

# Retail Executive Master

Il percorso formativo CIS Academy  
pensato per *Store Manager* e figure professionali che operano nel settore del *Retail*



# Perché un Retail Executive Master

---



Il Retail Executive Master fa parte dell'offerta formativa della CIS Academy, ed è stato pensato per gli Store Manager e le figure professionali del CIS e dell'Interporto di Nola che operano nel settore del Retail.

Aumento della concorrenza e segmentazione di mercato, da un lato e clienti sempre più informati su prodotto e canali di acquisto dall'altro, esigono personale preparato e motivato ad affrontare queste sfide.

Per tale motivo il Retail Executive Master punta a fornire metodo, strumenti, condivisione di esperienza e di buone pratiche, attraverso un accompagnamento formativo mirato e concreto, organizzato per temi e livelli.

Il Retail Executive Master è strutturato in 5 moduli intensivi, che per una durata di 13 giornate (pari a 104 ore totali), toccano gli aspetti più rilevanti del sistema Retail.

**Didattica.** Durante le lezioni, si farà ampio ricorso all'analisi di case history, approfondimenti specifici con docenti esperti del settore. La didattica è strutturata con lezioni frontali integrate da casi studio ed esercitazioni pratiche.

**Attestato.** Al termine del percorso formativo, verrà rilasciato dalla CIS Academy e dal Direttore del Master un attestato di partecipazione al Retail Executive Master. L'emissione del certificato sarà vincolata all'effettiva partecipazione e frequenza del candidato della durata complessiva di 104 ore. Il totale massimo delle ore di assenza non potrà superare il 25% delle ore totali di lezione previste dal programma.

**Qualifica.** La partecipazione al Retail Executive Master rappresenta un attestato altamente professionalizzante in grado di certificare un accresciuto livello di competenze manageriali nel settore Retail.

**Calendario.** I corsi del Retail Executive Master si svolgono presso le aule della CIS Academy (Isola 1, Torre 1, Piano Terra) tutti i martedì, da marzo a maggio, dalle ore 9:00 alle 18:00 con un'ora di pausa pranzo e due coffee break. La giornata conclusiva con consegna degli attestati sarà giovedì 28 maggio.

**Costi.** Il costo a partecipante è di 1500 euro, che verrà effettuato tramite bonifico E-banking al momento della conferma di iscrizione. La quota include il materiale didattico, la qualifica di partecipazione e il report del test Talent personalizzato.

## **Modulo 1, durata 16 ore: il mercato**

Conoscere gli scenari in un mercato in continua evoluzione aiuta lo Store Manager a comprendere strategie e modalità di vendita più efficaci per attivare le leve della competitività

### **Programma (ordine tematico):**

**Martedì 10 marzo 2020**, durata 8 ore: R. Manzi – G. De Rosa

#### **Welcome & Presentazione Retail Executive Master**

- il percorso formativo per Store Manager: contenuti, finalità e strumenti
- il contesto CIS Academy «We Are One»: Visione, Missione e Valori
- la parola ai masterini: presentazione, autoprofilazione on line, analisi delle aspettative

#### **Retail, un mercato che cambia**

- principali trend in atto
- vocabolario del retailer 2.0
- casi studio & esercitazioni pratiche

**Martedì 31 marzo 2020**, durata 8 ore: R. Manzi

#### **I fondamentali del sistema Retail / 1**

- storia: nascita e sviluppo della vendita al dettaglio
- casi studio: comportamento del consumatore e contesti in cui opera il mercato

#### **I fondamentali del sistema Retail / 2**

- dottrina: elementi di base di macro e micro economia
- casi studio: comportamento del consumatore e contesti in cui opera il mercato

### **Modulo 2, durata 16 ore: il cliente**

Conquistare un cliente significa guadagnarsi la sua fiducia e questo attraverso un accompagnamento non solo durante l'acquisto, ma in tutte le fasi – on line e off line – che precedono e seguono la sua presenza nel punto vendita.

#### **Programma (ordine tematico):**

**Martedì 7 marzo 2020**, durata 8 ore: C. Pisani

#### **Elementi di base di marketing**

- le aziende creano prodotti
- i clienti acquistano un brand
- casi studio & esercitazioni pratiche

#### **Il customer journey**

- mettere il cliente al centro, online e offline
- capire i comportamenti d'acquisto
- misurare l'esperienza di consumo

**Martedì 28 aprile 2020**, durata 8 ore: R. Manzi – G. De Rosa

#### **Le tecniche di comunicazione**

- la comunicazione efficace
- creare relazione, comprendere il bisogno
- casi studio & esercitazioni pratiche

#### **Le tecniche di vendita**

- la vendita efficace
- accoglienza, esperienza, ricordo
- casi studio & esercitazioni pratiche

### **Modulo 3, durata 32 ore: il punto vendita**

Il vero obiettivo del PV non è semplicemente la vendita di un prodotto, ma la fidelizzazione di un cliente. Creare relazione, far fronte alle obiezioni e gestire una trattativa si rivelano le attività cardine per una vendita efficace. Ma anche accoglierlo in spazi dove zonificazione degli spazi, simmetria espositiva e materiali pop operano come una vendita silenziosa.

#### **Programma (ordine tematico):**

**Martedì 17 marzo 2020**, durata 8 ore: L. Barreca

#### **La comunicazione in-store / 1**

- Brand identity & immagine coordinata
- Teoria degli spazi e dei colori

#### **La comunicazione in-store / 2**

- visual merchandising & visual selling
- logiche disposizione, percorsi e materiali pop

**Martedì 21 aprile 2020**, durata 8 ore: L. Barreca

#### **I touch-point del punto vendita**

- Il modello di servizio
- Gli asset del servizio: prodotto, location, assistenza

#### **La customer experience**

- promessa del brand
- aspettative dei clienti

**Martedì 19 maggio 2020**, durata 8 ore: L. Barreca

### **Punto vendita come piattaforma relazionale**

- real people
- real experience
- real business

### **La gestione del punto vendita**

- organizzazione delle vendite
- ruoli, responsabilità e mansioni dello staff

**Martedì 26 maggio 2020**, durata 8 ore: F. Pancani

### **Elementi di Logistica / 1**

- il magazzino, polmone del punto vendita
- organizzazione e attrezzature per una gestione efficiente

### **Elementi di Logistica / 2**

- merchandising e logiche di produzione
- impianto, rotazione e riassortimento

## **Modulo 4, durata 24 ore: il management**

Alla base dell'attività commerciale c'è un processo di budgeting e di pianificazione in linea con le risorse a propria disposizione e gli obiettivi da raggiungere. Tuttavia i numeri sono generati da persone. La giusta composizione del team di lavoro e la sua corretta organizzazione costituiscono una vera e propria leva di produttività del PV

### **Programma (ordine tematico):**

**Giovedì 28 maggio 2020**, durata 8 ore: G. De Rosa – R. Manzi

#### **Talent Management Program / 1**

- teorie psicologiche alla base di persone e organizzazione
- strumenti: il Talent Management Program
- somministrazione batteria test psico-attitudinali

#### **Talent Management Program / 2**

- restituzione test psico-attitudinali
- consapevolezza dei punti di forza
- potenziamento delle aree di miglioramento

**Martedì 14 aprile 2020**, durata 8 ore: A. Di Mezza – R. Manzi

#### **Gestire i collaboratori / 1**

- teorie delle neuroscienze alla base di persone e organizzazione
- competenze, attitudini, motivazioni, obiettivi

#### **Gestire i collaboratori / 2**

- la disciplina sportiva per raggiungere i risultati
- casi studio e esercitazioni pratiche

**Martedì 24 marzo 2020**, durata 4 ore: G. Cozzi

#### **Le leve della produttività in-store / 1: conoscere i numeri**

- il conto economico: elementi di base per la gestione del PV

#### **Le leve della produttività in-store / 3: orientare i numeri**

- processo di budgeting, Key Performance Indicator e pianificazione delle attività



### **Modulo 5, durata 16 ore: la digital innovation**

Conoscere, mantenere e incentivare il contatto con i clienti è alla base del processo di fidelizzazione, vero capitale d'impresa del Retail. E questo accade sia nel contatto reale che con l'esperienza online. Di qui la necessità di operare con sapienza nel marketing strategico.

#### **Programma (ordine tematico):**

**Martedì 05 maggio 2020**, durata 8 ore: P. Pinto

#### **Generare valore attraverso l'uso dei social**

- web reputation
- circolarità vendita online / vendita offline

#### **Il customer relationship management**

- CRM, non uno strumento ma una «forma mentis»
- logiche di funzionamento dei programmi di fidelizzazione
- casi studio & esercitazioni pratiche

**Martedì 12 maggio 2020**, durata 8 ore: P. Pinto – F. Pancani

#### **Innovazione digitale nel sistema retail**

- il corretto approccio ai programmi di gestione
- software diversi, logiche identiche
- sviluppare mentalità digitale

#### **Dalla multicanalità alla omnicanalità**

- seguire i comportamenti dei clienti
- operare scelte «data driven»
- casi studio & esercitazioni pratiche

## Agenda:

ore 9:00 – 10:50: lezione

ore 10:50 – 11:10: coffee break

ore 11:10 – 13:00: lezione

ore 13:00 – 14:00: lunch

ore 14:00 – 15:50: lezione

ore 15:50 – 16:10: coffee break

ore 16:10 – 18:00: lezione

**10.03:** welcome & Presentazione Retail Executive Master. Retail, un mercato che cambia, *R. Manzi – G. De Rosa*

**17.03:** la comunicazione in-store, *L. Barreca*

**24.03:** le leve della produttività in-store: conoscere e orientare i numeri, *G. Cozzi*

**31.03:** i fondamentali del sistema Retail, *R. Manzi*

**07.04:** elementi base di marketing & customer journey, *C. Pisani*

**14.04:** gestire i collaboratori, *A. Di Mezza*

**21.04:** touch-point & customer experience del punto vendita, *L. Barreca*

**28.04:** tecniche di comunicazione e vendita, *R. Manzi – G. De Rosa*

**05.05:** generare valore attraverso l'uso dei social. Uso del customer relationship management, *P. Pinto*

**12.05:** innovazione digitale nel sistema retail. Dalla multicanalità alla omnicanalità, *F. Pancani, P. Pinto*

**19.05:** punto vendita come piattaforma relazionale. Gestione del punto vendita, *L. Barreca*

**26.05:** elementi di Logistica, *F. Pancani*

**28.05:** Talent Management Program e restituzione test. Consegna diplomi, *R. Manzi – G. De Rosa*

## **Roberto Manzi**

*Direttore Retail Executive Master*

Ricercatore in Marketing e Management presso l'Università della Svizzera Italiana e Business Coach presso l'incubatore CP-StartUp della Repubblica Canton Ticino, è CEO di PL1 Swiss Sagl, società di consulenza strategica con sede a Lugano che opera in area HR, Organizzazione e Digital Innovation. Inizia la sua esperienza professionale come Trainer Specialist in Volkswagen Group Spa (Processi Service, Vendita e CRM), quattro anni a contatto con HQ e quaranta concessionarie in Italia. Nei successivi otto anni è Direttore della YamAcademy, la retail school di Yamamay (Inticom Spa) e successivamente dell'Academy di Pianoforte Group Spa, dove confluiranno i marchi Yamamay, Carpisa e Jaked (1300 store, 5mila persone turnover), e sinergie formative con Miriade Spa. Nel 2017 diventa partner di Enlight Ltd, società di consulenza strategica con sede a Tel Aviv. E sempre nel 2017 riceve mandato dal CEO di Vision Group – primo gruppo d'acquisto in Italia nel settore ottico-optometrista – per la creazione dall'Academy, nonché dell'armonizzazione delle Scuole esistenti controllate e che operano nel settore. Nel 2019 entra in contatto con la GDO, Gallerie Bennet Spa, attivando un programma di assessment e mappatura delle competenze per Direttori e Key-account dei cinquanta Centri Commerciali di proprietà. Ha rappresentato parte delle Aziende per le quali ha lavorato nei CdA di Assofranchising, Confimprese, Gruppo Moda e Tessile di Unione Industriali Varese. Nel 2020 riceve mandato dal Presidente del Consorzio del CIS di Nola di progettare e realizzare un percorso altamente formativo e professionalizzante per i responsabili operatori nel sistema retail.

## **Luca Barreca**

*Senior Trainer Specialist, Visual Merchandiser, In-Store communication*

Laureato in Lettere e con un Dottorato di Ricerca in Estetica e Teoria delle Arti, lavora da dieci anni nella formazione retail specializzandosi su Tecniche di Vendita, Comunicazione efficace e il Visual Merchandising. Dal 2010 al 2018 ha progettato e svolto per Yamamay, Carpisa e Jaked formazione d'aula e on the job. Dal 2010 consolida la collaborazione con Solco Srl, società leader nei piani formativi, per la quale ha svolto incarichi di docenza su piani aziendali e territoriali complessi, tra cui: Zetema Srl (società partecipata al 100% da Roma Capitale, che opera con modalità in house nel settore Cultura), Gruppo Angelini Spa, Npm Engineering srl, Trony, Bricofer, Teichner, Leonori, InPiùBroker, UniMarconi, toccando le più diverse realtà aziendali in qualità di docente-formatore e di content editor nella realizzazione di booklet e linee guida aziendali.

## **Gianluca Cozzi**

*Senio Trainer Specialist, Sales, Economics, KPI in-store*

Laureato in Consumo, Pubblicità e Marketing presso l'Università IULM di Milano, il suo percorso di crescita si è subito verticalizzato in ambito commerciale e sul retail per le insegne: Intimissimi, Yamamay, Swarowsky, La Compatibile. Inizia in Intimissimi (Calzedonia Spa) sul flagship store di Milano Vittorio Emanuele, utilizzato come negozio test sia per iniziative commerciali che per innovazioni di programmi gestionali. Ha seguito direttamente tutto lo sviluppo: dalla selezione e formazione del personale (contrattualistica compresa), alla gestione del layout e dei flussi della clientela, alla strutturazione del conto economico (con relative pianificazioni di budget mensili e giornalieri al fine del raggiungimento dei goals aziendali e dell'ammortamento dell'investimento). Fase test superata dopo 3 anni e mezzo, quando il nuovo PV in Vittorio Emanuele diventa il primo nella catena per incassi o organizzazione. Il successivo incarico sarà in Yamamay, dove gli assegneranno la gestione dei punti vendita diretti Italia. Il rapporto con Direzione Commerciale e Ufficio HR, nonché l'incarico di trainer dall'Ufficio Formazione, ha integrato le sue competenze a 360 gradi, con una visione delle opportunità gestionali e commerciali, sia di insieme (catena/affiliazione) che di singolo punto vendita. La sua esperienza continua in Swarowsky Spa come Direct Manager dei 16 Punti Vendita, dove si affianca anche la gestione e l'implementazione del CRM Italia. La sua esperienza professionale più matura è con lo sviluppo di una struttura franchising per La Compatibile.it, leader di mercato nella vendita online di capsule compatibili di caffè e prodotti simili. E che ha visto sviluppare in un anno 4 PV a Milano, 2 a Bologna e a seguire Udine, Pordenone, Verona.

## **Guglielmo De Rosa**

*Psicologo-psicoterapeuta, Psicologo del Lavoro, Talent Acquisition*

Classe 1970, napoletano di origine e romano di adozione, dopo gli studi in Chimica si laurea in Psicologia presso l'Università "La Sapienza" di Roma, conseguendo poi la Specializzazione in Psicoterapia. Da sempre attento ad applicare gli studi teorici all'attività professionale, si avvicina alla psicologia del lavoro da laureando, collaborando con Garzanti Editore come consulente alla vendita. Questo gli ha consentito di sperimentare i comportamenti delle persone nel contesto lavorativo e nello svolgimento della loro attività professionale. Parallelamente si è perfezionato in "Psicotecnica per laureati" e in "Teoria e tecnica della perizia in psicopatologia forense": percorsi che lo hanno avvicinato allo studio della personalità. Dal 1997 al 2000 si è occupato di formazione motivazionale per studenti universitari (Fondazione Rui di Roma). Dal 2000 opera a Formia in una Comunità Terapeutico Riabilitativa. Chiamato in Yamamay nel 2010, darà un forte sviluppo al progetto Talent: come intercettare, formare e trattenere il Talento in azienda. Tra le attività extra professionali, ama dipingere e leggere. E' sposato ed ha tre figli.

## **Arturo Di Mezza**

*Preparatore atletico, Atleta Olimpionico, Cavaliere della Repubblica*

Classe 1969, è stato atleta olimpionico nell'Atletica Leggera con le Fiamme Gialle (4° ad Atlanta '96 nella 50 km di marcia). Ha vestito per 38 volte la Maglia Azzurra in Nazionale ed ha conquistato diverse medaglie in campo internazionale. È stato detentore della migliore prestazione Mondiale sui 35 km. È attualmente Sottufficiale della Guardia di Finanza e ricopre l'incarico di istruttore per la preparazione atletica. Diploma di Maturità Classica, 2 lauree: in Giurisprudenza, conseguita presso l'Università Statale Federico II di Napoli e in Scienze Motorie presso l'Università Statale di Salerno. Avvocato abilitato all'esercizio della professione forense. Nel 2018 è stato Professore di "Fondamenti di biomeccanica del movimento umano" [Settore L/22] nel Corso di Laurea in Scienze Motorie, presso l'Università Telematica Pegaso. È docente presso la Scuola Regionale dello Sport del CONI Campania. Nel 2019 gli è stata conferita, dal Presidente della Repubblica Sergio Mattarella, l'onorificenza di "Cavaliere Ordine al Merito della Repubblica Italiana".

## **Francesco Pancani**

*Senior Process Analyst, Logistica e Sistemi*

Frequenta la Facoltà di Ingegneria presso l'Università di Firenze, entrando subito nel mondo del lavoro, in particolare con l'industria dell'alta orologeria svizzera che gli conferisce competenze su precisione, organizzazione e flussi di lavoro. Competenze successivamente impiegate in aziende appartenenti al mondo del retail (Gruppo Pianoforte, Vision Group), della GDO (Gruppo Bennet) e di startup industriali (coperte da un NDA), dove mette a punto per le diverse business unit le procedure e le tecnologie destinate a migliorarli: per l'Academy, i sistemi digitali di gestione del talento; per l'Ufficio Prodotto, il gestionale che controlla il ciclo di produzione; per il Marketing strategico, la progettazione di dispositivi che operano nel Digital Out of Home.

Tutte aree di attività – industrial e retail – dove la tecnologia, la logistica e la gestione rappresentano per la loro complessità un elemento critico, e l'innovazione in generale gioca un ruolo rilevante.

Le sue expertise: mappare processi e sviluppare programmi di semplificazione del lavoro; sviluppare sistemi e procedure di produzione flessibili o integrati; studiare e revisionare i flussi di lavoro ed altre informazioni per comprendere metodi ed attività riguardanti la produzione ed altri servizi. Grande esperienza nella mediazione e comunicazione con i vari attori che interagiscono nella realizzazione del progetto, fornendo supporto e organizzazione in ogni fase del processo.

## **Paolo Pinto**

*Data Scientist, Loyalty Manager, Consulente Privacy Dati*

Laureato in Ingegneria Aeronautica e Aerospaziale, ha successivamente conseguito il Dottorato in Trasporti presso l'Università Federico II di Napoli occupandosi di Intelligenza Artificiale. Tema sviluppato negli anni successivi di Ricerca presso l'Università degli Studi di Milano, in un Post-Graduate Course in "Data Protection & Data Governance". Ed e-learning presso il Massachusetts Institute of Technology certificandosi in "Big Data & Social Analytics".

Ha diretto lo sviluppo tecnico del programma Loyalty CYao per Carpisa e Yamamay, occupandosi anche dell'analisi dei dati generati e di Data Privacy, e fornendo consulenza strategica al Marketing su azioni Data Driven per retail ed E-Commerce. Con l'Ufficio Prodotto, ha curato l'ottimizzazione di Tabelle Taglie per l'abbigliamento in collaborazione con NTT Data e Human Solutions GmbH, impiegando Algoritmi Evolutivi. Come consulente nell'ambito dell'analisi dei dati, ha collaborato con diverse realtà del mondo retail che spaziano dall'ottica (Vision Group Spa) alle cliniche dentali (Denti e Salute Srl), alla prevenzione degli incidenti ferroviari (Trenitalia Spa). Attualmente è impegnato su un progetto che riguarda due startup (coperte da NDA), occupandosi per entrambe di Reti Neurali. Le sue pubblicazioni scientifiche più recenti sono centrate sulle tecniche di Anonimizzazione Dati e il loro impiego per rispettare i requisiti privacy del DPGR.

## **Cristina Pisani**

*Senior Trainer Specialist, Branding & Visual Communication Consultant*

Figlia di Mercante d'Arte, persona eclettica ed educata al bello, nasce a Vercelli il 31 marzo 1965, città dove risiede. Conseguito il diploma di laurea in Pittura presso l'Accademia di Belle Arti di Brera con il Professore Beppe Devalle, sperimentatore nella tecnica del collage e creatore del Nuovo Stile Epico Italiano, del Maestro ne segue la passione delle installazioni che impegnerà nell'ideazione di vetrine scenografiche.

E' il 1988 quando frequenta il Corso di Coordinatore d'Immagine per la Distribuzione Commerciale, promosso dall'Accademia di Brera, La Rinascente e l'Università Bocconi di Milano. Corso che la consegna definitivamente al mondo del retail. Dal 1991 collabora in veste di consulente esperto in Visual Merchandising e Comunicazione Visiva, con la SDA Bocconi di Milano e con l'Università di Parma (Dipartimento di Economia).

Consulente per importanti aziende che operano nella vendita al dettaglio e grande distribuzione, si occupa dell'organizzazione dello spazio espositivo all'interno dei punti vendita e superfici commerciali. Come anche della pianificazione annuale di vetrine e interni, collaborando strettamente con gli Uffici Stile e Prodotto, Marketing e Commerciale.

Scriva manuali di Visual Merchandising rivolti agli operatori commerciali su cui basa buona parte dell'attività di formazione in azienda. È coautrice di "Visual Merchandising: la comunicazione del punto vendita per dare valore all'esperienza del cliente", pubblicazione curata da Karin Zaghi per Osservatorio Retail - Franco Angeli editore.



**Roberto Manzi,**  
Direttore Executive Master  
CEO, PL1 Swiss