

Volume 53 - Settembre/Ottobre 2018 - € 5

and the state of t

www.venderedipiu.it

A CHE FUTURO STAI PENSANDO, OGGI?



FrancoAngeli

www.francoangeli.it

Ronald Heifetz, Marty Linsky, Alexander Grashow

LA PRATICA DELLA LEADERSHIP ADATTIVA

Strumenti e tattiche per trasformare le organizzazioni e le comunità

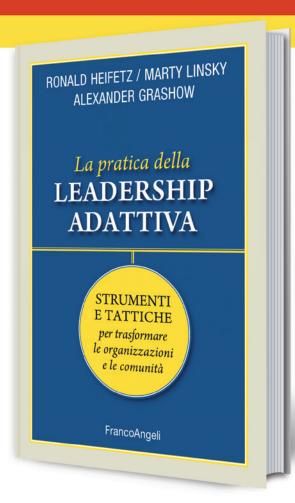
Se volete sviluppare la vostra capacità di leadership - non importa quale livello di responsabilità ricopriate nella vostra azienda o nella vostra organizzazione - questo è il libro per voi.

Se volete aiutare gli altri a rafforzare le loro capacità di affrontare il cambiamento (che siate un trainer, un coach, un consulente, un facilitatore o un semplice amico), questo è il libro per voi.

Per la prima volta in italiano, un quadro completo dell'approccio alla pratica della leadership di uno dei più importanti teorici al mondo sul tema.

228 pagine, € 25,00 (anche in e-book)







Mauro Baricca

IL MANTRA DEL VENDITORE: ALZATI E FATTURA!

Manuale pratico di sopravvivenza in mercati liquidi

Negli ultimi anni per i venditori è fondamentale contare su se stessi, sulla propria passione, sulla capacità di adattamento, miglioramento, per mettere in campo tutti i processi di coinvolgimento del cliente.

Questo libro parla di etica e di aggressività di vendita: ciò può sembrare un paradosso, invece è la magica alchimia che permette di creare clienti soddisfatti nel tempo che diventano il tramite per raggiungere altri clienti.

144 pagine, € 19,00 *(anche in e-book)*





Copywriter in agenzie pubblicitarie internazionali, come consulente lavora in team con le aziendeclienti, realizzando strategie, campagne pubblicitarie multimediali, siti, telepromozioni, azioni per la forza vendita ed eventi. Spazia dal settore finanziario al beauty, al B2B.

ODDIO, È GIÀ QUASI NATALE!

Il nuovo anno "vero" è iniziato da neanche un mese e già qualcuno mi ha detto che non vede l'ora che arrivino le vacanze di Natale per spalmarsi sul divano. Di più: in caso di milanese imbruttito diversamente giovane, per *spatasciarsi*, che è molto di più (per intenderci, un libro cade per terra, un uovo fa "spatàsc!"). Mi sembra un po' prestino per dichiararsi stanchi per il lavoro fatto. Siamo forse stanchi del lavoro che stiamo facendo?

Se si vuole cambiare vita... auguri! Se si vuole migliorare come la stiamo vivendo, forse qualche aiutino possiamo darlo anche noi.

Per questo nuovo numero di V+ magazine abbiamo chiesto e creato contenuti che possano fornire stimoli e strumenti di miglioramento professionale e personale molto condivisibili e molto, molto applicabili (è una nostra fissa!). Perché pensiamo che spesso il nostro sentirci stanchi sia migliorabile. Per ognuno lo *start* può essere diverso: un nuovo *tool*, un modo diverso di guardare o fare la stessa cosa, il superamento di un'abitudine, l'esperienza di una cosa nuova...

Vale per tutti: anche io tempo fa mi sentivo un po' di palta. Quasi non scrivevo più, tanto per dire, e la scrittura è la mia ragion d'essere, non solo il mio prodotto. Quindi?

Quindi sono tornata a scuola di scrittura. Però diversa: ho investito le mie (ahimè brevi) vacanze per un corso di narrazione del viaggio, con lezioni e compiti (tanti!), in un contesto isolato e con una classe di sconosciuti agguerriti *competitor* – per stare nel nostro linguaggio "al commerciale".

Risultato? Ho visto alcuni errori e pigrizie nel mio lavoro attraverso gli occhi degli altri e del prof, ho riprovato la sottile ansia e il sottile piacere di dover produrre un risultato certo in tempi certissimi, dopo molto tempo di lavoro in solitudine ho rivissuto il confronto e il feedback. Leggere a voce alta davanti a dodici scrittori in formazione cambia la prospettiva di ciò che hai scritto e dà una nuova percezione dei punti in cui gli ingranaggi stridono.

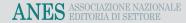
"Se fai fatica a leggere tu quello che hai scritto, figurati i tuoi lettori": commento ovvio? Provate a registrare la vostra prossima telefonata a un *prospect* o a un cliente, o la vostra prossima presentazione, poi riascoltatevi: l'unica cosa ovvia è che vi sentirete male.

Di questo si tratta, almeno per me: riscoprire la propria passione attraverso un miglioramento laterale – che può venire da un nuovo punto di vista o da una esperienza formativa nuova.

Speriamo, come sempre, che V+ sia il vostro alleato sul campo. E... scriveteci le vostre storie di stanchezza e cambiamento, la nostra narrazione è il vostro viaggio quotidiano.



Socio effettivo



EDITORE

Vendere di più Srl ufficio operativo: via Vitruvio 3, 20124 Milano magazine@venderedipiu.it

GESTIONE ABBONAMENTI E ARRETRATI:

Staff comunicazione e servizi editoriali Srl Via G.B. Bodoni, 24 - 20090 Buccinasco (MI) www.staffonline.biz Dal lunedì al venerdì: 9.30/12.30 - 14.30/17.30 mail: abbonati@staffonline.biz

LEGALE RAPPRESENTANTE

Maria Bietolini > maria@venderedipiu.it

DIRETTORE RESPONSABILE

Maria Bietolini > maria@venderedipiu.it

COORDINAMENTO

Valeria Tonella > valeria@venderedipiu.it

GRAFICA

Enrico Sabadin per St'art Grafica - startgrafica.it

FOT0

L'editore è a disposizione degli interessati qualora, nonostante le ricerche, non sia stato possibile reperire il detentore di eventuali diritti su immagini.

AMMINISTRAZIONE

amministrazione@venderedipiu.it

Hanno contribuito a questo numero

Alberto Aleo, Alice Alessandri, Fabio Azzolina,
Flavio Cabrini, Centro Medico Santagostino, Marco Faccio,
Stefano Ferranti, Riccardo Germani, Help Scout,
Cosimo Melle, Marylou Pillitteri, Laura Piloni,
Valter Ribichesu, Start Up Italia, Wobi

©TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI

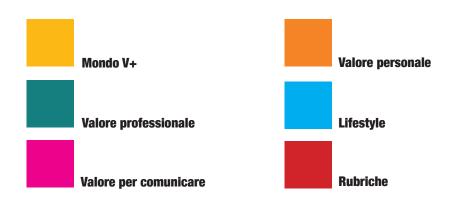
I contenuti e le immagini di proprietà sono riproducibili solo previa espressa autorizzazione dell'editore

Le scelte editoriali della rivista sono improntate esclusivamente all'analisi della rete e delle modalità di vendita delle aziende. In nessun caso V+ può essere ritenuta responsabile per le caratteristiche dei prodotti o dei servizi di tali aziende

> Registrazione Tribunale di La Spezia n. 5/09 del 29/10/2009 Iscrizione al ROC n. 21886

Guida alla lettura

Tipologia dei contenuti



Le aziende di questo numero

Franco Angeli

(pag.2) www.francoangeli.it

Anes – Assciazione nazionale editoria di settore

(pag.11 e 67) www.anes.it

One4

(pag.19) www.one4.eu

LA&P Legal and Tax Counsel

(pag.23) www.studiolap.it

Wobi

(pag.28) www.wobi.com

kMap Consulting

(pag.33) www.kmap.it

Aida Partners

(pag.46) www.aidapartners.com

il Viaggiator Goloso

(pag.52) www.ilviaggiatorgoloso.it

Avedisco

(pag.54) www.avedisco.it

Adico

(pag.59) www.adico.it

Media Beat

(pag.68) www.mediabeats.it

Medici senza frontiere

(pag.76) www. medicisenzafrontiere.it

Progetto Arca

(pag.85) www.progettoarca.org

ABBONAMENTI

V+ annuale digitale € 21,00
Numero singolo digitale € 5,00
Arretrati (digitale): € 5,00
V+ biennale + 1 libro € 35,00
V+ digitale 9 numeri € 28,00

venderedipiu.staffabbonamenti.com

SERVIZIO CLIENTI

Tel. 02/87250792

Orario ufficio abbonamenti: dalle ore 9:30 alle ore 12:30 e dalle 14:30 alle ore 17:30

Email: abbonamenti@staffonline.biz

GESTIONE OPERATIVA

Staff srl

Via G.B Bodoni, 24 - 20090 Buccinasco (MI)

MODALITA' DI PAGAMENTO:

esclusivamente online tramite carta di credito/paypal sul sito http://venderedipiu.staffabbonamenti.com/

PER QUANTITÀ, PERSONALIZZAZIONI E ACCORDI AZIENDALI RIVOLGERSI A: magazine@venderedipiu.it



SOMMARIO







MONDO V+

- 3 Editoriale di Maria Bietolini
- 6 L'angolo dei lettori
- 8 Peschiamo positivo! di Edoardo Lombardi

VALORE PROFESSIONALE

- 14 L'esperienza (del cliente) insegnerà di Edoardo Lombardi
- 20 Al servizio della verità di Alberto Aleo e Alice Alessandri
- 24 La prima volta non si scorda mai Help Scout
- 30 Tra agenti e mandato, metti l'avvocato di Fabio Azzolina
- 34 Solo per gente tosta di Stefano Ferranti
- 36 Vola più in alto con gli altri di George Kohlrieser
- 38 La rete è mobile di Valter Ribichesu
- 40 Agente (poco) segreto #2 a cura della redazione
- 44 Quando il cliente ammette: "Non mi piace fare la spesa" di Laura Piloni

VALORE PER COMUNICARE

48 Lezioni di business... alle terme di Cosimo Melle

50 Quel giorno che Amazon decise che ero una donna di Marco Faccio

VALORE PERSONALE

56 Tempo: più ne hai, più lo sprechi di Flavio Cabrini

60 Tu sei (anche) quello che non hai fatto di Valeria Tonella

64 Puoi essere libero (se vuoi) di Riccardo Germani

LIFESTYLE

70 Il punto vendita è punto a capo di Maria Bietolini

74 Piccoli clienti di Marylou Pillitteri

RUBRICHE

78 Pillole

80 Tra gli scaffali

82 News

84 La sai l'ultima



SCRIVI a redazione@venderedipiu.it

V+ È NATA COME RIVISTA MA IN BREVE TEMPO È DIVENTATA UNA COMMUNITY: LETTORI, VENDITORI E APPASSIONATI DI VENDITA CHE CI SCRIVONO E DICONO LA LORO. IN QUESTO SPAZIO CONDIVIDIAMO PENSIERI, CONSIGLI E SALUTI, PRESI DAL WEB E NON SOLO

V+ magazine è anche su

facebook.

Ci sono già 5.106 amici. Clicca "Mi piace" alla pagina V+ magazine

Scopri la nuova pagina aziendale di V+ magazine su



Siamo in 1.234!

V+ è anche su



@vpiumagazine

L'ANGOLO DEGLI AGENTI Dal gruppo Linkedin +Opportunità Agenti

A pesare di più sono le tasse

Oltre a pagare tasse e non dedurre, dobbiamo pagare, oltre all'Inps, anche a Enasarco, arrivato all'8 %. Ci prendiamo in giro: tra 10 anni non esisterà più la categoria. *Emanuele*

Gli agenti hanno bisogno di una grande semplificazione della fiscalità. C'è necessità un regime fiscale più semplificato e meno oneroso! *Federico*

Semplificato e meno oneroso sarebbe giusto e sarebbe anche lo Shangri-La degli agenti, ma in Italia è un'utopia, irreale appunto come lo Shangri-la. *Giovanni*

Non se ne può più! Consideriamo che la "morte" commerciale delle aziende e dell'imprenditoria è dovuta principalmente al carico fiscale che è enorme e smisurato! Ho notizia di parecchi imprenditori che sono costretti a chiedere un prestito alla banca per poter pagare lo Stato. **Stefano**

SCUSATECI, COMMESSE/I

Scusateci care commesse/i,

Siamo quelle clienti normali... quelle che salutano, che chiedono scusa se devono chiedere informazioni, quelle clienti magari che cercano di rispettare il vostro lavoro.

Siamo quelle che in fila, se una vi fa per-

dere tempo, non diamo la colpa a voi, ma vi diamo man forte, IO sono una mamma disperata, se faccio la spesa e i miei figli toccano tutto, cerco di evitare scenate in pubblico li porto via il prima possibile.

Scusateci a nome di tutti i clienti cafoni e maleducati che credono di avere sempre ragione, lasciando le buone maniere da parte solo per il fatto di essere lì a comprare.

Siete una delle figure lavorative più bistrattate, vi stimo tantissimo...

Una cliente qualsiasi, solo per dirvi gra-

(dal gruppo @Il cazzario del commesso)

L'ULTIMO SONDAGGIO

Vi abbiamo chiesto: A quali relazioni professionali devi di più? Ci avete risposto così:



A presto con i nuovi sondaggi su venderedipiu.it

È per le persone così che amo il mio lavoro. *Linda*

Concordo con te, Linda! Anna

Bellissimo post. Chi lavora a contatto con la gente lo comprende maggiormente. *Lorena*

RICOMINCIARE DA CAPO (IN ETÀ MATURA)

Io sono intimamente e fermamente favorevole a mettere nuove radici, "creare tradizioni" (tutte hanno avuto un inizio), stabilire nuovi rituali che siano un punto di partenza per nuovi equilibri. *Stella*

LA GENTILEZZA VINCE SEMPRE

Ieri cenato in un ristorante cinese ma con personale anche italiano. Camerieri con delle facce da funerale (e pure vestiti di nero) che a malapena ti rivolgevano una occhiata (un sorriso è chiedere troppo). Atmosfera davvero lugubre. Si sa che gli orientali non sono particolarmente affabili, ma per noi latini e socievoli non è facile sentire di essere quasi un "fastidio". *Chiara*



I lettori, quelli fedeli @maurodoppiu

TRATTATIVE, OBIEZIONI, CONCORRENZA: CONTINUIAMO A IMPARARE

V+ ha partecipato all'evento sulla vendita B2B organizzato da Blackship con il coach Pasquale Acampora. Tanti i focus sulle tecniche e la gestione delle relazioni con i clienti. Il punto di partenza? Una domanda di Acampora ai partecipanti: "L'obiezione è davvero una rottura di maroni?" Se i clienti non volessero rompere i maroni, noi (voi) come venditori non saremmo (sareste) qui. Il cliente ci vuole perché il nostro e vostro lavoro è quello di risolvere problemi e scocciature.

Ma parleremo ancora di questa giornata e di questi concetti qui sul magazine e sui social: stay tuned!











S

ul numero 52 di V+ abbiamo pubblicato la prima parte della ricerca svolta nel primo semestre 2018 da Start Up Italia: ha coinvolto 430 professionisti tra agenti di commercio, procacciatori d'affari e venditori.

La categoria degli agenti di commercio in Italia è molto

numerosa, ma in fondo di loro si sa poco: per tutti, sono quelli "sempre in giro"; per i mandanti, spesso sono professionisti "usa e getta". Eppure nelle ricerche i professionisti della vendita sono molto presenti (anche se con proposte non sempre valorizzanti), e in tutte le analisi sui trend del futuro, la professione commerciale è, per la fondamentale componente relazionale, tra quelle sempre ritenute non sostituibili.

Allora perché si cerca sempre un nuovo mandato? Nella prima parte abbiamo raccontato le evidenze sui settori, canali, aree e sulle motivazioni che portano alla scelta della professione.

È il momento di affrontare le criticità.

QUALI SONO I PUNTI DOLENTI?

Era prevedibile: per il 58,02% degli intervistati la principale criticità che impatta sul lavoro del professionista è l'eccessiva tassazione.

Invece sorprendentemente (almeno per la nostra esperienza) impattano in misura minore due aspetti per cui ad esempio V+ riceve feedback anche diversi:

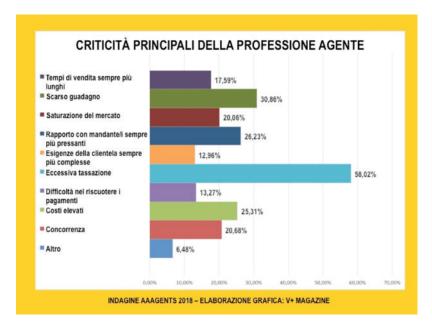
- 1. la difficoltà nei pagamenti incide solo per il 13,27% (mentre molte categorie professionali, anche affini, lamentano questo aspetto in misura maggiore, perfino al primo posto!);
- 2. le esigenze della clientela sempre più complesse, punto dolentissimo per le imprese che su questi fronti stanno investendo capitali e perdendo battaglie, sono indicate come criticità solo da un esile 12,96%.

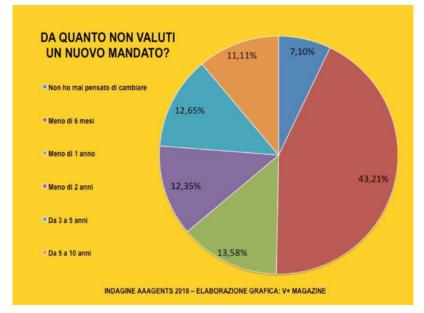
Di fatto questo secondo aspetto risulta all'ultimo posto, con otto punti di scarto rispetto al pericolo della concorrenza che oggi è non solo numerosa, ma anche di tipo nuovo (vedi il digitale). Per noi che lavoriamo tanto sui temi della Customer Experience, ricavandone la certezza di una già avvenuta "mutazione genetica" dei clienti, si tratta di un riscontro su cui meditare, perché sintomo di un possibile ritardo (se non distacco) dall'evoluzione dei mercati in corso.

PARLIAMO DI SOLDI

Sono state prese in considerazione le principali voci di spesa della professione, attribuendo l'incidenza sul budget di spesa in parametri che vanno da 1 (non incide) a 10 (incide molto).

- Acquisto noleggio auto: è la voce principale, incide parecchio, dal 10% a picchi quasi del 20% (parametri 7, 8, 9 e 10). Anche il costo delle gomme è ritenuto molto rilevante pressoché da tutti.
- Assicurazioni (auto e personale): incidono fino al 15%
- Attrezzature (telefono, pc...): arrivano fino al 16%, ma vengono indicate con incidenza media (fino al parametro 5), poi calano decisamente.





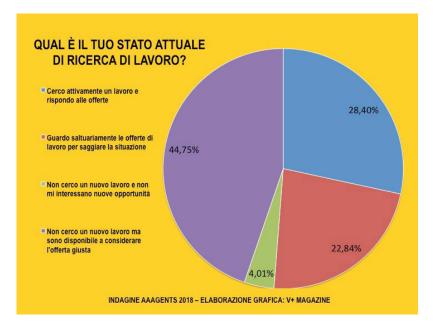
- Cancelleria e articoli ufficio: incidono pochissimo per la maggioranza degli intervistati.
- Telefonia e dati: valori sopra il 10% per ben sette parametri, quindi costi impattanti per tutti.
- Locazione ufficio: incide a livello 1, quindi poco

 o su pochi. Per la categoria agenti è ben più
 rilevante l'auto!
- Pernottamenti e pasti: voce significativa in generale, ma con parametri a calare, indice che si tratti di una tipologia di spesa o rimborsabile o... inevitabile.

Dai risultati incidono in modo marginale sul budget di spesa la cancelleria e la locazione per gli uffici. Risultano voci molto importanti il noleggio auto e le gomme.

SERVIREBBE UNA MANO PER...

Agevolazioni per cancelleria e ufficio e aiuto nel recupero crediti vengono indicati con incisività 1: quindi decisamente poco importanti (bene, viene da dire). Schizza invece l'interesse per possibili agevolazioni assicurative, con indici alti dal parametro 4 al 10. Valori in crescita anche per con-







venzioni d'acquisto di beni e servizi (auto, gomme, telefono, iPad...) e contratti di telefonia/dati a condizioni agevolate. Picchi di incidenza 10 per l'aiuto nella ricerca di nuovi mandati affidabili e per il back office per la presa di appuntamenti.

Vista la scarsa incisività del recupero crediti, l'alto interesse per possibili supporti legali-sindacali sembrerebbe legato alle questioni contrattuali e di mandati.

Parametri superiori al 5 vengono infine indicati per le voci riguardanti l'informazione sulle news di settore e per la formazione commerciale/professionale (*ndr: iniziate ad abbonare il vostro team a V+!*)

... E PER FINIRE: I MANDATI!

Per quanto riguarda il mandato, possiamo dire che sono come l'amore: raramente è "per sempre". Sono ben il 43,21% i professionisti che non hanno valutato un mandato da meno di 6 mesi. Solo l'11,11% ha dichiarato di non valutare un nuovo mandato in un periodo che va tra 5 e 10 anni, e i "monogami assoluti" che non hanno mai pensato di cambiare sono una sparuto 7,10%.

Ci si guarda in giro sempre, insomma, anche se non sempre si è di fatto in ricerca attiva di un nuovo lavoro: a dichiararsi "in caccia" è il 28,40% degli intervistati, mentre il 44,75% dichiara di essere disponibile a considerare la giusta offerta di lavoro. Solo il 4,01% dichiara di non cercare un nuovo lavoro e non è interessato a valutare nuove opportunità.

Ma tra il dire e il fare c'è di mezzo il cambiare: arrivati al dunque, quali aspetti ci frenano e quali ci stimolano?

L'esperienza consolidata in un dato settore risulta essere per il 37,65% degli intervistati un aspetto che trattiene dal valutare nuovi mandati, mentre la maggiore concorrenza/saturazione degli altri mercati incide in misura minore.

Tra i fattori più importanti nella valutazione di un nuovo mandato, per il 46% dei professionisti ci sono la serietà e trasparenza della mandante, e solo a seguire la presenza di fissi o benefit, il piano provvigionale e l'area di competenza esclusiva. Il valore del brand e del prodotto risultano meno determinanti, così come l'affiancamento e la formazione, valori indicati come risolutivi dal 16,67% degli agenti intervistati: questo è un dato che ci ha colpito, visto che come V+ non solo riteniamo la competenza, il miglioramento continuo e le soft skill il vantaggio competitivo della professione commerciale, oggi e in futuro; ma anche perché abbiamo evidenza sia della richiesta che dell'offerta di formazione da parte delle aziende, sia pur con investimenti e metodi diversi. Mettere la propria crescita tra gli ultimi punti da considerare può essere comprensibile a fine carriera, non certo nel pieno o agli inizi: pensiamoci, pensateci!

Dall'esperienza di +Opportunità Agenti, il gruppo Linkedin degli agenti di commercio, e di Start Up Italia nasce AAAgents, una "social network app" che offre informazioni, strumenti pratici, vantaggi, valutazioni. L'indagine presentata qui col supporto di V+ è stata propedeutica alla messa a punto di questo innovativo servizio.



DI QUALE VALORE AVETE BISOGNO, OGGI?





PIÙ POTERE AI CONTENUTI

V+ è Content Provider: cioè può fornire testi e idee per il vostro business, i vostri canali, i social... Con il valore che da sempre distingue V+.

DOPPIA FORZA IN COMUNICAZIONE

Spazi: V+ è un media dal target preciso, attivo, senza dispersioni. Servizi: il team vanta comunicatori di valore, per fornire progetti adv e btl.

IL DONO DELLA FLESSIBILITÀ

V+ può diventare "vostro" grazie a personalizzazioni, supplementi, piani editoriali. O anche dare vita a progetti ad hoc.

Per progetti editoriali e di comunicazione: magazine@venderedipiu.it

V+. DÀ PIÙ VALORE ANCHE ALLE AZIENDE E ALLE LORO STRATEGIE.



PIÙ DI 4 MILIONI DI ITALIANI SONO POVERI, AIUTALI CON IL TUO 5X1000.

Da 24 anni ci prendiamo cura di persone senza casa e famiglie in difficoltà. INSIEME POSSIAMO FARE SEMPRE DI PIÙ, AIUTANDOLE A RIALZARSI E ACCOMPAGNANDOLE VERSO UN NUOVO PROGETTO DI VITA.



111183570156



UN ANNO DI V+ A SOLI 21 euro Perché voi supervalete



Essere un commerciale non è mai stato semplice: ma oggi alla forza vendita vengono richiesti superpoteri. Non basta imparare sul campo, non basta studiare il prodotto, non basta "crederci". Devi avere le basi, devi sapere "come". E se sei già bravo devi sapere come crescere e creare la tua squadra (o la tua azienda) di supereroi.

Vai su **venderedipiu.it**, abbonati e abbona il tuo team. Un anno/numeri a soli 21 eurini! V+ dà più forza alla forza vendita.