

L'abilità nel comprendere, interpretare e soddisfare le effettive esigenze e aspettative personali e aziendali è il segreto del successo di Dale Carnegie Italia, parte integrante della Dale Carnegie Training®, azienda leader a livello mondiale nel business training, nella consulenza e nella formazione.

## Mercato

I grandi cambiamenti che si sono verificati in questi anni hanno coinvolto grandi e piccole aziende, decretando il successo soltanto di quelle imprese che hanno imparato a vivere in maniera dinamica, capaci di grande flessibilità organizzativa ed in grado di adattarsi rapidamente alle nuove sfide del mercato. Per stare al passo con i tempi e gestire il cambiamento, imprenditori e manager hanno quindi dovuto abbandonare i vecchi modelli organizzativi e gestionali e adottare una nuova strategia, coinvolgendo negli aspetti organizzativi tutto il personale.

A manager e impiegati viene infatti ora richiesto un approccio di tipo imprenditoriale, che implica una buona capacità decisionale, di valutazione e risoluzione dei problemi e l'acquisizione di una mentalità creativa e concreta al tempo stesso, per affrontare le conseguenze del continuo processo di cambiamento.

Il lavoro di squadra e la cooperazione tra i diversi settori, dunque, sono oggi la chiave del successo di un'azienda: un'organizzazione aziendale che sottovaluti questi aspetti rischia di perdere i propri clienti e di non riuscire a fronteggiare la concorrenza.

Le analisi economiche e sociali più avanzate mostrano che l'investimento in capitale umano è da considerarsi il fattore di sviluppo preminente e strategico rispetto agli investimenti in capitale fisico sia di tipo infrastrutturale, sia di tipo direttamente produttivo. Questa prospettiva ribalta gli approcci fino ad oggi perseguiti dalle politiche economiche di sviluppo, in quanto considera il capitale umano come una creazione di ricchezza.

Una recente ricerca mostra che le aziende destinano il 29% degli investimenti in formazione allo sviluppo degli Skills Manageriali, il 20% al Comportamento Organizzativo, il 19% al miglioramento delle Competenze Professionali, il 17,7% viene investito per acquisire capacità di Relazione con il Cliente, per aumentare le Vendite e per la Conoscenza del Prodotto, l'8% è destinato all'Information Technology, il 6,3% è dedicato al miglioramento della Qualità e delle Metodologie per la produzione. Nella stessa ricerca emerge inoltre che i due obiettivi primari dei processi formativi aziendali sono, nel 60% dei casi, lo "Sviluppo delle competenze necessarie per implementare le strategie e il cambiamento", e per il 30% "Contribuire al miglioramento delle performance aziendali".

Questi obiettivi si possono raggiungere utilizzando

adeguate metodologie, che consentono lo sviluppo dell'individuo e dei team, in modo da acquisire nuove abitudini comportamentali e la capacità di adattarsi con successo ai cambiamenti. La formazione manageriale diventa in tal senso lo strumento più importante attraverso il quale chi governa l'impresa può apprendere le conoscenze necessarie a costruire una struttura organizzativa orientata alla creazione del valore. Intraprendere questo cammino, non è più un'opzione ma un'esigenza. Una formazione manageriale di alto livello, in grado di trasferire ai manager e ai collaboratori conoscenze e strumenti utilizzabili concretamente in azienda, diventa per l'impresa stessa un investimento fondamentale che si traduce nel miglioramento dell'efficienza organizzativa, nella capacità di cogliere e gestire al meglio le nuove opportunità, e nello sviluppo di nuove strategie che consentono la crescita dell'impresa in un mercato sempre più impegnativo.

## Risultati

Lo slogan "Sviluppiamo il fattore competitivo della vostra organizzazione - Le persone" racchiude tutto l'impegno che la Dale Carnegie Training dedica ai propri Clienti. Da sempre i consulenti e i trainer Dale Carnegie focalizzano il proprio impegno per portare risultati concreti.

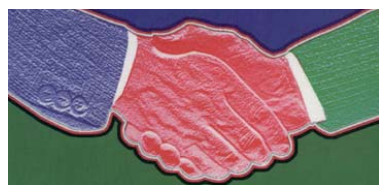
Questo impegno ha fatto sì che, nonostante in questi ultimi anni si stia attraversando un periodo di crisi economica a livello mondiale, il fatturato della Dale Carnegie Training nel mondo ha fatto registrare un segno positivo. In particolare la Dale Carnegie Italia ha chiuso lo scorso esercizio con un incremento del 9% e chiuderà quello attuale con un +31% rispetto all'anno precedente.

## Storia

La Dale Carnegie Italia è parte integrante della Dale Carnegie Training®, fondata nel 1912 e nata dalla convinzione di un uomo, Dale Carnegie, nelle possibilità dello sviluppo personale; egli era fortemente convinto che ogni persona è in grado di crescere personalmente e professionalmente se motivata, istruita e allenata ad utilizzare maggiormente le proprie capacità e i talenti naturali che possiede.

La Dale Carnegie & Associates Incorporated, dall'iniziale visione di Dale Carnegie, ha avuto uno sviluppo tale da diventare ormai un simbolo nel business training.

Oggi l'azienda è leader mondiale nel business training, nella consulenza e nella formazione ed è



www.dalecarnegie.it

presente in tutti gli stati dell'Unione e in 78 Paesi nel resto del mondo. Più di 2.700 trainer tengono i numerosi corsi proposti dalla società. Dalla sua fondazione, più di sette milioni di persone hanno frequentato un corso e quasi tutte le più importanti aziende a livello globale hanno usufruito dei percorsi formativi Dale Carnegie.

E mentre la Dale Carnegie & Associates si avvicina al suo centesimo anniversario, l'azienda, tutti i suoi collaboratori, i programmi e l'impegno all'eccellenza rimangono aggiornati e dinamici come nella vision di Dale Carnegie.



## Prodotto

La Dale Carnegie Italia propone una serie di programmi formativi che si sviluppano a tutti i livelli aziendali, con l'obiettivo di accrescere le competenze, scoprire i talenti e creare il giusto ambiente e atteggiamento.

Tutto parte dalla consapevolezza che ogni azienda è unica. Per questo le soluzioni alle rispettive esigenze devono essere progettate e realizzate su misura.

I programmi formativi prevedono: corsi interaziendali, soluzioni on demand, soluzioni globali e speech.

Per quanto riguarda i "Corsi interaziendali", questo tipo di formazione viene classificata come "Open" ovvero aperta al pubblico. I partecipanti sono costituiti da "Privati" o da singoli membri o piccoli gruppi di un'azienda. In tal caso il cliente può trovare la consulenza e le informazioni necessarie per individuare il programma formativo più consono alla

realizzazione e soddisfazione delle reali esigenze personali. Durante ogni seminario, si viene seguiti non solo da un Trainer preparato ma anche da uno Staff di supporto altamente qualificato, il cui primo obiettivo è quello di rendere il corso un'esperienza di sicuro apprendimento, crescita e divertimento. Tra i principali corsi interaziendali spiccano: "Sales Advantage" (il 73% dei partecipanti a questo corso ha dichiarato che il 21% dell'aumento delle vendite è riferibile a questo corso); "High Impact Presentations" (il corso di public speaking più noto e frequentato al mondo, con oltre un milione di partecipanti. Frequentare questo seminario è paragonabile all'esperienza del training unita a quella del personal coaching); "Leadership training for Managers" (un corso costantemente aggiornato per offrire i migliori strumenti per sviluppare la propria leadership, "affiancare" e "guidare" le persone, al raggiungimento degli obiettivi e del successo desiderato).

La "Soluzione on demand", più conosciuta come formazione "Aziendale su misura - Training In House", è stata studiata ad hoc per offrire soluzioni personalizzate mirate al raggiungimento degli obiettivi che l'azienda vuole conseguire, e prevede risultati diversi a seconda che la formazione sia indirizzata verso l'esterno o verso l'interno. Questo si traduce, verso l'esterno, in: incrementi costanti e considerevoli del fatturato; valorizzazione dell'immagine aziendale; ottimizzazione della gestione e delle potenzialità aziendali; aumento della soddisfazione del cliente; fidelizzazione della clientela. Inoltre permette, verso l'interno, di: aumentare la "fedeltà" all'azienda, fortificando il senso d'appartenenza e l'identità aziendale; diminuire il turnover; sviluppare una mentalità di sana competizione orientata al Team Building e basata sul lavoro di squadra; sviluppare una mentalità proattiva orientata al problem solving e ai risultati; sviluppare un atteggiamento positivo ed entusiasta indirizzato al win to win; migliorare il clima aziendale.

Il processo di creazione del pacchetto formativo prevede: l'analisi della richiesta formativa e l'individuazione degli obiettivi e del target a cui è rivolto; il riesame di un progetto di massima seguito dall'approvazione di un progetto definitivo; la formulazione dell'offerta commerciale e l'erogazione del servizio stesso.

La preparazione dei Trainer Dale Carnegie consente di formare sia gruppi ridotti di persone, sia un numero elevato di partecipanti, mantenendo inalterati i considerevoli standard di qualità, che prevedono che la soddisfazione del cliente venga monitorata durante e dopo il servizio, al fine di assecondare le attese dell'azienda, soddisfare le aspettative e le necessità dei singoli e raggiungere gli obiettivi prefissati.

Consulenza strategica o Coaching Organizzativo rendono perfettamente l'idea di ciò che la Dale

Carnegie intende quando si parla di "Soluzioni Globali". I consulenti accompagnano il Cliente nella pianificazione e realizzazione dell'avvenire della sua azienda. Inoltre affiancano il Management e analizzano accuratamente i punti di forza e le aree di miglioramento, definendo prima la situazione attuale in cui vige la società e poi la situazione "desiderata", ovvero il progetto di visione aziendale del Cliente, ciò che vorrebbe vedere realizzato a breve e a lungo termine. Mediante questo processo Dale Carnegie si arriva alla definizione di un progetto ad hoc che consente di realizzare soluzioni personalizzate per il cliente, mirate a far ottenere gli obiettivi prefissati stabiliti sia a livello del singolo lavoratore sia a livello aziendale.

Rientra nei programmi formativi Dale Carnegie anche lo "Speech". Le organizzazioni vivono continuamente momenti formali di incontro dove vengono lanciati stimoli, desideri, nuove prospettive e cambiamenti, tutte informazioni che possono rappresentare un momento di forte impatto emotivo e organizzativo. Sempre più spesso si cerca, in questi momenti, di valorizzare al massimo gli investimenti di tempo e di risorse coinvolte e di trasformare questi eventi in vere e proprie "piattaforme di lancio" per il futuro.

## Sviluppi recenti

La Dale Carnegie Italia opera in modo da guidare gli individui a sviluppare e padroneggiare le capacità personali e professionali necessarie per emergere in un ambiente lavorativo sempre più competitivo e in cambiamento.

I formatori Dale Carnegie sono costantemente soggetti a certificazioni da parte della casa madre americana, che pretende siano mantenuti e affinati determinati standard di professionalità e competenza.

A queste persone è richiesta un'evoluzione non comune delle proprie capacità di leadership, di coinvolgimento e motivazione, unita alla congruenza nel credere e praticare in prima persona ciò che viene trasferito ad altri in aula.

La metodologia Dale Carnegie si differenzia notevolmente dalle altre aziende di formazione per la dinamica "Apprendere e agire". La Dale Carnegie crede nel detto che "formare" è diverso da "informare". Ecco perché la formazione coinvolge e stimola ogni singolo individuo a scoprire risorse e talenti che spesso rimangono nascosti dentro di sé. Oggi la formazione non può limitarsi ad una semplice trasmissione d'informazioni, ma necessita di programmi specifici e diversificati. Non si tratta della solita formazione cattedratica, noiosa e poco stimolante. La formazione Dale Carnegie si distingue principalmente sia per la metodologia utilizzata, che porta il partecipante ad una rapida applicazione nella vita professionale e personale di tutti i giorni di ciò che gli viene insegnato, sia per

## Forse non tutti sanno che

- La Dale Carnegie Training è leader mondiale nel business training, nasce nel 1912 negli Stati Uniti ed oggi è presente in tutti gli Stati Uniti ed in oltre 78 nazioni del mondo.
- Tra le 500 più grandi società mondiali, 425 sono clienti fedeli della Dale Carnegie (Fonte: rivista Fortune) e 45 di loro contano oltre 1.000 partecipanti ciascuna.
- Ogni anno oltre 600.000 persone seguono un programma formativo Dale Carnegie e il 99% di loro si dice pienamente soddisfatto riguardo le aspettative che aveva.
- I suoi corsi sono tenuti da oltre 2700 trainer in 29 lingue differenti.
- Oltre 15.000 aziende mandano regolarmente i loro collaboratori a partecipare ai suoi corsi interaziendali o chiedono interventi formativi studiati su misura in base alle loro particolari esigenze.
- Più di 7.000.000 di persone hanno frequentato un corso Dale Carnegie
- Il libro "Come trattare gli altri e farseli amici", scritto da Dale Carnegie, è il libro di formazione più venduto al mondo, con oltre 30.000.000 di copie pubblicate in 38 lingue.

l'interazione trainer/partecipante, l'entusiasmo, il divertimento, l'azione e la pratica.

Ciò che la Dale Carnegie Italia si occupa di fare è comprendere, interpretare e soddisfare le reali esigenze e aspettative personali e aziendali, attraverso programmi formativi creati sulle reali necessità e obiettivi proposti.

## Promozione

Lo strumento di promozione più efficace per la Dale Carnegie Italia è rappresentato dai risultati ottenuti dai propri clienti, dai riconoscimenti che ottiene e dalla giusta attenzione che dedica nella relazione con i clienti. Tutti fattori che generano un passa parola spontaneo tra le aziende e tra i privati. Altro efficace strumento promozionale è l'organizzazione di workshop, che consentono ai potenziali clienti di "saggiare" la qualità dei trainer Dale Carnegie e l'efficacia della metodologia d'aula.

## Brand values

La Dale Carnegie Training gode di una reputazione internazionale di prestigio ed eccellenza testimoniata da 96 anni di storia.

Sei centri di ricerca e di elaborazione raccolgono le istanze del mercato globale che emergono dai corsi tenuti nelle oltre 200 sedi dislocate nel mondo, rendendo la Scuola di Formazione Dale Carnegie la più aggiornata, la più all'avanguardia e la più aderente alle esigenze del mercato.

Tutto questo ha fatto sì che un'indagine a livello mondiale, mirata a verificare la soddisfazione del cliente, rivelasse che il 99% dei partecipanti ai corsi Dale Carnegie Training ha espresso piena soddisfazione per i risultati ottenuti. Considerando sondaggi analoghi, si tratta di un indice superiore di 23 punti rispetto alla media del punteggio ricevuto dalle altre più grandi società di formazione. Lo studio, basato su un questionario distribuito ad oltre 500.000 partecipanti ai corsi, viene condotto e costantemente aggiornato dalla Motorola University, Divisione Formazione.