

Cliente:	Banca Intesa
Titolo:	"Corporate B@nking": Counselling alle PMI La Riqualificazione del Personale e degli Istituti Bancari
Obiettivo:	Formare professionisti qualificati nella Consulenza economico finanziaria alla clientela <i>private</i> e <i>corporate</i>
Settore:	Bancario
Metodologia:	Formazione d'Aula e Formazione a Distanza (FAD), Project Work

Nuove competenze per un profilo professionale finalizzato alla consulenza alle aziende, ai privati, all'innovazione del processo di concessione del credito alle imprese.

Scenario

Negli ultimi anni si è assistito ad una profonda trasformazione strutturale del sistema finanziario e creditizio italiano e, ad una rapida trasformazione dell'impresa bancaria, impegnata a far fronte all'evoluzione e alla "sostanziazione" della domanda, alle nuove tecnologie, alle modificazioni dei fondamenti normativi e alle mutate condizioni di politica monetaria.

La variabile finanziaria per le PMI ha assunto un ruolo sempre più determinante, connesso con la criticità del reperimento di risorse necessarie per supportare lo sviluppo delle attività.

Banche e mondo dell'impresa sono caratterizzate da rapporti alquanto difficili, risultato di una contrapposizione tra le parti originata sia da disfunzioni di tipo strutturale che da una diversa visione delle logiche del mercato.

La sintesi di questa situazione è quella di due "mondi" che comunicano poco e, spesso, con difficoltà.

La gestione del rapporto creditizio e la ristrutturazione del debito rappresentano senza dubbio un'area di difficoltà nel rapporto banca - impresa.

In uno scenario in cui, il margine legato alle attività tradizionali della banca (gestione dei rapporti di c/c, etc) rappresenta un business sempre meno profittevole, la corretta gestione del rapporto creditizio e del rischio di affidamento è diventata, per le banche italiane, un *fattore critico di successo*, a cui si riconnette la necessità di realizzare sistemi di valutazione e analisi del *merito creditizio* funzionali a questa esigenza.

D'altro canto, solo impostando i rapporti con i clienti in un'ottica consulenziale e allargando le proprie competenze, è possibile orientare le strategie di sviluppo nella direzione della gestione efficace della clientela, diventata sempre più "centrale" nell'ambito delle strategie di mercato.

E' per questo che sono indispensabili un cambiamento nei comportamenti e, soprattutto, l'acquisizione di professionalità da parte degli operatori del settore.

L'intervento formativo

Il percorso formativo "*CorporateB@nking*" ideato da Project & Planning nasce dall'esigenza da parte di Banca Intesa di implementare le conoscenze e le competenze delle risorse umane interne al gruppo.

In tale contesto, la Banca riveste un ruolo attivo quale generatore di un "circolo virtuoso" che garantisce assistenza e consulenza alle PMI e diffonde conoscenza circa le opportunità legate al ricorso agli strumenti agevolativi.

Il processo di ristrutturazione bancario, finalizzato al miglioramento della propria competitività nella gestione della finanza agevolata e del credito alle imprese, deve necessariamente avvenire attraverso la *reingegnerizzazione* dei processi, la riorganizzazione delle competenze e la formazione del personale.

All'interno dell'organizzazione, non si può prescindere dalla professionalità e dalle motivazioni delle risorse umane dal momento che la qualità del personale si configura come strumento competitivo, nell'aspetto dell'efficienza e dell'efficacia dei rapporti con la clientela.

Il progetto ha avuto come destinatari 40 addetti della rete di Banca Intesa Calabria, Puglia, Campania e Basilicata, impiegati con differenti ruoli e posizioni nelle diverse sedi e filiali della Banca.

L'intervento formativo ha inteso, dunque, dare risposta all'esigenza di Banca Intesa di soddisfare il fabbisogno di *know-how* e conoscenze professionali, che rappresentano la condizione necessaria per rispondere alle sollecitazioni di una clientela sempre più esigente, ad un contesto concorrenziale sempre più competitivo e alle rapide trasformazioni nelle modalità di realizzazione dei propri servizi.

Il progetto *Corporate B@nking* si è posto, pertanto, come obiettivo, da un lato, quello di trasferire un *tool* di strumenti capace di omogeneizzare il bagaglio culturale dei partecipanti e, dall'altro, quello di realizzare un diverso approccio alle problematiche della clientela sia in fase di *setting* che in quella di *solving*.

Il corso è stato articolato in una serie di moduli che hanno riguardato il marketing territoriale, il business plan, il sistema finanziario, le forme giuridiche, la successione d'impresa e gli aspetti fiscali.

A monte e a valle del percorso formativo è stato previsto un workshop iniziale e un workshop finale, mentre nella fase centrale è stato realizzato un project work, coinvolgendo tutti i partecipanti in un interessante business game.

A corredo dell'intero intervento è stato inoltre realizzato un modulo di formazione a distanza (FAD).

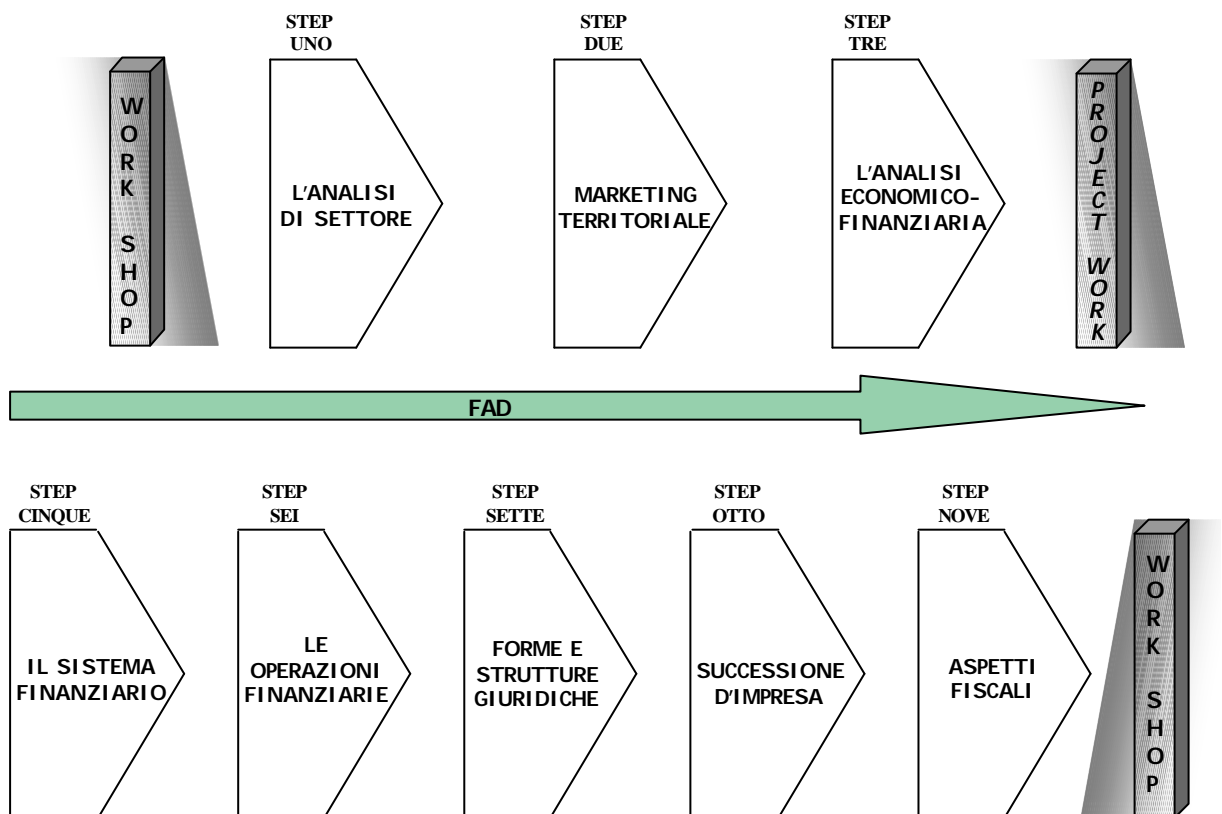
Contenuti del percorso didattico

Il **primo step** si è concentrato sull'utilizzo degli strumenti di analisi concorrenziale volti alla definizione del contesto di riferimento per la redazione del business plan, sulla definizione del piano strategico e delle scelte operative ed infine sugli strumenti per la valutazione e la costruzione del business plan.

Il **secondo step** ha puntato a trasferire metodologie inerenti il marketing territoriale e l'attenzione è stata posta, in particolare, sul processo di rilevazione dei punti di forza e di debolezza, sul grado di attrattività del territorio e sull'analisi degli strumenti di pianificazione negoziata.

Nel **terzo step**, i partecipanti hanno acquisito gli strumenti per l'analisi economico-finanziaria sviluppando la capacità di individuazione delle forme di coperture del fabbisogno finanziario e di valutazione degli effetti finanziari delle strategie.

ARTICOLAZIONE DEL PROGETTO



Al quarto step, il **project work** ha avuto l'obiettivo di trasferire una serie di conoscenze circa le problematiche connesse alla partecipazione di un istituto di credito in qualità di istruttore o di attuatore di un patto territoriale

Il **quinto step** è stato incentrato sulle tematiche inerenti il sistema finanziario e gli intermediari finanziari, il mercato mobiliare, il mercato creditizio e quello assicurativo.

Il **sesto step** ha puntato alla definizione dei principali strumenti per l'erogazione di finanziamenti bancari e l'utilizzo efficiente degli strumenti di finanza agevolata

Nel **settimo step** sono state trattate le principali forme societarie e le strutture giuridiche utilizzate in Italia ed è stato sviluppato il know-how necessario per offrire un'assistenza specifica alla clientela.

L'**ottavo step** ha riguardato la successione d'impresa ed in particolare ha voluto fornire una panoramica sulla normativa tributaria e civilistica per pianificare le scelte di sviluppo aziendale.

L'ultimo step ha fornito ai partecipanti un quadro sulle problematiche di carattere fiscale, soffermandosi sugli aspetti legati alla tutela dei marchi e dei brevetti e alle problematiche connesse alla loro diffusione.

Il progetto formativo ha sviluppato dunque, un percorso sperimentale volto a trasferire ai partecipanti competenze, metodologie e strumenti finalizzati ad accrescere le capacità di valutazione del merito creditizio.

L'articolazione del progetto formativo ha inteso, infatti, trasferire ai partecipanti un livello di conoscenze e di strumenti operativi tale da consentire loro di affrontare problematiche connesse con la consulenza alle imprese e ai privati, e di introdurre metodologie innovative di valutazione della capacità di affidamento delle imprese.

L'obiettivo finale del progetto è stato quello di formare dei professionisti con competenze specifiche nella consulenza economico-finanziaria rivolta alle aziende clienti della banca, in modo da migliorare la performance complessiva dell'azienda.

Feed-back

In linea generale il feed-back è risultato estremamente positivo, tenuto conto dell'elevato indice di gradimento espresso dai partecipanti al corso.

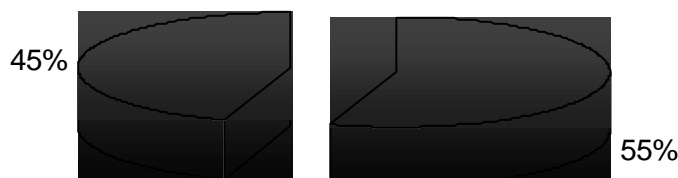
Il tool di strumenti utilizzati e l'approccio decisamente operativo del percorso formativo hanno prodotto degli ottimi risultati, con una ricaduta sicuramente positiva in termini di apprendimento, grazie anche al "clima" d'aula estremamente empatico e proattivo.

Dal questionario somministrato è emerso un elevato tasso di soddisfazione per le attività svolte, le quali sono state giudicate dai partecipanti molto utili per la gestione dei propri ruoli all'interno dell'organizzazione.

I partecipanti hanno manifestato un particolare interesse verso l'approfondimento di alcune aree tematiche, quali: la strategia e il marketing territoriale, il business planning, la consulenza ai privati e la *customer satisfaction*, ed, infine, gli aspetti fiscali e societari.

Il corso ha ottenuto una valutazione di eccellenza: il 55% dei partecipanti lo ha infatti giudicato *completamente soddisfacente* e il residuo 45% *molto soddisfacente*.

LIVELLO DI GRADIMENTO DELL'ATTIVITA' FORMATIVA



■ Completamente soddisfacente ■ Molto soddisfacente