

SENZA FORMAZIONE NON VENDI



La legge del mercato è crudele. Per dare consigli ai consumatori, il venditore di parquet e il parchettista non solo devono essere formati, ma devono anche dimostrarlo. L'assenza di una 'formazione esibita' comporta una variazione (in meno) di fatturato nell'ordine del 47%.

L'esperienza americana di NWFA

DAL NOSTRO
CORRISPONDENTE
ALL'ESTERO
GIOVANNI CARLINI

Negli Stati Uniti l'associazione che riunisce gli operatori del parquet (hardwood flooring) si chiama NWFA. Si tratta della National Wood Flooring Association, la cui sede legale come operativa si trova a St. Louis, nel cuore della nazione. La redazione di I Love Parquet ha chiesto alla NWFA di spiegare ai lettori italiani perché la formazione è un passo così importante per i consumatori americani. Megan Lhamon è la coordinatrice marketing dell'associazione, che ha risposto alle nostre domande su mandato di Anita Howard, che fa parte del direttivo nazionale. Brett Miller è vicepresidente e responsabile della certificazione della formazione.



Megan Lhamon,
coordinatrice marketing NWFA.



Brett Miller vicepresidente e
responsabile della certificazione
della formazione NWFA.

UN GIOCO DI SQUADRA
Grazie Signora Megan per questa intervista. Ci può spiegare il percorso formativo che l'associazione ha organizzato per gli operatori del parquet statunitense?

Megan Lhamon: La formazione dedicata agli operatori del settore, nel nostro paese, serve a diversi scopi. Vogliamo coinvolgere i nostri associati nelle diverse iniziative dell'associazione: ci interessa che le persone

si conoscano tra di loro e si confrontino, anche - e soprattutto - se provenienti da diverse aree geografiche. Nella vendita, il cliente apprezza sempre sapere che ci sono tipi di parquet più adatti al deserto e altri alle grandi pianure, alla regione dei grandi laghi o sulle coste dell'oceano. Questa capacità del venditore di collegare la tipologia di pavimento all'area geografica, impressiona il cliente, che apprezza e si predispone all'acquisto. Non solo. Alla NWFA interessa anche che la formazione sia un "gioco" di squadra.

Ci spiega, in pratica, come funziona la formazione?

Megan Lhamon: Le faccio un esempio: prenda il nostro manifesto formativo 2017 (box a pag. 76). Può notare come la nostra formazione non sia strutturata su un inizio e una fine, ma in diversi moduli formativi che si snodano per tutto il Paese. Ciò consente alle diverse 'comunità nazionali' d'incontrarsi e scambiarsi le rispettive esperienze di vendita. Quest'aspetto è



molto apprezzato dai nostri associati. Ovviamente c'è anche una valenza "turistica" che nel nostro Paese piace. Come si può notare, lo stesso modulo formativo, per esempio "Posa, livello intermedio", si replica in diverse località e date. Potrebbe apparire come una ridondanza, ma in realtà il meccanismo funziona. Chi frequenta un modulo s'impegna per quelli successivi e invia i suoi consensi per percorrere lo stesso iter formativo dall'inizio.

VENDERE NON BASTA PIÙ
Questo concatenamento di eventi si potrebbe definire come una fidelizzazione del frequentatore di corso?
Megan Lhamon: Assolutamente sì, noi facciamo formazione, ma in

realtà stiamo educando gli operatori del settore a una relazione tra loro, con noi e l'utenza, assolutamente cordiale, tecnica, non frettolosa, non orientata alla vendita, ma alla presenza.

Ci spieghi meglio...

Megan Lhamon: Ci siamo accorti che relazionare con il cliente per vendere e basta non soddisfa nessuna delle parti, né chi vende né chi acquista. Abbiamo così lanciato una nuova filosofia che sostituisce la vendita con la presenza: per noi è importante che l'operatore sia presente e disponibile al potenziale cliente. Le vendite (quelle di cui tutti abbiamo bisogno per vivere e restare sul mercato) vengono da sé, come frutto maturo da cogliere con i

suoi tempi di maturazione. Forzare o concludere a tutti i costi da parte del venditore espone a una percentuale di rischio elevatissima. Al contrario, seguire il cliente, assecondarlo, consigliarlo, fargli capire lo spessore di preparazione tecnica del venditore eleva notevolmente la probabilità di felice conclusione del contratto. Abbiamo stimato che la formazione esposta e visibile come palpabile dal cliente eleva del 47% la vendita.

Come si fa 'sfoggio di preparazione' restando negli standard del buon gusto e della professionalità?

Megan Lhamon: Il venditore preparato sa consigliare il cliente in ogni circostanza, viene

da sé. Inoltre, ogni corso frequentato, ha il suo attestato di partecipazione che solitamente viene posto in bella vista appeso a muro. Oltre a ciò, come Associazione favoriamo la presenza sulla stampa locale d'interventi del tipo "redazionali" sui pavimenti di legno e sui nostri soci, in questo modo l'utenza, leggendo - per esempio - alcuni accorgimenti e consigli sulla cura del pavimento in legno, è naturalmente indotta a prendere contatto con il negozio. Da qui nasce il confronto con la moquette e si apre un ragionamento.

I COSTI E I TEMPI DELLA FORMAZIONE

Signor vicepresidente, a lei chiediamo di parlarci degli aspetti più organizzativi. Come si finanzia una scuola di formazione per operatori del mercato?

Brett Miller: La formazione è interamente sostenuta dal pagamento dei corsi da parte degli studenti. Recentemente abbiamo ridotto i prezzi, perché abbiamo tolto la quota d'ammissione. Un importante aiuto proviene poi dalle aziende di produzione, che spesso ci 'donano' quei prodotti che vengono utilizzati durante il corso. Questa collaborazione, peraltro, ci ha permesso un netto miglioramento di ogni

strumento e prodotto, (know how che abbiamo poi consegnato alle rispettive imprese). In pratica si tratta di ricerca e sviluppo.

Quanto costa e dura nel tempo un corso?

Brett Miller:

I nostri moduli formativi possono richiedere un impegno da una mezza giornata fino a 5 giorni in classe. Il costo si colloca in un range dai 199 fino ai 1.699 dollari. Questo dipende dal tipo di corso. La maggioranza dei corsi che apriamo sono di tipo "base" o "intermedio", che richiedono un costo per lo studente di 599 dollari e 4 giorni di lezioni in classe.

Esiste un profilo di carriera, un percorso per chi frequenta i corsi presso di voi, oppure lo studente è libero di scegliere il modulo più gradito?

Brett Miller:

Abbiamo sviluppato dei percorsi di carriera per gli studenti, in modo da favorire le personali tendenze e preferenze di ogni operatore di mercato. I nostri corsi sono base, intermedio, avanzato, esperto, specializzato e molti altri specialistici, come ad esempio la riparazione del pavimento. I frequentatori del corso imparano a costruire, vendere e ispezionare il lavoro eseguito.

Grazie NWFa per questa importante testimonianza. Speriamo di potervi stringere la mano quando passerete in Italia e farvi conoscere AIPPL e le aule dove si formano i nostri esperti. Buon lavoro.



IL PROGRAMMA FORMATIVO NWFa

PRIMO TRIMESTRE

Febbraio 2 | Vendita al dettaglio | St. Louis, MO
 Febbraio 7-9 | Posa / livello base | St. Louis, MO
 Febbraio 21-23 | Posa / livello Intermedio | West Park, FL
 Marzo 7-9 | Levigatura & finitura / base | St. Louis, MO
 Marzo 14-16 | Posa / Intermedio | San Jose, CA
 Marzo 28-30 | Posa / Intermedio | St. Louis, MO

SECONDO TRIMESTRE

Aprile 4-6 | Posa / base | Marietta, GA
 Aprile 6-7 | Preparazione dei sottofondi per parquet | Phoenix, AZ
 Aprile 25-27 | Posa / Intermedio | King of Prussia, PA
 Aprile 25-27 | Levigatura & finitura / Intermedio | St. Louis, MO
 Maggio 9-11 | Levigatura & finitura / base | Marietta, GA
 Maggio 16-18 | Posa / base | Chicago, IL
 Maggio 23-25 | Posa / Intermedio | Chicago, IL
 Maggio 23-25 | Levigatura & finitura / Intermedio | West Park, FL
 Giugno 6-8 | Posa / Intermedio | Denver, CO
 Giugno 13-15 | Levigatura & finitura / Intermedio | San Jose, CA
 Giugno 16 | Test di umidità sui massetti | Dallas, TX
 Giugno 20-22 | Levigatura & finitura / base | Chicago, IL

TERZO TRIMESTRE

Luglio 11-13 | Levigatura & finitura / Intermedio | Chicago, IL
 Luglio 18-20 | Posa / Intermedio | New York, NY
 Agosto 1-3 | Posa / Intermedio | Marietta, GA
 Agosto 2 | Ispezione dei pavimenti di legno | San Jose, CA
 Agosto 8-10 | Levigatura & finitura / Intermedio | New York, NY
 Agosto 15-17 | "Advanced Training" | Chicago, IL
 Agosto 18 | Test di umidità sui massetti | Milwaukee, WI
 Agosto 22-24 | Posa / Intermedio | Vancouver, CAN
 Settembre 12-14 | Posa / Intermedio | Herndon, VA
 Settembre 15 | Manutenzione macchine | Chicago, IL
 Settembre 19-21 | Levigatura & finitura / Intermedio | Marietta, GA
 Settembre 25-28 | NWFACP "Inspector School" | St. Louis, MO

QUARTO TRIMESTRE

Ottobre 3-5 | Levigatura & finitura / Intermedio | Denver, CO
 Ottobre 9-13 | Posa / Livello avanzato | St. Louis, MO
 Ottobre 17-19 | Levigatura & finitura / Intermedio | Herndon, VA
 Ottobre 19-20 | Preparazione sottofondi per pavimenti di legno | Temecula, CA
 Ottobre 24-26 | Finitura / Livello avanzato | St. Louis, MO
 Novembre 7-10 | "Specialty Training" | St. Louis, MO
 Novembre 14-16 | Levigatura & finitura / Intermedio | Vancouver, CAN