



© Tecno Supply

THE IMPORTANCE OF BUSINESS TRAINING L'importanza della formazione aziendale

Adriano Antonelli

Tecno Supply,
divisione di Ibis,
Santa Maria in
Fabriago (RA), Italy
adriano.antonelli@tecnosupply.com

Opening photo:
One of the main topics of
HangOn's training course
was the part handling
optimisation during the
hanging operations.

Foto d'apertura:
uno degli aspetti
principali oggetto
del corso formativo
HangOn ha riguardato
l'ottimizzazione della
gestione dei pezzi
durante la fase di
appensione.

In times of economic crisis, many companies can be tempted to cross out budgetary costs such as those for marketing, R&D and staff training.

Although these reductions can be beneficial in the short term thanks to the cash savings, in the medium and long term they may have dramatic repercussions. Stopping doing research and development is like arresting the business' heart, reducing the marketing activity means to gag the company, and avoiding to train the employees will reduce the staff's skills and competences.

In this article, we would like to further examine the education and training of a company's staff.

Italy has the second largest manufacturing sector in Europe and it is the seventh-largest economy in the world, but has fallen to 49th place in terms of business competitiveness. This has been determined, among other factors, by the loss of competences and artisan skills due to the closure of many companies during the crisis, to the brain drain phenomenon and to the lack of adequate training tailored on the companies' needs.

In order to present a good example of a company believing in education and training, we have followed a group of salespersons from Tecno

Durante i periodi di crisi economica, una tentazione molto forte è quella di depennare alcuni costi di bilancio come *marketing*, ricerca, sviluppo e formazione del personale. Anche se, nell'immediato, tali riduzioni possono apportare dei benefici grazie al risparmio di cassa, nel medio e lungo periodo esse porteranno a ripercussioni drammatiche. Fermare ricerca e sviluppo significa, infatti, bloccare il motore aziendale, ridurre l'attività di *marketing* vuol dire mettere un bavaglio alla voce di comunicazione aziendale, non credere alla formazione del personale porterà ad una desertificazione delle competenze e delle capacità umane.

In questo articolo vogliamo prendere in esame la formazione e l'addestramento del personale.

L'Italia, pur rimanendo ben salda come secondo Paese manifatturiero d'Europa e settima potenza economica mondiale, è scesa al 49° posto in termini di competitività aziendale. Questo fattore è determinato, tra gli altri, dalla perdita di competenze e maestranze, a causa della chiusura di aziende durante la crisi, della fuga dei cervelli all'estero e della mancanza di un'adeguata formazione professionale finalizzata alle esigenze delle aziende.

Per portare un esempio concreto di chi crede nella formazione e addestramento aziendale, abbiamo seguito la missione della rete commerciale Tecno Supply, divisione di



1

© Tecno Supply



2

© ipcm®

Supply (Division of Ibox), during a training mission at the premises of their Swedish supplier HangOn, a manufacturer of masking and hanging systems for the industrial coating sector (**fig. 1**). During the trip that took us from Bergamo to the small town of Hillerstorp, we have had the opportunity to talk with Susanna Giovannini, the owner of IBIX® Srl, and to ask her opinion about the definition and the importance of business training. "It can be understood as an educational activity that aims at transmitting knowledge and its modes of use, but also at improving the trainee's expertise. It is essential in an increasingly global market, where a preparation in line with expectations is absolutely necessary. Finally, it is crucial for the enrichment of knowledge and skills, ensuring that the operators' ability to understand, address and solve problems is suitable for the situation and to the company's needs."

Luciano Bruner, IBIX® Srl's sales manager, talked about the design and implementation of this training program: "Psychologists as well as organisation and corporate experts have identified a number of operational phases that, if properly followed, enable to correctly implement a training course and improve its effectiveness. I have identified three main factors necessary to organise this training program within my sales network:

- 1 - needs analysis, i.e. understanding (using the tools available) the needs to be met based on the experiences and the markets in which the collaborators operate;
- 2 - design and implementation, i.e. identifying the objectives to be achieved, the program content and the best ways to convey it;

Ibox, presso il proprio fornitore HangOn in Svezia, produttore di mascherature e di sistemi di appensione per la verniciatura industriale (**fig. 1**).

Durante il viaggio che da Bergamo ci ha portato nella piccola cittadina di Hillerstorp, abbiamo l'occasione di parlare con Susanna Giovannini, titolare di IBIX® Srl, per chiedere, innanzitutto, la sua opinione su definizione e importanza della formazione aziendale: "Si può intendere come un'attività educativa il cui obiettivo è il sapere e i suoi modi di utilizzo, nonché la crescita di esperienza del soggetto al quale l'azione formativa è rivolta. La formazione diventa indispensabile in un mercato sempre più globale, dove è necessario avere una preparazione all'altezza delle aspettative. Inoltre, essa permette un apprendimento fondamentale per l'arricchimento delle conoscenze e delle abilità, in modo che la capacità degli operatori di comprendere, affrontare e risolvere i problemi sia adeguata alla situazione e alle esigenze dell'azienda.

Chiediamo a Luciano Bruner, direttore Commerciale di IBIX® Srl, come la progettazione e attuazione di questo intervento formativo siano state attuate: "Per realizzare correttamente un intervento formativo, psicologia e discipline organizzative e aziendaliistiche hanno individuato alcune fasi operative che, se correttamente impostate, permettono di ottenere una maggiore efficacia. Ho individuato tre macro-classi necessarie per organizzare questo ciclo formativo all'interno della mia rete commerciale:

- 1 - analisi dei bisogni. Si tratta di rilevare, utilizzando gli strumenti a disposizione, i bisogni da soddisfare in riferimento alle esperienze e al mercato dove operano i vari collaboratori;
- 2 - progettazione e attuazione. Si tratta di specificare gli obiettivi da raggiungere con l'apprendimento, di dettagliare i contenuti dei programmi da sviluppare e di scegliere le modalità più opportune per la loro trasmissione;

1

The Tecno Supply representatives visiting the HangOn premises in Hillerstorp, Sweden.

From the left: Marco Battisti, Emanuele Zepponi, Antonio Zanette, Andrea Besana, Adriano Antonelli, Flavio Crotto, Susanna Giovannini and Luciano Bruner.

La delegazione Tecno Supply in visita presso la sede di HangOn a Hillerstorp, Svezia.

Da sinistra: Marco Battisti, Emanuele Zepponi, Antonio Zanette, Andrea Besana, Adriano Antonelli, Flavio Crotto, Susanna Giovannini e Luciano Bruner.

2

HangOn products on display in the Hillerstorp plant during the event organised in November on the occasion of the 25th anniversary of the company.

Esposizione dei prodotti HangOn all'interno dello stabilimento di Hillerstorp durante l'evento organizzato lo scorso novembre in occasione del 25° anniversario dell'azienda.

3 - assessment, i.e. analysing the results against the objectives set and examining what has been achieved through the training action."

Once arrived at the HangOn premises, we asked the Swedish company's trainers what tools would have been used. They told us that their product range presentation would have been followed by the application of a case study (fig. 2) presenting a practical case or a specific issue related to the masking/hanging operations. In such cases, the participants are

asked to independently outline a solution and subsequently to discuss the validity of some or all of the solutions offered.

Finally, we asked the trainees why they had felt the need for a training course (about a topic that perhaps, until now, has never been analysed in depth) after years of experience in sales and consulting in the fields of thermosetting powders, pre-treatments, systems and other sectors. They pointed out that in the coating sector, and especially in the powder field, some costs are fixed and cannot be modified,

such as those for operators, energy, plant operation and powders: therefore, the hanging method may prove an important factor to enable the customers to further save money (ref. opening photo).

Maximising the number of parts treated, speeding up the loading operations, reducing the costs for cleaning the hanging tools and the frames are all elements that can dramatically decrease the total cost of the process. Indeed, it has been interesting to hear about a few solutions that can be implemented thanks to the company's know-how. Moreover, its standard range includes, for example, a universal frame, the HQL bars, already welded and ready for use, and other ready-on-stock solutions.

Another crucial factor is definitely masking. As in the previous case, the reduction in the operation times and the elimination of the need for touch-ups after coating are important goals to be pursued (fig. 3). And again, many of the standard and patent-worthy products offered are appropriate and ready-to-use solutions. ◀

3 - valutazione. Si tratta della misurazione dei risultati rispetto agli obiettivi posti, quindi di ciò che si è ottenuto tramite l'azione formativa.

Una volta arrivati alla sede HangOn, chiediamo ai formatori dell'azienda svedese quali tipologie di strumenti formativi si è deciso di applicare. Ci spiegano che, oltre all'esposizione nozionistica della gamma produttiva, si è deciso di applicare un "case study" (fig. 2). Si esporrà dunque un caso pratico o una problematica specifica di appensione e/o mascheratura. Il partecipante dovrà studiarlo in privato delineando la soluzione migliore, per poi incontrarsi con gli altri partecipanti per discutere la validità di alcune o di tutte le soluzioni proposte.

Chiediamo infine ai partecipanti il perché, dopo anni di esperienza nella vendita e consulenza nel campo delle polveri termoindurenti, dei pretrattamenti, degli impianti e degli altri settori inerenti, abbiano sentito l'esigenza di tornare sui banchi di scuola per affrontare un argomento che, forse, fino ad oggi non è stato approfondito adeguatamente. Ci fanno notare che nella verniciatura, soprattutto quella a polveri,

alcuni costi sono dati e non modificabili, come il personale, l'energia del forno, i costi fissi dell'impianto e la polvere, per quanto possa incidere sul processo finale. Dunque, un aspetto importante per fornire ai propri clienti un'arma da utilizzare per la riduzione dei costi è quella dell'appensione (cfr. foto d'apertura). Massimizzare i pezzi nella catena, velocizzare il carico sulla bilancella, ridurre il costo della pulizia delle bilancelle e il parco telai sono tutti elementi che possono diminuire drasticamente il costo del ciclo totale. È stato interessante studiare e vedere le soluzioni che si possono adottare grazie al contributo del know-how aziendale. Inoltre, la gamma standard come il telaio universale e le barre HQL già saldate e pronte per l'uso inglobano possibili soluzioni pronte a magazzino.

Un altro punto riguarda sicuramente le mascherature. Come nel caso precedente, le soluzioni per ridurre le tempistiche dell'operatore ed evitare la ripresa del pezzo una volta verniciato sono gli obiettivi che dovremmo porci (fig. 3). Anche qui, dunque, molti dei prodotti standard e meritevoli di brevetto sono soluzioni adeguate e pronte all'uso. ◀

3

The masking stage: the reduction in the operation times and the elimination of the need for touch-ups after coating are the main goals to be pursued.

Un momento della fase di mascheratura: gli obiettivi da porsi sono la riduzione delle tempistiche necessarie all'operatore ed evitare la ripresa del pezzo dopo verniciatura.

