

# OFFERTA FORMATIVA 2023

*Dimmi e io dimentico;  
mostrami e io ricordo;  
coinvolgimi e io imparo*

*Benjamin Franklin*

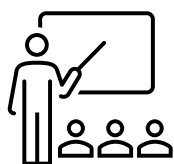
# Formazione e Coaching

La formazione è un pilastro fondamentale per prendere confidenza con gli strumenti di lavoro, per il rendimento e la serenità dei collaboratori, ma anche per guidare il cambiamento in profondità.

Ti proponiamo quindi un'offerta di corsi formativi suddivisi per aree tematiche, che ti consentirà di gestire appieno l'efficienza dei tuoi collaboratori e di supportarli nei loro progressi.

Pienamente consapevoli che la formazione è necessaria ma non sufficiente e vista la complessità della trasformazione organizzativa, siamo al vostro fianco attraverso le nostre offerte formative per aiutarvi nella gestione del cambiamento e nel formare i vostri collaboratori.

Conta sui nostri specialisti per affidarci le tue Persone, così come conti sulle nostre soluzioni per affidarci i tuoi Dati.



Ogni corso può essere erogato sia da remoto che in presenza.



I corsi in presenza richiedono l'applicazione di costi di trasferta

# Formazione e Coaching

## **Analisi dei fabbisogni formativi**

Prima della scelta del corso, vengono ricercati e analizzati con il cliente gli obiettivi del corso stesso: questo ci permette di raccogliere le preferenze tematiche e scegliere il percorso/corso formativo più adeguato alle finalità riscontrate.

## **Monitoraggio del gradimento corso**

Alla conclusione del corso, è importante raccogliere un feedback da ogni partecipante: i dati ci permettono di migliorare la qualità dei corsi sia in termini di docenza che in termini di progettazione del corso e dei percorsi formativi.

## **Impatto sull'organizzazione**

Condividiamo i report di soddisfazione del corso con i manager e gli organizzatori del corso stesso: questo permette di monitorare l'impatto che le attività formative dei dipendenti hanno avuto sull'intera organizzazione.

## **Coaching on site**

Sessioni di formazione con affiancamento one to one ai discenti

# Indice corsi

## Tcar

tcimp	☐ Impostazioni di Tcar	8
tcvvn	☐ Vendite VN	9
tcvvo	☐ Vendite VO-VSVD	10
tcbko	☐ Backoffice	11
tccvn	☐ Centro consegne VN	12
tcage	☐ Agenda di officina	13
tcglm	☐ Gestione leads - Marketing	14
tcglv	☐ Gestione leads - Venditori	15
tctdr	☐ Test drive	16
tcsta	☐ Statistiche Tcar	17
tccvo	☐ Centro consegne VO	18
Tcssr	☐ Accessori	19

## Lead+

lpres	☐ Responsabile BDC	21
lpopo	☐ Operatore BDC	22
lpgqu	☐ Gestione questionari	23
coach	☐ Coaching – Affiancamento on site 1 to 1	24

# Percorsi formativi per area

Area	Profili coinvolti	Corsi consigliati
Vendite nuovo	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Venditore VN</li> <li>✓ Dir. Vendi. VN</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vendite VN</li> <li>▪ Centro consegne VN</li> <li>▪ Gestione leads – Venditori</li> <li>▪ Test Drive</li> </ul>

Area	Profili coinvolti	Corsi consigliati
Backoffice	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Personale in amministrazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Backoffice</li> </ul>

Area	Profili coinvolti	Corsi consigliati
Vendite Usato/aziend.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Venditore VN-VSVD</li> <li>✓ Dir. vendite VO-VSVD</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vendite VO-VSVD</li> <li>▪ Centro consegne VO</li> </ul>

Area	Profili coinvolti	Corsi consigliati
Manageriale	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Titolare</li> <li>✓ Manager</li> <li>✓ Dir. Vendite</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Impostazioni di Tcar</li> <li>▪ Statistiche Tcar</li> </ul>

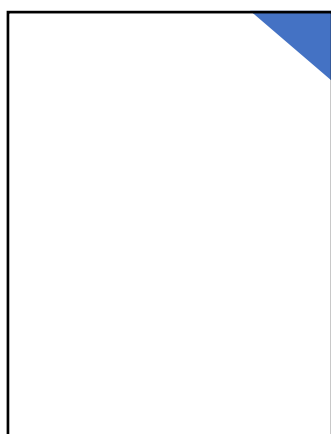
Area	Profili coinvolti	Corsi consigliati
Marketing	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Resp. BDC</li> <li>✓ Resp. Marketing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestione leads su Tcar</li> <li>▪ Responsabile BDC-Lead+</li> <li>▪ Questionari-Lead+</li> </ul>

# Percorsi formativi per area

Area	Profili coinvolti	Corsi consigliati
Marketing	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Operatore Telemarketing</li><li>✓ Operatore BDC</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Gestione leads su Tcar</li><li>▪ Operatore BDC-Lead+</li></ul>

Area	Profili coinvolti	Corsi consigliati
Officina	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Resp. Officina</li><li>✓ Accettatore</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Agenda di officina</li></ul>

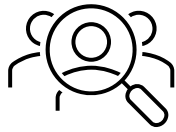
Area	Profili coinvolti	Corsi consigliati
Magazzino	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Resp. Magazzino</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Accessori</li></ul>



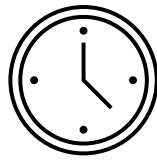
Ogni scheda corso presenta, in alto a destra, un triangolino colorato che segnala in quale percorso formativo è contenuto il corso

Tcar

# IMPOSTAZIONI DI T CAR



Titolare/Manager



2h00



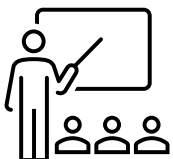
Max 4 part.

## Argomenti

- Dati concessionaria
- Sedi e indirizzi
- Censimento utenti Tcar
- Margini concessionaria
- Servizi aggiuntivi
- IPT
- Accessori di casa madre
- Calcolatrice commerciale e politiche di CM
- Statistiche principali

## Competenze acquisite

- Gestire modifiche sulle sedi aziendali
- Gestire in autonomia le utenze Tcar
- Inserimento margini in acquisto con effetti sulla calcolatrice commerciale
- Inserimento/disabilitazione servizi
- Gestione in autonomia dell'IPT
- Gestione degli accessori di casa madre
- Funzionamento delle statistiche principali



Costo: € 200,00 + IVA

Codice: tcimp

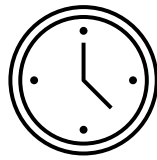




# VENDITE VN



Venditore  
Dir.Vendite



4h00



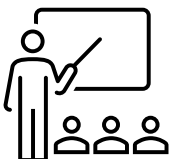
Max 8 part.

## Argomenti

- Processo di vendita
- Stock/Configuratore
- Creazione di un'offerta commerciale con ritiro dell'usato
- Scheda anagrafica e sue principali funzionalità
- Follow-up e gestione del lead di salone
- Modifica del preventivo
- Trasformazione in contratto
- Approvazione contratto
- Centro consegne VN
- Appuntamento di Test drive
- Agenda
- Leads

## Competenze acquisite

- Consultare i veicoli disponibili a stock
- Configurare un veicolo da ordinare
- Ricercare contatti e gestione anagrafica
- Creare/modificare un preventivo
- Trasformare un preventivo in contratto
- Creazione contratto
- Follow up preventivi
- Gestione dei leads assegnati
- Gestione consegna vetture
- Gestione test-drive
- Stampe

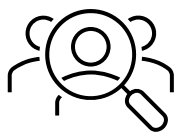


Costo: € 400,00 + IVA

Codice: tcvvn



# VENDITE VO-VSVD



Venditore  
Dir.Vendite



3h00



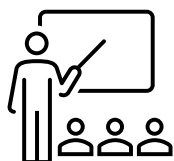
Max 8 part.

## Argomenti

- Processo di vendita
- Stock
- Creazione di un'offerta commerciale con ritiro dell'usato
- Scheda anagrafica e sue principali funzionalità
- Follow-up preventivo
- Modifica del preventivo
- Trasformazione in contratto
- Approvazione contratto
- Costi di ripristino
- Prezzo di vendita

## Competenze acquisite

- Consultare i veicoli disponibili a stock
- Ricercare contatti e gestione anagrafiche
- Creare/modificare un preventivo
- Trasformare un preventivo in contratto
- Approvare un contratto
- Follow up preventivi
- Gestione dei leads assegnati
- Verificare i costi di ripristino
- Assegnare il prezzo di vendita



Costo: € 300,00 + IVA

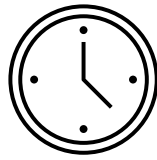
Codice: tcvvo



# BACKOFFICE



Backoffice



2h00



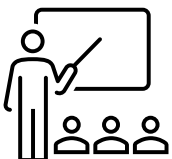
Max 4 part.

## Argomenti

- Gestione stock
- Vetture scartate
- Listino
- Anagrafiche
- Elenco contratti
- Portafoglio ordini
- Abbinamento/disabbinamento veicoli al contratto
- Stampe del contratto
- Centro consegne
- Esportazione dati

## Competenze acquisite

- Consultare i veicoli disponibili a stock
- Accedere al listino casa madre
- Rimettere in validità le vetture scartate
- Ricercare contatti
- Merge contatti duplicati
- Abbinare/disabbinare telaio-contratto
- Stampe disponibili sul contratto
- Gestione passaggi centro consegne
- Locazione vetture



Costo: € 200,00 + IVA

Codice: tcbko



# CENTRO CONSEGNE VN



Backoffice  
Venditori



2h00



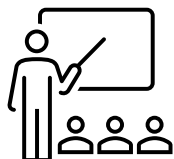
Max 4 part.

## Argomenti

- Impostazioni del centro consegne
- Dashboard
- Stati della vettura
- Agenda consegne
- Prenotazione consegna
- Filtrare le vetture nel centro consegne
- Stampe

## Competenze acquisite

- Configurare i siti di consegna
- Ricercare un veicolo nel centro consegne
- Prenotare una consegna
- Assegnare la consegna ad un collaboratore
- Verificare lo stato di avvenuta consegna
- Forzare una consegna
- Stampare i documenti di consegna



Costo: € 200,00 + IVA

Codice: tccvn



# AGENDA DI OFFICINA



Operatori e  
responsabili d'officina



3h00



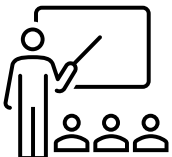
Max 4 part.

## Argomenti

- UtENZE Tcar dedicate all'officina
- Officine
- Impegno profili
- Interventi e operazioni
- L'agenda di officina
- L'appuntamento di officina
- Stampe disponibili

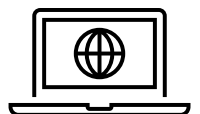
## Competenze acquisite

- Verificare gli utenti Tcar e i ruoli
- Impostare le officine attive
- Inserire l'impegno dei singoli profili
- Censire gli interventi e le operazioni
- Conoscere l'agenda di officina
- Inserire correttamente un appuntamento in agenda
- Verificare l'impegno dei collaboratori
- Ricerca appuntamenti

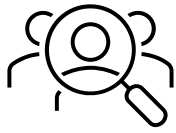


Costo: € 300,00 + IVA

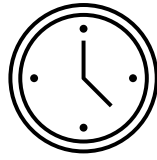
Codice: tcage



# GESTIONE LEADS



Op. TMK  
Responsabili



3h00



Max 4 part.

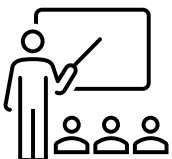


## Argomenti

- Concetto di lead
- Griglia dei leads in home page
- Gestione leads con Tcar
- To do e strumenti in home page
- Reportistica avanzata
- Lead MGMT
- La scheda anagrafica
- Box dei leads nella scheda anagrafica
- Associa con vendita
- Agenda personale

## Competenze acquisite

- Gestire un lead ed evitare che vada in warning
- Conoscere gli stati di un lead
- Assegnare un lead ad un terzo
- Come si può chiudere un lead
- Associare un lead ad un contratto
- Ricerca di un lead
- Reportistica e stato di gestione



Costo: € 300,00 + IVA

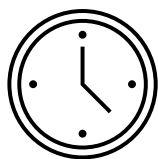
Codice: tcglm



# GESTIONE LEADS - CAV



Venditori



2h00



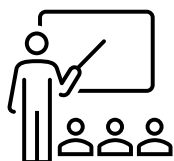
Max 8 part.

## Argomenti

- Concetto di lead
- Griglia dei leads in home page
- Gestione leads con Tcar
- To do e strumenti in home page
- La scheda anagrafica
- Box dei leads nella scheda anagrafica
- Associa con vendita
- Agenda personale

## Competenze acquisite

- Gestire un lead ed evitare che vada in warning
- Conoscere gli stati di un lead
- Come si può chiudere un lead
- Associare un lead ad un contratto
- Ricercare un lead



Costo: € 200,00 + IVA

Codice: tcglv



# TEST DRIVE



Venditori e  
Backoffice



2h00



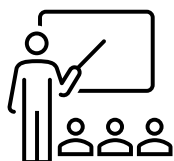
Max 8 part.

## Argomenti

- Il parco di test drive
- Agenda appuntamenti
- Disponibilità vetture
- Presa appuntamento
- Abbinamento test-drive e preventivo
- Uscita e rientro del veicolo
- Stampe

## Competenze acquisite

- Gestire le vetture nel parco di CM
- Aggiungere parchi personalizzati
- Visualizzare e filtrare l'elenco delle vetture disponibili
- Prendere un appuntamento da agenda
- Modificare/cancellare un appuntamento
- Abbinare preventivo e prenotazione TD
- Registrare uscita e rientro del veicolo
- Gestire le stampe



Costo: € 200,00 + IVA

Codice: tctdr

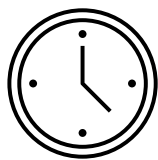




# Statistiche Tcar



Dir.Vendite  
Manager



2h00



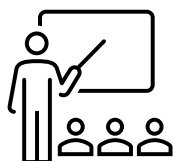
Max 4 part.

## Argomenti

- Dashboard
- Situazione riepilogo
- Confronto annuale
- Contratti e finanziamenti
- Tasso di chiusura
- Esportazioni
- Tassi di conversione prev/contr.
- Tasso di chiusura
- Situazione riepilogo
- Brand e venditore
- Tipologia veicoli preventivati
- Trend preventivi veicoli nuovi
- Trend per modelli
- Preventivi per modelli
- Accessori
- Servizi/accessori su contratti

## Competenze acquisite

- Visualizzare tasso di conversione preventivi/contratti
- Visualizzare trendo contratti chiusi con permuta
- Tasso di chiusura contratti con finanziamento
- Preventivi e contratti per modello
- Preventivi e contratti per venditore
- Statistiche andamento venditori per brand
- Statistiche anno su anno
- Statistiche accessori



Costo: € 200,00 + IVA

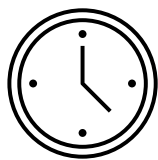
Codice: tcsta



# CENTRO CONSEGNE VO



Venditori e  
Backoffice



2h00



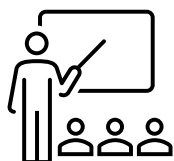
Max 4 part.

## Argomenti

- Impostazioni del centro consegne
- Dashboard
- Stati della vettura
- Agenda consegne
- Prenotazione consegna
- Filtrare le vetture nel centro consegne
- Stampe

## Competenze acquisite

- Configurare i siti di consegna
- Ricercare un veicolo nel centro consegne
- Prenotare una consegna
- Assegnare la consegna ad un collaboratore
- Verificare lo stato di avvenuta consegna
- Forzare una consegna
- Stampare i documenti di consegna

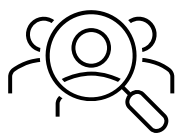


Costo: € 200,00 + IVA

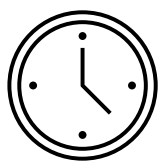
Codice: tccvo



# ACCESSORI



Resp.Magazzino



2h00



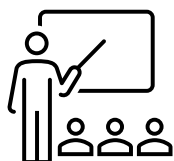
Max 4 part.

## Argomenti

- Accessori di casa madre
- Tabella dei servizi aggiuntivi
- Statistiche
- Esportazioni in Excel
- SIV e accessori

## Competenze acquisite

- Corretta gestione degli accessori di casa madre
- Gestione degli accessori di concessionaria
- Statistiche accessori su preventivi e contratti
- Esportazioni disponibili in Tcar relative agli accessori
- Margine sugli accessori



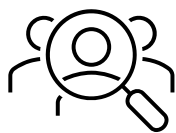
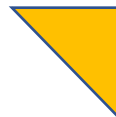
Costo: € 200,00 + IVA

Codice: tcssr



LEAD+

# RESPONSABILE BDC



Responsabile  
BDC-Marketing



3h00



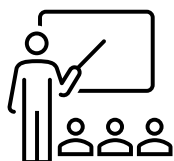
Max 4 part.

## Argomenti

- Gestione e ricerca contatti
- Creazione liste di contatti
- Importazione contatti da Excel
- Creazione e gestione campagne
- Gestione leads da menu BDC
- Viste
- Questionari
- Template
- Utenti e profili

## Competenze acquisite

- Ricerca e creazione contatti
- Creazione liste di contatti
- Importazione liste da Excel
- Creare campagne
- Gestire i leads
- Viste
- Creare un questionario
- Modificare i templates
- Inserire un nuovo utente e gestire i profili per l'accesso a Lead+



Costo: € 300,00 + IVA

Codice: lpres



# OPERATORE BDC



Op. BDC-  
Marketing



2h00



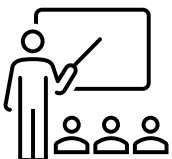
Max 4 part.

## Argomenti

- Gestione e ricerca contatti
- Creazione liste di contatti
- Importazione contatti da Excel
- Gestione leads
- Uso del questionario (se applicabile)
- Viste

## Competenze acquisite

- Ricerca e creazione contatto
- Filtrare il database di contatti Tcar
- Creare una lista di contatti tramite filtri
- Importare una lista di contatti da Excel
- Gestire i leads
- Comprensione attività di gestione leads



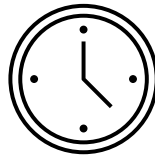
Costo: € 200,00 + IVA

Codice: lpope





Resp. BDC-  
Marketing



2h00



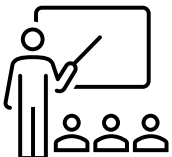
Max 4 part.

## Argomenti

- Questionario
- Creazione nuovo questionario
- Gestione questionario esistente
- Set di domande e risposte
- Questionario in bozza
- Logica di costruzione
- Abbinamento a campagna

## Competenze acquisite

- Come funziona un questionario
- Creare un questionario
- Creazione set di domande e risposte
- Abbinamento questionario ad una campagna esistente
- Verifica funzionamento in bozza

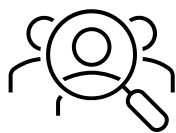


Costo: € 200,00 + IVA

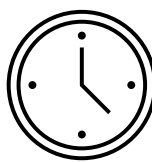
Codice: lpgqu



# Coaching on site



Tutti

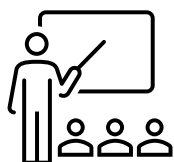


4h00 minimo

## Caratteristiche del coaching on site

Il coaching on site permette al discente di avere presso la propria postazione di lavoro, il formatore, che lo seguirà passo passo durante la normale attività quotidiana. Il formatore può affiancare, durante le ore disponibili, anche più collaboratori della concessionaria, ma sempre con un rapporto uno a uno.

Preventivamente il formatore si preoccuperà di organizzare la sessione di coaching in base al tempo disponibile, al numero dei collaboratori da seguire e al loro ruolo in concessionaria.

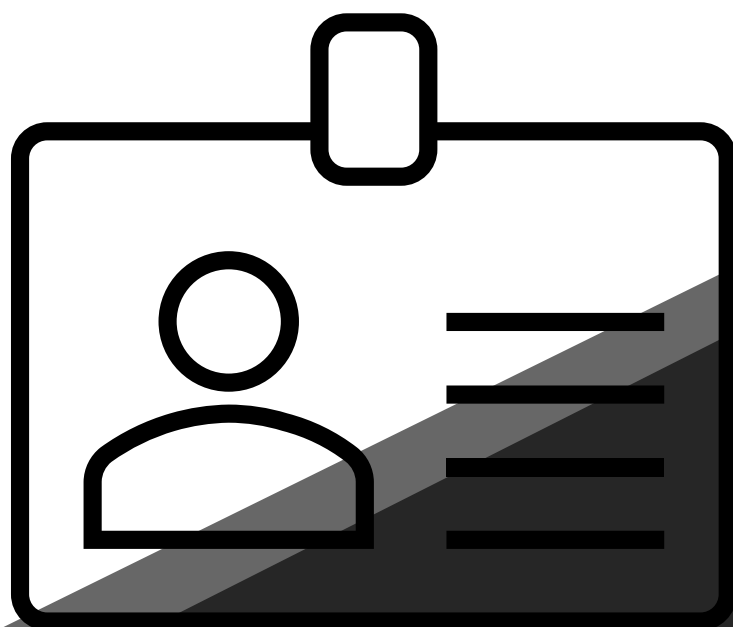


DISPONIBILE SOLO IN PRESENZA

Costo: a preventivo

Codice: coach





# Per informazioni

Gianmarco Bendini  
Training Manager  
Terranova Web Systems  
346 87 57 227  
055 035 19 99  
[gbendini@terranoaws.it](mailto:gbendini@terranoaws.it)