



MATTEO MOI

IL PROFILO DEL MANAGER...

Matteo Moi dal 2007 è HR director di Carglass Italia. In precedenza ha maturato esperienze professionali come responsabile risorse umane per l'Italia e la Grecia in Becton Dickinson, Hr Partner per la struttura Finance Europe e ha lavorato in Memc Electronic Materials e in Telecom Italia.

...E QUELLO DELL'AZIENDA

Carglass Italia appartiene al gruppo Belron, leader mondiale nella riparazione e sostituzione dei vetri auto, presente in 29 Paesi con oltre 21 mila dipendenti. In Italia è presente dal 1994 e vi opera con una rete di 103 centri di assistenza diretti, 130 veicoli per il servizio mobile e circa 50 operatori convenzionati in esclusiva. Elementi distintivi sono la focalizzazione sul business dei cristalli per auto, la rete di assistenza capillare e l'efficienza della logistica, garantita da Origlass (società dello stesso Gruppo).

IN COLLABORAZIONE CON



WWW.HRCOMMUNITYACADEMY.NET
info@hrcommunityacademy.net

THINK TANK HRC

VIA ALLA GARA DI PIT STOP

Velocità di intervento e qualità del servizio sono le due leve su cui Carglass basa la sua crescita. E per raggiungere l'obiettivo pensa a una formazione dinamica.

■ Velocità di intervento e alta qualità del servizio rappresentano oggi le due principali esigenze del cliente. **Carglass** lo sa bene tanto da essersi organizzata per soddisfarle al meglio. «Attualmente da noi l'eccellenza è una realtà e non più solo un obiettivo», dice Matteo Moi, direttore risorse umane dell'azienda.

Come mettete in pratica il vostro core business?

Operiamo restituendo l'automezzo al cliente con il danno riparato e con le originarie condizioni di sicurezza, nel minor tempo possibile. La nostra attività, pertanto, parte del nostro call center, attraverso cui fissiamo un appuntamento in breve tempo nei nostri centri oppure andiamo direttamente dal cliente con le nostre officine mobili. I nostri interventi sono garantiti per tutta la vita del veicolo e ci facciamo anche carico di tutte le pratiche amministrative dei clienti che hanno la polizza cristalli.

Come realizzate tutto questo?

Attraverso processi operativi rigorosi, messi a punto e testati dai centri tecnici nel Regno Unito, una logistica estremamente efficiente e soprattutto di risorse umane di qualità, motivate e formate a risolvere i problemi dei clienti.

Tutto quindi parte dalla fase di selezione...

Si, ma fondamentali si rivelano anche gli interventi formativi. Il reclutamento di risorse si differenzia per i diversi profili professionali ricercati: per esempio, per quelli tecnici, oltre alle solite interviste strutturate, vengono effettuate delle prove tecniche per valutare la destrezza manuale, la precisione nel rispetto degli standard tecnici e la cura dei dettagli. Per le posizioni manageriali, è previsto un assessment per approfondire le skill

tecnico-professionali e ricercare l'evidenza delle competenze comportamentali ritenute chiave per coprire con successo la posizione.

E per quanto riguarda la formazione?

Gioca un ruolo fondamentale: in particolare sul fronte della sicurezza sia per gli automobilisti sia per i dipendenti.

Come si traduce tutto questo nella pratica quotidiana?

E siste un piano di formazione tecnica molto articolato, che parte dall'inserimento in azienda e si struttura secondo piani che comportano continue verifiche e certificazioni: ognuno può eseguire solamente gli interventi

per i quali ha già conseguito l'attestato. Viene valutato analiticamente anche il modo di operare dei tecnici esperti, per accertare il rispetto costante delle procedure di sicurezza. I ruoli di customer service, invece, vengono formati per ascoltare le esigenze dei clienti e fornire la migliore soluzione. Quindi è fondamentale un addestramento volto a garantire la conoscenza del mondo delle policy assi-

curative e dei processi operativi, oltre a fattori motivazionali che aumentano l'efficienza.

Come fate a mantenere alto il coinvolgimento e la soddisfazione dei collaboratori?

Diamo alla comunicazione interna una grande importanza, promuovendola attraverso momenti di incontro periodici, in cui viene condiviso lo scenario del business e l'andamento dell'azienda. Abbiamo poi un sistema di incentivazione che premia il raggiungimento di obiettivi di fatturato, produttività, qualità, efficienza e soprattutto soddisfazione del cliente. Per stimolare l'efficienza, organizziamo una sorta di campionato interno per premiare a livello nazionale e internazionale i migliori tecnici che si sono distinti per la qualità e la velocità di esecuzione.



TRAINING SCIENTIFICO

Il programma formativo di Carglass è molto articolato e strutturato secondo piani che comportano continue verifiche e certificazioni.