

Caso aziendale: Da project manager a client manager: competenze commerciali per figure tecniche

Molte aziende IT si trovano oggi con persone estremamente competenti dal punto di vista tecnico e di gestione del progetto implementativo, ma meno preparate dal punto di vista commerciale e di gestione del cliente. Artax ha saputo intervenire su quest'area di necessità attraverso interventi mirati

Soft skills di project management

Formazione mirata attraverso docenti certificati in ambito project management per garantire una coerenza nell'approccio ai clienti, alla realizzazione dei progetti, alla documentazione relativa, con particolare attenzione alla gestione del tempo e dello stress tipicamente legato ai progetti

Creazione competenze commerciali

I manager tecnici sono stati oggetto di interventi focalizzati al miglioramento delle capacità di comunicazione e gestione delle relazioni interpersonali per intervenire su delle aree di necessità evidenziate dall'esperienza e da feedback dei clienti.

Successivamente, sono stati pianificati interventi volti a offrire al personale tecnico più senior le competenze necessarie per la gestione di un cliente in un'ottica di accounting e gestione della negoziazione, al fine di rendere le risorse autonome con l'obiettivo di aumentare lo scope dei progetti e quindi la penetrazione sul cliente stesso

Mappatura delle opportunità

Con l'obiettivo di migliorare l'identificazione delle opportunità presso un cliente, sono stati introdotti strumenti volti a favorire la mappatura dei referenti e delle aree di necessità da parte dei manager di progetto, facilitando in tal modo la comunicazione con la direzione e con i responsabili commerciali per un intervento più efficace in termini di risultati vendite

Il cliente

Azienda nata nel 1984, conta oggi con circa 80 dipendenti, gran parte dei quali focalizzati in ambito tecnico. L'azienda offre una soluzione gestionale innovativa, e negli ultimi anni ha sperimentato una crescita che ha portato a rivedere profondamente l'organizzazione, anche attraverso l'inserimento di nuove figure manageriali

La necessità

Sovente i clienti hanno delle esigenze su aree inizialmente non toccate durante i progetti di implementazione delle soluzioni SW, ma che il personale tecnico, che lavora a più stretto contatto con il cliente a volte per mesi, può in certi casi identificare con maggior facilità. La necessità esplicitata era quella di aumentare le vendite grazie a un approccio maggiormente commerciale da parte dei Project Manager impegnati sui clienti

Le modalità di intervento

Attraverso delle sessioni formative strutturate si è intervenuti sulle persone agendo sulle loro competenze e portandoli verso il cambiamento desiderato dall'azienda.

Il piano ha previsto diversi momenti di incontro, anche con sessioni di approfondimento dedicate, che hanno portato i project manager a completare il percorso di acquisizione di nuove competenze e capacità attraverso un confronto continuo, nel quale è stata coinvolta anche la Direzione aziendale

I risultati ottenuti

Oggi i processi introdotti e le modalità di gestione delle opportunità stanno portando nuovi risultati all'azienda, arrivando all'obiettivo desiderato di aumento della penetrazione e della fidelizzazione dei clienti