Abilità nell'uso di software di produttività come Microsoft Office (Excel, Word, PowerPoint) per la preparazione di documenti, fogli di calcolo e presentazioni.*

- **Strumenti di Comunicazione:** *Utilizzo efficace di strumenti di comunicazione e collaborazione, come e-mail, software di chat e piattaforme di videoconferenza.*

10. Gestione dei Progetti:

- **Project Management:** *Capacità di gestire progetti commerciali, incluso il monitoraggio dei progressi, la gestione delle risorse e la risoluzione dei problemi.*

L'azienda

Settore alberghiero ****

.5 hotel 80 camere 5 stelle

. spa

. palestre

. ristoranti gourmet

.Sede: Milano/Roma/Napoli/Firenze/venezia



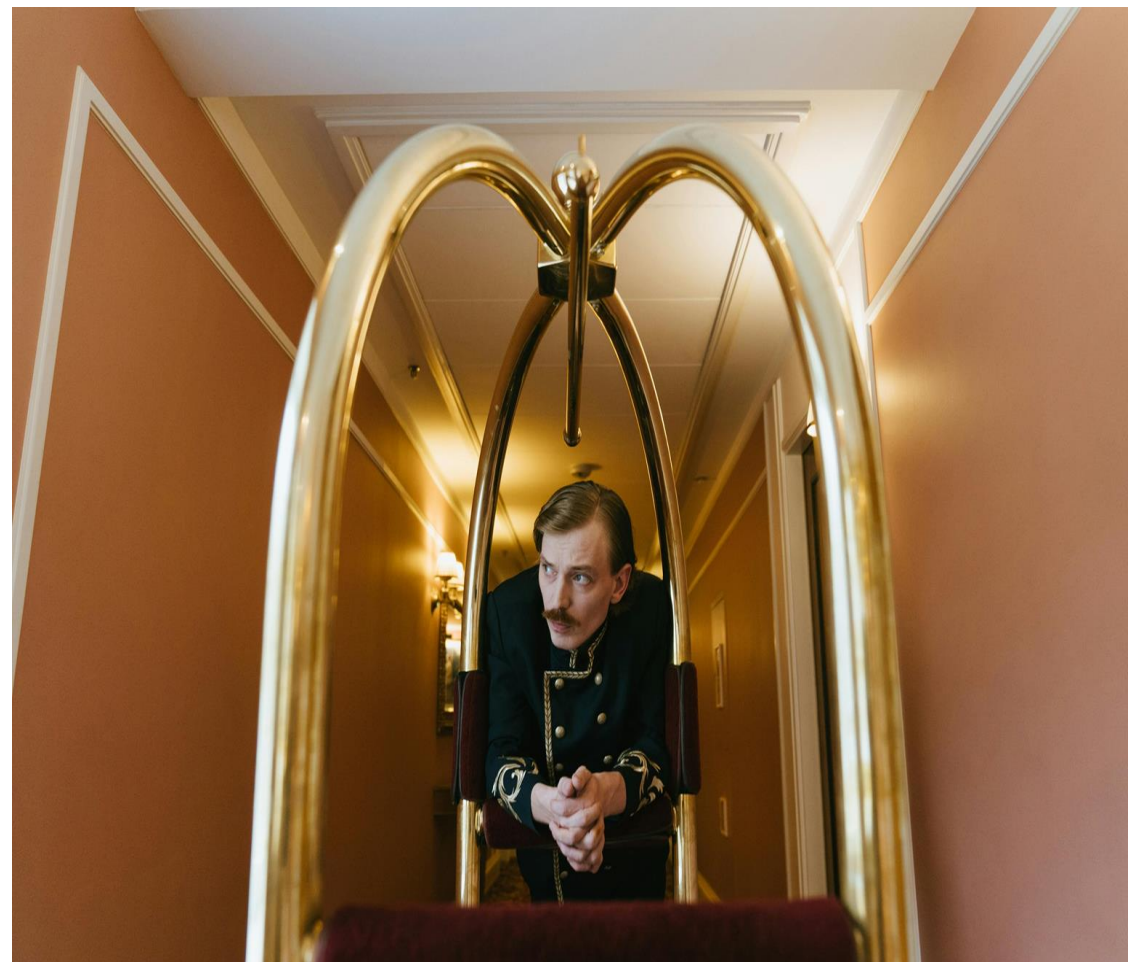
Mission e vision

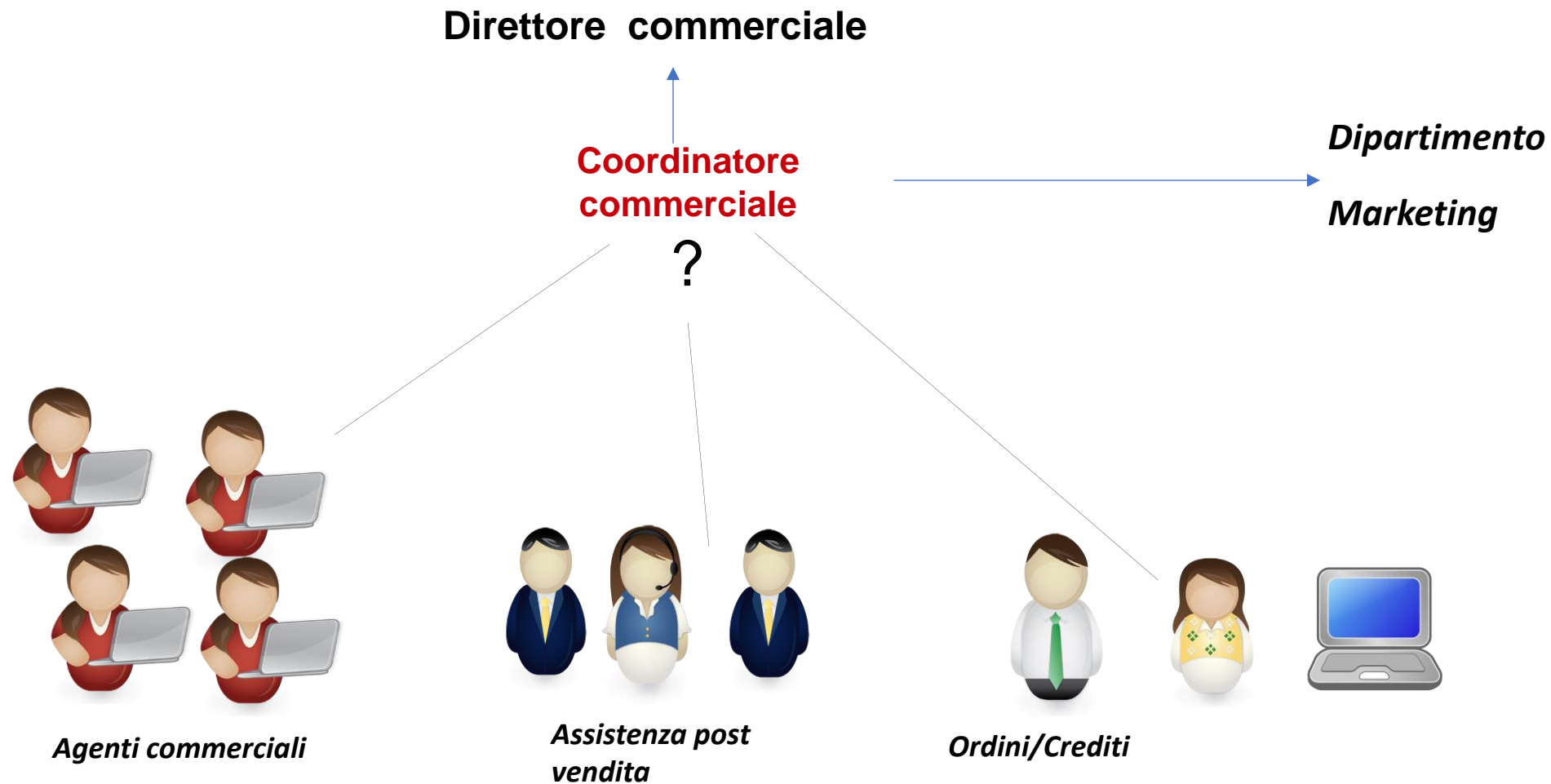
Mission:

***.Trasformare ogni vostra esigenza nella nostra
priorità***

.Vision:

.Concedere a tutti l'occasione di vivere un sogno





Traccia di intervista di job analysis

- *Per quale ragione state assumendo un nuovo dipendente?*
- *Quali sono i requisiti formali (titoli) per svolgere questo lavoro?*
- *Quante ore lavora ogni settimana ?*
- *E' previsto lo smart working?*
- *Quali sono i compiti principali e secondari della posizione?*
- *Quali sono i risultati di ciascuna delle mansioni elencate?*
- *Quali sono le responsabilità proprie di ciascuna delle mansioni elencate?*
- *Quali sono gli strumenti e i software necessari?*
- *A quali posizioni risponde all'interno dell'azienda
e quali posizioni coordina chi ricopre la posizione analizzata?*
- *Con chi comunica invece all'esterno dell'impresa?*
- *Quali possono essere le caratteristiche personali adatte
in termini di esperienze conoscenze, capacità, tratti di personalità?*
- *Quali sono i rischi legati al lavoro?*

Job Description

Nella job description, i dati raccolti con la job analysis, sono rappresentati in una descrizione analitica e formalizzata di una posizione.

La job description indica:

- *Titolo della posizione*
- *Descrizione della posizione*
- *Posizionamento in organigramma;*
- *Interfacciamenti;*
- *Rilevazione delle attività;*
- *Strumenti da utilizzare.*
- *Sede, orario di lavoro, inquadramento*

Person specification

Indica quali sono le caratteristiche minime e i requisiti fondamentali che la persona deve avere per svolgere un determinato lavoro.



Job post

.Titolo: **Coordinatore Commerciale** (settore alberghiero) **Venezia**

Xcv società di Headhunting, per azienda cliente, realtà leader in Italia nel settore alberghiero, con diversi e prestigiosi Hotel:

Ricerca e seleziona Un/a:

Coordinatore Commerciale. Venezia

Job post

Responsabilità

- Creazione E implementazione di piani strategici di vendita e marketing per il raggiungimento degli obiettivi aziendali
- Sviluppo e gestione del budget operativo per la divisione commerciale che soddisfi gli obiettivi aziendali
- Sviluppo di relazione commerciali nel territorio di riferimento
- Gestione del portafoglio di accounts
- Gestione degli aspetti operativi del booking Mice, Gruppi, Wedding
- Sviluppo di un piano operativo per la divisione commerciale che soddisfi gli obiettivi aziendali con i report periodici e valutazione in termini di obiettivi raggiunti
- Coordinamento con il Responsabile dei servizi per l'organizzazione delle manifestazioni ed il raggiungimento della massima soddisfazione di ogni cliente
- Impostazione degli obiettivi di fatturato nel medio e lungo periodo
- Attività di ricerca di mercato e analisi dei risultati al fine di regolare le vendite e la strategia di marketing per il massimo successo

Job post

Competenze tecniche

- Conoscenza delle tecniche di vendita, marketing e comunicazione
- Conoscenza lingua inglese e tedesca

Competenze trasversali

- Attitudine commerciale e orientamento al cliente
- Ottime doti di team management
- Competenze organizzative e gestionali

Inquadramento

Contratto stagionale CCNL commercio

1° liv/quadro ccnl commercio a tempo indet con RAL adeguata (50K) più parte variabile

Impegno: fulltime

Sede di lavoro: Venezia (disponibile a frequenti trasferte)

Ricerca e preselezione

.Job post: *Principali Aggregatori, LinkedIn/*

• *Portali verticali dedicati a figure settore turistico*

.Ricerca attiva: *LinkedIn*

.Screening cv

.Videocolloquio pre-registrato/questionario

.Screening telefonico



Screening telefonico

Spiego posizione, rivelo nome azienda.

.Lavora?

Perchè si sta guardando intorno?

Competenze tecniche

Elementi poco chiari presenti nel cv

Ral desiderata?

Inquadramento attuale?

Preavviso?

Domicilio?

Colloquio conoscitivo

Fase di apertura

*Accogliere il candidato,
Rompere il ghiaccio, presentare noi e la nostra azienda, illustrare l'offerta,
Osservare l'aspetto, la presenza, i modi del candidato, la dialettica,
la capacità di comunicazione
prima domanda "rompighiaccio", circa i motivi
d'interesse del candidato per l'offerta.*

Fase secondaria

*conoscere il candidato, Il suo curriculum scolastico/lavorativo, i suoi interessi extralavorativi
le sue competenze tecniche
le sue softskill, aspetti caratteriali, in base all'intervista situazionale
le sue emozioni, le sue aspettative, il suo progetto professionale
(confronto tra lavoro reale e aspettative e lavoro ideale)*

Fase di chiusura

*In questa fase, torneremo sui punti interrogativi rimasti tali,
sulle risposte non comprese, sugli aspetti poco chiari.
Risponderemo alle domande del candidato*

L' in Basket

- *Prova individuale, utilizzata per selezionare figure **middle/top management***
- *Viene chiesto al candidato (che simulerà ad esempio il ruolo di un manager), di risolvere problemi e affrontare situazioni tipiche del lavoro, che la figura si troverà a svolgere.*
- *Il candidato riceverà email, messaggi, comunicazioni, documenti, richieste, problemi da risolvere etc.*
- *Dovrà pertanto organizzare il lavoro, decidere le priorità, affrontare le varie problematiche, coinvolgere collaboratori, delegare*
- *Aiuta a comprendere soprattutto i **processi logici con i quali vengono prese le decisioni***



La difficoltà consiste nel coordinare, organizzare e risolvere i compiti e i problemi, di fronte a uno scenario imprevisto; decidendo quando e cosa delegare ai collaboratori, senza farsi travolgere dalle difficoltà e dalla mole di lavoro

Colloquio finale e negoziazione

- Parlare con il candidato prima di formulare un'offerta formale*
- Ripercorrere l'iter di selezione e indagare le aspettative del candidato*
- Chiarire pro e contro del candidato e dell'azienda/offerta*
- Parlare concretamente e nel dettaglio, di budget, ral, questioni economiche e contrattuali*
- Adottare sempre una tecnica WIN WIN.*
- Provare a raggiungere un accordo vantaggioso per azienda e candidato*

