**RESTART: Reziliencia és képzés kkv-k számára**

Esettanulmány

**(3. projekteredmény - 3.1. és 3.2. feladat)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Az esettanulmány szerzője:** | *IDP* |
| **Annak a modulnak a neve, amelyhez az esettanulmány tartozik:** | *Érzelmi intelligencia és jóllét az üzleti életben* |
| **Az esettanulmány címe:** | *Hogyan lendítette fel az érzelmi intelligencia az olasz kkv, az Il Ciliegio üzletmenetét?* |
| **Az esettanulmány leírása:** | *Az Il Ciliegio, egy olasz kis- és középvállalkozás, komoly kihívással nézett szembe kereskedelmi részlegénél. Az értékesítési csapat nehezen tudta teljesíteni a kitűzött célokat, és az egyik kulcsfontosságú értékesítési képviselő nem ismerte el az értékesítési vezető vezetését. A helyzet gyakori konfliktusokba torkollott, ami nemcsak a csapaton belül, hanem az ügyfelek előtt is feszültséget okozott. A vállalat vezetése által alkalmazott hagyományos megközelítés nem oldotta meg a problémát, és a helyzet hónapokig változatlan maradt.*  *Stratégiai tanácsadót és vezetőképzőt alkalmaztak, hogy a vállalat vezetősége és alkalmazottai számára érzelmi intelligencia (EI) tréninget szervezzen. A megközelítés olyan készségek fejlesztésére terjedt ki, mint az empatikus meghallgatás, az önismeret, az autonómia a coaching révén, a konfliktusmegoldást szolgáló team coaching és a csapatépítés a csapatmunka erősítése érdekében. Az eredmények lenyűgözőek voltak, és a vállalat jelentős javulást tapasztalt az értékesítési csapat teljesítményében, valamint a konfliktusok és a feszültségek csökkenését.*  *Azáltal, hogy az emberi erőforrás elveit az emberekkel kapcsolatos stratégiájukban alkalmazták, az Il Ciliegio képes volt leküzdeni a kihívásokat és javítani az általános üzleti teljesítményt. A vállalat vezetése megtanulta megérteni és kielégíteni alkalmazottai érzelmi szükségleteit, ami motiváltabb és termelékenyebb munkaerőt eredményezett. Ez a megközelítés világos példája annak, hogy az EI alkalmazása az üzleti menedzsmentben hogyan válhat a kkv-k hasznára és hogyan járulhat hozzá sikerükhöz.* |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| **Bővebb információ:** | *https://*[*www.leadershipmanagementmagazine.com/articoli/intelligenza-*](http://www.leadershipmanagementmagazine.com/articoli/intelligenza-) *emotiva-nelle-pmi-esempi-pratici-per-un-people-management- emotivamente-intelligente/* |
| **Az esettanulmány célcsoportja:** | Mikro, kis- és középvállalkozások (KKV-k)  KKV-k munkavállalói  Az EU szakképzési ökoszisztémája  Vállalkozásokat támogató szervezetek |
| **ESCO kompetenciák és** készségek | |
| * Transzverzális készségek és kompetenciák   + Szociális és érzelmi készségek   + Kritikus gondolkodás   + Analitikus gondolkodás   + Problémamegoldás   + Önmenedzsment   + Üzletvezetés   + Alkalmazkodóképesség   + Rugalmasság   + Kreativitás   + Hálózatépítés   + Kezdeményezés   + Rugalmasság   + Nyitottság   + A komplexitás megértése   + Együttműködés   + Empátia   + Innováció   + Vezetés * Képességek   + Technológiai készségek   + Termékmarketing   + Digitális marketing   + Digitális készségek   + Kommunikáció   + Együttműködés   + Érzelmi intelligencia * Tudás   + Üzletvezetés   + Online tanulás és képzés   + Reklám   + Felhőalapú számítástechnika | |



* Nagy adatok
* E-kereskedelem
* Mesterséges intelligencia
* IoT
* Digitális írástudás
* Kiberbiztonság
* Adatbányászat és elemzés
* Fenntarthatóság
* Jóllét
* Éghajlatváltozás
* Közösségi média menedzsment